

**Національна академія педагогічних наук України
Львівський науково-практичний центр
Інституту професійно-технічної освіти**

На правах рукопису

УДК 378:338.46(075) (043.5)

РУДЕНКО ЛАРИСА АНАТОЛІЇВНА

**ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ
КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ
СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ
НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ**

13.00.04 – Теорія і методика професійної освіти

**ДИСЕРТАЦІЯ
на здобуття наукового ступеня
доктора педагогічних наук**

Наукові консультанти:

дійсний член НАПН України,
доктор філософських наук, професор
Зязюн Іван Андрійович;

доктор педагогічних наук,
професор
Литвин Андрій Вікторович

Львів – 2016

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 Науково-методологічні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців.....	23
1.1 Генеза професійної підготовки фахівців сфери обслуговування в контексті державної освітньої політики.....	23
1.2 Сутність комунікативної культури особистості в наукових дослідженнях	41
1.3 Спілкування як системотвірний чинник комунікативної культури майбутніх фахівців.....	59
1.4 Методологічні підходи до формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	79
Висновки до першого розділу.....	96
РОЗДІЛ 2 Психолого-педагогічні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці	99
2.1 Структура комунікативної культури кваліфікованих фахівців сфери обслуговування.....	99
2.2 Особистісно-рефлексивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.....	113
2.3 Гносеологічно-когнітивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.....	127
2.4 Операційно-технологічний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.....	145
2.5 Професійно-адаптивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.....	162
Висновки до другого розділу.....	179
РОЗДІЛ 3 Система формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах.....	182
3.1 Концептуальні засади формування комунікативної культури.....	182
3.2 Педагогічні умови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	209
3.3 Модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.....	228
Висновки до третього розділу.....	244

РОЗДІЛ 4 Науково-методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	246
4.1 Етапи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	246
4.2 Дидактичні особливості формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	265
4.3 Педагогічні технології формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.....	293
Висновки до четвертого розділу.....	313
РОЗДІЛ 5 Експериментальна перевірка ефективності теоретичних і методичних засад формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах.....	316
5.1 Програма і методика педагогічного експерименту.....	316
5.2 Аналіз сучасного стану формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки.....	339
5.3 Результати впровадження системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процес професійної підготовки...	354
Висновки до п'ятого розділу.....	382
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	385
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	393
ДОДАТКИ.....	468

ВСТУП

Актуальність і доцільність дослідження. Нові соціально-економічні реалії, входження України до Світової організації торгівлі та прагнення долучитися до Європейського Співтовариства викликають зміни в усіх царинах суспільного життя, зокрема в системі освіти, яка забезпечує відтворення інтелектуального й духовного потенціалу держави, піднесення науки, культури та соціально-виробничої сфери; утвердження принципів демократії, сталого розвитку; підвищення якості життя. Мета професійної освіти – підготувати кваліфікований конкурентоспроможний персонал із належним соціально-культурним рівнем для різних галузей економіки та служб сервісу. Суспільні вимоги нині стимулюють активне зростання кількісних та якісних вимірів сфери послуг, збільшується попит і підвищуються вимоги до їх якості. Це потребує від фахівців сфери обслуговування не лише належної компетентності, а й високої культури обслуговування, що детермінує завдання професійно-технічних навчальних закладів (ПТНЗ) відповідного профілю.

Професійна культура особистості, безперечно, передбачає володіння професійними знаннями, вміннями та навичками, серед яких значне місце належить знанням норм і правил міжособистісної взаємодії, умінням і навичкам спілкування, адекватного донесення інформації, рефлексії власної професійної діяльності. Становлення та розвиток професійної культури фахівця сфери обслуговування пов'язують, передусім, із формуванням комунікативної культури, яка відображає не лише досконале володіння мовою на вербальному і невербальному рівнях, а й уміння спілкуватися, дотримуючись морально-етичних норм і враховуючи психологічні особливості співрозмовника. Комунікативна діяльність фахівців сфери обслуговування має міжособистісний характер і забезпечує їхню здатність до взаємодії та соціально прийнятну поведінку під час міжособистісної взаємодії. В економічно розвинених країнах це головний критерій для працевлаштування та кар'єрного зростання у професіях типу «людина – людина». З огляду на це, комунікативну культуру доцільно розглядати

як одну з головних складових професійної культури фахівців сфери обслуговування.

Різні аспекти проблеми спілкування та формування стилю міжособистісної взаємодії висвітлені в дослідженнях Б. Г. Ананьєва [16], Г. М. Андрєєвої [17], Л. М. Баткіна [41], М. М. Бахтіна [45], М. Бейкера [690], В. С. Біблера [61], О. О. Бодальова [69], М. Бубера [79], Г. П. Васяновича [92], П. Вацлавіка [95], К. і Р. Ведерберів [106], Л. С. Виготського [113], О. Я. Гойхмана [134], В. О. Горяніної [147], М. С. Кагана [245], В. А. Лабунської [319], О. О. Леонтьєва [326], Б. Ф. Ломова [345], Ю. М. Лотмана [347], К. Лунда [690], В. А. Малахова [359], А. В. Мудрика [389], Т. М. Надєїної [134], М. М. Обозова [416], Л. Е. Орбан-Лембрик [425], В. В. Рибалки [498], І. І. Риданової [549], В. І. Саф'янова [558], В. А. Семиченко [562], В. О. Сухомлинського [603], Н. Д. Творогової [609], Г. Л. Чайки [649], Т. К. Чмут [650], Я. Яноушека [686] та ін. Питання професійного спілкування розглянуті в працях М. Алвессона [689], І. Б. Авдєєвої [5], С. М. Амеліної [13], І. С. Вдовенко [98], В. С. Грехнєва [149], О. Г. Каверіної [244], В. А. Кан-Калика [254], С. В. Кондратьєвої [282], І. Б. Котової [295], Н. В. Курилович [314], О. М. Куцевол [315], Н. В. Логутіної [338], Г. М. Сагач [553], Є. М. Шиянова [295] та ін. Формування комунікативної культури фахівців різного профілю, переважно у вищих навчальних закладах, досліджували Л. О. Аухадєєва [25], О. С. Бовдир [67], Л. М. Іванченко [241], О. В. Запара [207], І. І. Зарецька [208], С. В. Знаменська [218], В. А. Лівенцова [336], Л. Л. Лузяніна [348], І. О. Мазаєва [355], В. І. Майковська [356], Н. О. Мітрова [380], В. С. Садовська [552], С. О. Сарновська [557], В. П. Смorchкова [586], В. В. Соколова [589], В. О. Ремізов [552], Г. Л. Тимченко [613], О. В. Шевцова [658], М. П. Шовкун [666], Н. В. Юрченко [681] та ін. Водночас, мало дослідженими є проблеми формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ: не здійснено її цілісне теоретико-методологічне обґрунтування, не проведено системне вивчення особливостей професійно-комунікативних функцій у цій галузі, не розроблено комплексної методики формування комунікативної культури фахівців цього профілю у процесі навчання.

Вивчення особливостей професійної діяльності у сфері обслуговування, узагальнення практики й аналіз сучасного стану формування комунікативної культури майбутніх фахівців цієї галузі у ПТНЗ дали змогу виявити невідповідність між запитами суспільства до кваліфікованих робітників сфери обслуговування та рівнем їхньої професійно-комунікативної підготовки. Ця невідповідність викликає низку суперечностей:

- *на теоретико-методологічному рівні*: між посиленням наукового інтересу до інноваційних підходів у процесі формування професійно-комунікативної культури фахівців і відсутністю наукового обґрунтування цієї складової професійної підготовки в системі професійно-технічної освіти;

- *на соціально-освітньому рівні*: між динамічними змінами у професійній діяльності фахівців, зумовленими постійним зростанням вимог до їхньої комунікативної культури, та недостатнім урахуванням напрямів модернізації освіти у практиці ПТНЗ;

- *на змістовому рівні*: між необхідністю системного підходу до формування комунікативної культури майбутніх фахівців і відсутністю його нормативно-правових засад у документах, що регламентують зміст освіти, зокрема в державних стандартах професійно-технічної освіти;

- *на особистісно-професійному рівні*: між зростаючими потребами фахівців сфери послуг в ефективному професійному спілкуванні, майстерному використанні вербальних, невербальних і технічних засобів комунікації та реальним розвитком особистісних і професійно важливих комунікативних якостей випускників ПТНЗ у межах традиційної освітньої системи;

- *на технологічному рівні*: між об'єктивною необхідністю цілеспрямованого формування комунікативної культури фахівців як чинника успішної професійної діяльності особистості та відсутністю комплексної технології проектування, конструювання та реалізації цього процесу в ПТНЗ;

- *на методичному рівні*: між завданнями оперативного, дієвого розвитку та включення професійно-комунікативних компетентностей у навчально-виробничу

діяльність майбутніх фахівців і неготовністю педагогічних працівників ПТНЗ до всебічного їх розвитку в учнів у процесі професійної підготовки.

Причиною цих суперечностей і підвищення соціально-виробничих вимог до рівня комунікативної культури фахівців сфери обслуговування є недостатність науково-методичного обґрунтування та ресурсного забезпечення її формування у закладах профтехосвіти. Це потребує переосмислення теоретико-методологічних основ і концептуальних підходів до підготовки фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ, важливою складовою якої є формування комунікативної культури як однієї з ключових елементів професійної культури особистості.

Таким чином, **актуальність** теми дослідження зумовлена:

- об’єктивною потребою ефективного формування належної комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг у ПТНЗ;
- необхідністю обґрунтування теоретичних і методичних засад формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- завданнями вдосконалення методики формування комунікативної культури учнів ПТНЗ, розроблення науково-методичного забезпечення, яке відповідає чинним навчальним програмам, передбачає практичну реалізацію дидактичних принципів, сприяє оптимізації навчання.

Перелічені суперечності, актуальність і недостатня розробленість теоретичних і практичних аспектів професійної підготовки фахівців сфери обслуговування визначили вибір теми дослідження «Теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах».

Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконано відповідно до плану науково-дослідних робіт Львівського науково-практичного центру Інституту професійно-технічної освіти НАПН України з тем «Теоретичні і методичні засади професійно-технічної підготовки кваліфікованих робітників за професіями, що користуються сталим попитом на ринку праці» (РК № 0110U000017) і «Формування професійних якостей майбутніх кваліфікованих робітників в умовах техніко-технологічних змін» (РК № 0113U001274).

Тема дисертації затверджена вченою радою Львівського науково-практичного центру професійно-технічної освіти НАПН України (протокол № 4 від 21.04.2010 р.) та узгоджена в Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 6 від 28.09.2010 р.).

Мета дослідження полягає у визначенні теоретичних і методичних засад системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ шляхом створення інноваційного освітнього середовища, що забезпечить підвищення якості їхньої професійної підготовки.

Провідною **ідеєю** дослідження є положення про те, що формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ є пріоритетним напрямом становлення та розвитку їхньої професійної компетентності під час навчання, який спирається на психолого-педагогічну теорію і практику й орієнтується на суб'єкт-суб'єктні стосунки в освітній і трудовій діяльності. Цей напрям послідовно реалізується у процесі навчально-виховної та навчально-виробничої діяльності шляхом засвоєння необхідних знань, набуття вмінь і навичок, поетапного вдосконалення комунікативних якостей і накопичення досвіду комунікативної взаємодії. За своєю сутністю комунікативна культура є показником загальної та професійної культури фахівця. Втілення провідної ідеї передбачає перебудову процесу професійної підготовки учнів ПТНЗ сфери обслуговування на засадах культурологічного, аксіологічного, синергетичного, особистісно орієнтованого, діяльнісного та компетентнісного підходів до формування комунікативної культури, що забезпечить підвищення якості підготовки випускників і сприятиме їхньому особистісно-професійному вдосконаленню.

Концепція дослідження ґрунтується на визнанні комунікативної культури важливою складовою загальної та професійної культури особистості й необхідним елементом і сутнісною характеристикою виробничої діяльності фахівців сфери обслуговування та визначає теоретико-методологічні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців під час навчання.

Усебічне вивчення наукової літератури з цієї проблеми дозволило виявити передумови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування:

– *соціокультурні*, пов'язані зі зростанням ролі комунікативних процесів у всіх царинах людської життєдіяльності, соціальним розшаруванням суспільства, інтенсифікацією засобів міжособистісного спілкування, загостренням конкуренції та підвищенням вимог сфери обслуговування до професійної культури фахівців;

– *педагогічні*, зумовлені модернізацією української системи освіти та її інтеграцією в європейський освітній простір, загальносвітовими та європейськими тенденціями розвитку професійної освіти і посиленням її гуманістичної спрямованості, впровадженням компетентнісно орієнтованих освітніх стандартів, виховними можливостями культурно-освітнього простору та ресурсного потенціалу навчальних закладів системи професійно-технічної освіти;

– *інформаційно-технологічні*, викликані інформатизацією освіти та суспільства, постійним розвитком інформаційно-комунікаційних засобів навчання, комп'ютерно орієнтованих педагогічних технологій, електронних освітніх ресурсів і впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у закладах сфери обслуговування.

Авторська концепція спирається на такі положення:

1. Перехід до інформаційного суспільства супроводжується прагненням людства до духовності, культури, досягнення загальнолюдських, міжособистісних і професійних цінностей, що актуалізує зростання ролі складного соціального феномена комунікації. Культурно-комунікативною основою соціального життя є міжособистісні взаємини, які реалізуються у процесі спілкування, сприяють єдності поглядів, взаєморозумінню й узгодженості в особистому бутті та трудовій діяльності, формуються під час навчання, виховання і професійної підготовки.

2. Соціальні зміни мають прогресивний характер лише в тому випадку, якщо стимулюють розвиток членів суспільства; кожна особистість розглядається з позицій антропоцентризму, а задоволення її потреб як головна мета усіх реформ. Зважаючи на це, професійна освіта відповідно до культурологічно, синергетично

та особистісно спрямованої освітньої парадигми потребує пошуку нових підходів до підготовки фахівців із метою формування та розвитку цілісної творчої вільної особистості, здатної до соціалізації, адаптації та самореалізації в суспільстві. Характер інновацій має враховувати специфіку рівня та профілю професійної освіти, відображати суспільні вимоги до підготовки фахівців і потреби учнів.

3. Стратегічне завдання професійно-технічної освіти полягає в підготовці молоді відповідно до потреб сучасних і майбутніх ринків праці. Професійне навчання є періодом початкової особистісної ідентифікації фахівця, становлення й розвитку професійної культури, засвоєння фахових знань, опанування виробничих умінь і навичок, набуття освітньо-професійної кваліфікації та формування компетентності, психологічної готовності до майбутньої професії та планування соціально-професійного розвитку. Воно має орієнтуватися на вимоги кращих підприємств, розвиток в учнів якостей, що відповідають перспективним потребам галузі, гарантують випускникам конкурентоздатність отриманої кваліфікації.

4. Відповідно до нової парадигми освіти навчально-виховний процес у закладах профтехосвіти має спрямовуватися на підготовку фахівців, які володіють достатнім обсягом теоретичних знань, практичних умінь і навичок, мають розвинуті соціально та професійно важливі якості, що дають їм змогу успішно адаптуватися до майбутньої діяльності та самовдосконалюватися в ній. Це передбачає виховання особистості з належною комунікативною культурою, яка забезпечить соціально прийнятний рівень міжособистісних стосунків у професійній сфері, засвоєння основних професійних ролей, форм спілкування, необхідних для успішного виконання трудових функцій, формування професійної рефлексії та самосвідомості учнів.

5. Вирішення проблеми комунікативної культури фахівців сфери обслуговування потребує створення системи підготовки, в основу якої покладені функціональні обов'язки та сучасні особливості професійної діяльності у галузі. Це дасть змогу підійти до формування їхньої комунікативної культури як складової професійної культури: розвинути соціально та професійно важливі

якості, виробити вміння конструктивного спілкування на всіх етапах обслуговування, навички налагодження контактів у професійній сфері з урахуванням вікових, статусних і соціально-культурних характеристик, застосування зворотного зв'язку та презентування послуги, продуктивного ведення діалогу за допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування тощо.

Підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ потребує коригування мети, оновлення змісту, вдосконалення технологій навчання, приведення завдань професійно-комунікативної підготовки у відповідність до вимог нової освітньої парадигми задля формування комунікативної культури, яка визначає конкурентоздатність випускників ПТНЗ на ринку праці. Для цього необхідно: обґрунтувати педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; визначити можливості реалізації сучасних педагогічних технологій у цьому процесі; використовувати потенціал загальноосвітньої, загальнопрофесійної, професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки з метою комунікативного розвитку учнів; забезпечити готовність педагогічних працівників до формування комунікативної культури випускників ПТНЗ, що дасть змогу підготувати їх до професійної діяльності відповідно до Державних стандартів професійної освіти України.

Теоретико-методологічною стратегією концепції є культурологічний, аксіологічний, синергетичний, особистісно орієнтований, діяльнісний і компетентнісний підходи, а практико-орієнтована тактика ґрунтується на дидактичних принципах, принципах професійної освіти і специфічних принципах формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Ядро концепції складають взаємопов'язані закономірності, які відображають особливості формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Можливості реалізації концепції дослідження відображені у структурно-функціональній моделі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.

Гіпотеза дослідження що теоретико-методологічні та методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування і реалізація

комплексу мотиваційно-цілових, процесуально-змістових, організаційно-технологічних і суб'єктно орієнтованих педагогічних заходів сприятимуть творчому особистісному розвитку учнів ПТНЗ у навчанні, підвищенню ефективності освітнього процесу та педагогічної взаємодії. Побудова системи підготовки фахівців сфери обслуговування, формування в них комунікативної культури й обґрунтування сукупності необхідних і достатніх педагогічних умов, а також упровадження новітніх педагогічних технологій у професійно-комунікативну підготовку забезпечать конкурентоспроможність і адаптованість випускників на ринку праці, розвиток у них мотивації до вдосконалення всіх компонентів комунікативної культури, неперервної самоосвіти, саморозвитку та самореалізації в професії.

Сутність авторського підходу до формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування конкретизується в **часткових гіпотезах**:

1. Підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ до професійно-комунікативної діяльності буде ефективною, якщо здійснюватиметься системно, ґрунтуватиметься на функціональних обов'язках фахівців і враховуватиме особливості комунікативної діяльності в сфері обслуговування (можливості колективної організації виробничих процесів; оперативне та своєчасне виконання замовлень з урахуванням вимог клієнтів; обмін інформацією за допомогою вербальних і невербальних засобів, у тому числі інформаційно-комунікаційних тощо).

2. Кількісні і якісні показники комунікативної культури учнів (вмотивованість, усвідомленість, готовність практично застосовувати тощо) зростатимуть, якщо у процесі професійної підготовки раціонально використовуватимуться інноваційні форми та методи навчання, сучасні педагогічні технології, які передбачають накопичення особистісного досвіду професійно-комунікативної діяльності, залучення різних каналів сприймання навчальної інформації, розвиток усіх компонентів комунікативної культури шляхом активізації мислення з опорою на творчі вияви особистості у професійній діяльності та враховуватимуться вимоги до фахівців сфери обслуговування у контексті інтеграції в світове співтовариство.

3. Рівень професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування зросте, якщо їхнє навчання ґрунтуватиметься на засадах філософії людиноцентризму, культурологічно, синергетично й особистісно спрямованої парадигми освіти, сучасних підходах до становлення особистості фахівця та спрямовуватиметься на формування в учнів комунікативної культури як складової професійної культури, що передбачає вироблення професійно-комунікативних компетентностей, які відповідають вимогам галузі та необхідні для успішної виробничої діяльності.

Для досягнення мети та перевірки висунутих гіпотез ставилися такі **завдання**:

1. Визначити науково-методологічні засади формування комунікативної культури у процесі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування.

2. На основі методологічних підходів до формування комунікативної культури та врахування специфіки професійної діяльності фахівців сфери обслуговування обґрунтувати структуру їхньої комунікативної культури.

3. З'ясувати сучасний стан формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ у процесі їхньої професійної підготовки.

4. З урахуванням закономірностей і принципів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування обґрунтувати й експериментально перевірити ефективність дотримання відповідних педагогічних умов.

5. Теоретично розробити й апробувати модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування під час навчання у ПТНЗ.

6. Розробити й експериментально дослідити методику формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

7. Підготувати і впровадити в освітню практику ПТНЗ науково-методичне забезпечення процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

Об'єкт дослідження – професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах.

Предмет дослідження – система формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки.

Методологічною основою дослідження є положення: діалектики про перехід кількісних змін у якісні новоутворення особистості; активність суб'єкта в пізнавальній діяльності; діяльність як спосіб самореалізації людини у праці та спілкуванні; герменевтична теорія інтерсуб'єктивного порозуміння як адекватного осягнення суб'єктивності іншої людини і визнання суверенної людської особистості; культурологічні й аксіологічні теорії самоактуалізації особистості; психолого-педагогічні теорії: особистості, аксіологічного, особистісно орієнтованого, діяльнісного та компетентнісного підходів до підготовки кваліфікованих робітників, розвитку та саморозвитку професійних якостей особистості.

Нормативна база дослідження: Закони України «Про освіту» [203], «Про професійно-технічну освіту» [204], Національна доктрина розвитку освіти України у XXI столітті [396], Національна стратегія розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки [397], Концепція розвитку професійно-технічної (професійної) освіти в Україні [290], Концепція Державної цільової програми розвитку професійно-технічної освіти на 2011–2015 роки [288], Концепція проекту Закону України «Про Основні засади державної комунікативної політики» [289].

Теоретичним підґрунтям дослідження є:

– методологічні засади філософії освіти (В. П. Андрущенко [20], А. П. Валицька [86], Б. С. Гершунський [127], І. А. Зязюн [230], В. Г. Кремень [304], О. М. Новіков [407], Г. П. Щедровицький [670]);

– теорія культури та культурної діяльності (О. Г. Асмолов [23], О. І. Арнольдов [310], В. С. Біблер [60], Е. К. Бистрицький [85], І. А. Зязюн [224], М. С. Каган [246], Г. Г. Філіпчук [628], В. М. Шейко [660]);

– концептуальні ідеї філософії про діалогічну природу спілкування (М. Бахтін [45], В. Біблер [60], Ю. Лотман [347]) та лінгводидактики про комунікативну компетентність і культуру (Ф. С. Бацевич [47], Л. В. Кравець [373], Л. І. Мацько [373], Н. Хомський [694]);

– психолого-педагогічні основи професійної освіти (К. О. Абульханова-Славська [2], Г. О. Балл [31], Л. С. Виготський [114], П. Я. Гальперін [121],

Х. Гейвін [124], Д. Б. Ельконін [675], Є. П. Ільїн [235], Е. Ф. Зеєр [210], В. П. Зінченко [217], М. М. Козяр [275], Я. Л. Коломінський [277], Н. В. Кузьміна [309], О. М. Леонтьєв [328], Б. Ф. Ломов [342], А. К. Маркова [366], В. Ф. Моргун [387], В. М. М'ясищев [393], К. К. Платонов [458], Н. А. Побірченко [460], В. В. Рибалка [497], С. Л. Рубінштейн [510], В. А. Семиченко [560], Н. Ф. Тализіна [605], В. М. Чайка [641], І. С. Якиманська [682]);

– загальні засади професійної педагогіки (Ю. К. Бабанський [27], Н. В. Бордовська [74], Б. А. Брилін [78], Г. П. Васянович [94], Н. П. Волкова [111], С. У. Гончаренко [139], О. В. Лобова [336], Н. Є. Мойсеюк [385], О. М. Отич [432], П. І. Підкасистий [451], І. П. Підласий [464], В. В. Серіков [564], В. О. Сластьонін [582], Г. С. Тарасенко [607], В. І. Шахов [119], В. В. Ягупов [682]);

– педагогіка професійно-технічної освіти (С. Я. Батишев [43], В. С. Безрукова [48], Р. С. Гуревич [160], М. І. Махмутов [372], О. М. Новіков [407], Н. Г. Ничкало [405], В. О. Радкевич [493]);

– питання вдосконалення навчального процесу (О. В. Акімова [9], В. П. Безпалько [53], Є. В. Бондаревська [71], О. Б. Будник [80], С. С. Данилюк [164], О. М. Джеджула [174], І. М. Дичківська [178], О. С. Дубинчук [185], Г. Я. Дутка [187], І. О. Зимня [214], А. М. Коломієць [278], О. А. Лавріненко [320], І. Я. Лернер [330], А. В. Литвин [331], Л. М. Мітіна [378], Н. Є. Миропольська [376], П. М. Новіков [413], В. А. Петрук [446], О. М. Пехота [450], О. І. Пометун [473], І. В. Роберт [499], П. І. Сікорський [575], В. Д. Шадріков [652];

– дидактичні особливості розвитку комунікативної компетентності та комунікативних умінь майбутніх фахівців у процесі професійної підготовки (Л. Л. Балакіна [29], Л. В. Барановська [35], Т. О. Бутенко [82], М. П. Василенко [87], С. М. Вдович [102], Т. А. Ганніченко [122], І. В. Герасимова [126], Д. М. Годлевська [133], Н. А. Грищенко [152], Л. П. Дарійчук [165], Г. С. Дегтярьова [168], Т. І. Дементьєва [170], Н. Ф. Долгополова [182], Н. І. Закордонець [205], О. А. Зимовець [215], Т. В. Коноваленко [286],

В. А. Кручек [307], А. В. Кучер [316], О. А. Кучерук [317], І. Г. Максименко [358], Ю. І. Малик [361], З. І. Павицька [433], А. П. Панфілова [436], О. П. Прокопова [483], О. М. Семенов [559], Л. О. Сікорська [573], О. Є. Смолінська [585], , І. В. Рибалко [614], Л. М. Ткач [614], Г. Г. Чанишева [642], М. В. Черезова [644], Т. Л. Шепеленко [665]).

Використовувався комплекс **методів дослідження**: *теоретичні* – комплексний порівняльний, ретроспективний і перспективний аналіз філософської, психолого-педагогічної та методичної літератури з метою вивчення концептуальних положень і категорій дослідження; вивчення навчально-нормативної документації для виявлення сучасного стану досліджуваної проблеми; аналіз практичної роботи ПТНЗ для виявлення рівня підготовки випускників до професійно-комунікативної діяльності у сфері послуг; структурно-системного аналізу задля визначення завдань, функцій і структури комунікативної культури фахівців сфери обслуговування; моделювання для розроблення і впровадження експериментальної моделі та педагогічних умов формування комунікативної культури; узагальнення, абстрагування, класифікація та проектування для обґрунтування теоретичних засад і системи формування комунікативної культури учнів ПТНЗ; *емпіричні* – спостереження, анкетування, опитування, тестування, бесіди з педагогічними працівниками й учнями, експертне оцінювання, самооцінювання, педагогічний експеримент із метою апробації педагогічних умов і методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, методи математичної статистики (t-Стюдента та r-Пірсона).

Організація дослідження. Дисертаційне дослідження проводилося впродовж 2008–2015 рр. у чотири етапи:

Теоретико-аналітичний (2008–2009 рр.) – вивчення теорії та практики професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; системний аналіз наукової літератури з проблеми дослідження; аналіз досвіду навчання кваліфікованих робітників сфери послуг та особливостей їхньої професійно-комунікативної діяльності; накопичення емпіричного матеріалу; визначення методологічних засад формування комунікативної культури; конкретизація мети і завдань роботи;

розроблення методики теоретичного й експериментального дослідження, критеріїв і показників сформованості комунікативної культури учнів ПТНЗ.

Діагностично-пошуковий (2009–2011 рр.) – дослідно-експериментальна перевірка стану формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; теоретичне обґрунтування й розроблення системи формування комунікативної культури учнів і науково-методичного забезпечення цього процесу; уточнення завдань і методів дослідження; підготовка формувального експерименту.

Експериментальний (2012–2014 рр.) – дослідно-експериментальна перевірка робочих гіпотез, концептуальних положень, моделі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування; аналіз проміжних результатів; корекція експериментальних методик і науково-методичного забезпечення, їх апробація й упровадження в навчальний процес.

Підсумково-узагальнювальний (2014–2015 рр.) – оброблення та систематизація даних формувального експерименту, їх порівняння з прогнозованими; узагальнення одержаних даних, формулювання загальних висновків і рекомендацій щодо впровадження результатів дослідження; визначення перспектив подальшого вивчення окресленої проблеми; підготовка та видання монографії; оформлення матеріалів науково-дослідної роботи як докторської дисертації.

Експериментальна база дослідження. Експериментальне дослідження проводилося у ПТНЗ Волинської, Львівської, Миколаївської, Черкаської та Чернігівської областей. В експерименті взяло участь 662 учня ПТНЗ, 78 викладачів, 17 методистів НМЦ ПТО, 14 працівників сфери обслуговування, які були керівниками виробничої практики учнів у закладах громадського харчування.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що:

– *вперше* теоретично розроблено й обґрунтовано систему формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, яка відображає педагогічні цілі, концептуальні засади, завдання, пріоритети і тенденції організації та

здійснення процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців; визначено педагогічні умови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ (зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування; упровадження у ПТНЗ спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»; розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутнього фахівця сфери обслуговування); розроблено модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ як дидактичний орієнтир для побудови й реалізації цього процесу в ПТНЗ;

- *уточнено* компоненти комунікативної культури кваліфікованих фахівців сфери обслуговування та на основі їх аналізу – завдання та зміст їхньої професійно-комунікативної підготовки;

- *конкретизовано* критерії, показники та рівні сформованості комунікативної культури фахівців сфери обслуговування; завдання різних категорій педагогічних працівників ПТНЗ щодо її формування у процесі професійної підготовки учнів;

- *удосконалено* навчально-методичне забезпечення професійно-комунікативної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування;

- *подальшого розвитку набули* теоретичні положення професійної педагогіки й обґрунтування методичного інструментарію щодо професійно-комунікативної підготовки фахівців сфери обслуговування.

Теоретичне значення дослідження полягає в тому, що:

- охарактеризовано теоретичні засади й обґрунтовано методологічні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;

- обґрунтовано сутність комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як інтегрованої характеристики особистості та визначено її структуру відповідно до специфіки їхньої професійної діяльності;

- з’ясовано психолого-педагогічні основи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, що можуть слугувати для подальшого вдосконалення їхньої професійної підготовки;

- сформульовано закономірності та принципи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Практичне значення дослідження визначається тим, що:

- запропоновано й апробовано систему, спрямовану на формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ;

- визначено педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ;

- створено й упроваджено у практику професійної підготовки методичку формування комунікативної культури учнів ПТНЗ;

- розроблено й упроваджено у ПТНЗ спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»;

- розроблено й упроваджено в освітню практику посібник для педагогічних працівників ПТНЗ «Методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»;

- удосконалено методичні підходи до формування комунікативних знань і вмінь майбутніх фахівців сфери обслуговування шляхом застосування активних методів навчання і новітніх педагогічних технологій.

Розроблені теоретичні положення та практичні результати дослідження можуть бути використані для вдосконалення професійної підготовки майбутніх педагогів професійного навчання. Окремі положення можуть бути використані для розроблення навчально-методичних посібників, інших засобів навчання, навчально-нормативної документації педагогами, методистами та практичними психологами ПТНЗ.

Основні **результати дослідження впроваджені** у ПТНЗ Волинської (довідка № 1/10-24 від 18.05.2015 р.), Львівської (довідка № 7/1-128 від 18.05.2015 р.), Миколаївської (довідка № 189-01 від 29.05.2015 р.), Черкаської (довідка № 125/01 від 16.06.2015 р.) та Чернігівської (довідка № 92 від 21.05.2015 р.) областей.

На захист виносяться:

1. Теоретично обґрунтована *система формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ*, що відображає педагогічні цілі, методологічні засади, психолого-педагогічні закономірності, загальні та специфічні принципи, організаційні етапи та методичні аспекти, критерії та показники процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ, та її *модель*, що містить цільову, концептуально-стратегічну, організаційно-проектувальну, процесуально-технологічну та контрольну-оцінну підсистему.

2. *Педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ*: зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування; упровадження спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»; розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування.

3. Розроблене й експериментально перевірене *науково-методичне забезпечення* формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження обговорені на 47 науково-практичних конференціях, у тому числі на 22 міжнародних: «Сучасні освітні технології у професійній підготовці майбутніх фахівців» (Львів, 2008, 2009, 2011), «Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми» (Вінниця, 2008, 2010, 2012, 2014), педагогічно-мистецьких читаннях пам'яті О. П. Рудницької (Київ, 2010, 2011, 2013, 2014); «Система допомоги дитині і родині у важкій життєвій ситуації» (Варшава, 2011); IV Українсько-польському форумі «Розвиток педагогічних наук в Україні і Польщі на початку XXI століття» (Черкаси, 2011), «Неформальна мистецька освіта в системі підготовки

майбутнього вчителя» (Полтава, 2012), «Інформаційно-телекомунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи» (Львів, 2012), «Problems of modern pedagogic in the context of international educational standards development» (Лондон, 2013); «Świat wirtualny a świat realny» (Стальова Воля, Польща, 2013); «Здобутки, проблеми та перспективи підготовки робітничих кадрів професій ресторанного господарства» (Нововолинськ, 2013); «Forming and qualitative development of modern educational systems» (Лондон, 2013), «Образование в пост-индустриальную эпоху» пам'яті О. М. Новікова (Москва, 2013), «Subject and object of cognition in a projection of educational techniques and psychological concepts» (Лондон, 2014), «Культурологічні та патріотичні аспекти формування духовності майбутнього фахівця» (Бар, 2014); *9 всеукраїнських*: «Дидактичні умови загальноосвітньої підготовки учнів професійно-технічних навчальних закладів» (Львів, 2010), «Проблеми взаємодії середніх загальноосвітніх, професійно-технічних і вищих навчальних закладів» (Львів, 2010), «Фундаменталізація змісту освіти як соціально-педагогічна проблема» (Київ, 2012); «Науково-методичні основи професійного навчання дорослих в умовах ПТНЗ і виробництва» (Львів, 2012), «Науково-методичне забезпечення професійної освіти і навчання» (Київ, 2013, 2014), «Гуманітарний всесвіт: люди, ідеї, події» (Львів, 2013), «Педагогіка і психологія професійної освіти: науковий пошук, проблеми, перспективи» (Львів, 2013), IV Всеукраїнському педагогічному конгресі «Реформування освітньої системи в Україні в контексті європейської інтеграції» (Львів, 2014); *16 регіональних*: звітних конференціях Львівського НПЦ ІПТО НАПН України (2008–2015), Педагогічних читаннях «Розвиток професійно-технічної освіти на регіональному рівні» (Львів, 2010–2013), «Розвиток комунікативної компетентності у процесі підготовки майбутніх фахівців» (Львів, 2013), «Взаємозв'язок суспільно-гуманітарної та професійної підготовки учнів у професійно-технічних навчальних закладах» (Львів, 2014), «Сучасні технології в суспільно-гуманітарній підготовці кваліфікованих робітників у ПТНЗ» (Львів, 2015), «Підвищення якості професійної підготовки кваліфікованих робітників у професійно-технічних навчальних закладах» (Львів, 2015); на засіданнях вченої ради і відділу

практичної психології Львівського НПЦ ПТО НАПН України, методичного об'єднання викладачів історії, суспільних дисциплін та правознавства Навчально-методичного центру ПТО у Львівській області.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук на тему «Естетичне виховання молодших школярів у процесі позакласного читання» була захищена у 1997 р. Її матеріали та результати в тексті докторської дисертації не використовувалися.

Публікації та особистий внесок автора. Основні результати дослідження опубліковано у 84 наукових працях, із них 75 – одноосібні, зокрема: 1 монографія (20,0 д. а.), 1 посібник (3,8 д. а.), спецкурс (3,0 д. а.), 8 розділів колективних монографій (8,0 д. а.), розділ колективного навчально-методичного посібника (1,5 д. а.), 2 навчально-методичні посібники (17,0 д. а., особистий внесок 8,3 д. а.), 42 статті у наукових журналах і збірниках (21,35 д. а., особистий внесок 20,4 д. а.), з яких 20 опубліковані у фахових виданнях (15,9 д. а.), 5 – у закордонних періодичних виданнях (2,3 д. а.). Загальний обсяг особистого внеску становить 76,85 д. а.

У наукових публікаціях, підготовлених у співавторстві з Г. С. Дегтярьовою, А. В. Литвином, І. М. Матійків, авторськими є концептуальні ідеї, положення, висновки, пов'язані з формуванням комунікативних якостей майбутніх фахівців у процесі навчання в ПТНЗ. Ідеї співавторів у дисертаційній роботі не використовувалися.

Обсяг і структура дисертації. Робота складається зі вступу, п'яти розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг дисертації – 509 сторінок, із них 392 – основного тексту. Робота містить 20 таблиць на 13 сторінках, 11 рисунків на 4,5 сторінках. Список використаних джерел містить 718 найменувань, із них 29 – іноземними мовами.

РОЗДІЛ 1

НАУКОВО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ

1.1 Генеза професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у контексті державної освітньої політики

Для проектування системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування нам важливо дослідити особливості їхньої професійної підготовки в історичному ракурсі. Це дасть можливість виявити генезу цієї галузі, з'ясувати особливості професійної діяльності її персоналу та визначити їхні професійно-комунікативні функції.

Прискіпливий соціально-історичний аналіз свідчить, що люди, професійно пов'язані з обслуговувальною діяльністю були у традиційних суспільствах із давніх часів. При цьому дослідники виявили, що вони становили одну з важливих ланок соціальної структури кожної стародавньої й середньовічної держави без виключення [624]. Так, у Стародавній Індії існували відповідні касты, а в середньовічній Європі – різноманітні цехи.

Історія розвитку підготовки фахівців для сфери послуг добре прослідковується на прикладі однієї з типових для цієї галузі професії перукаря. Зокрема, перші на нашому континенті професійні перукарі з'явилися у Стародавній Греції й називалися «каламістри», що походить від «каламис» – щипці для завивки волосся. У стародавніх римлян перукарське мистецтво також користувалося підвищеною увагою. Патриції багато часу приділяли своєму зовнішньому вигляду, і виконання зачіски перетворилось на важливу церемонію, яку здійснювали спеціально навчені раби (тонсорес і кипасіс). Вони підстригали і голили своїх господарів особливими серповидними бритвами, фарбували волосся, робили гарячу завивку, «мокре» укладання тощо. Кожен фахівець виконував лише одну операцію. Зауважимо, що раби, які володіли професійними секретами виконання зачісок, високо цінувалися і мали певні привілеї. Відповідно до затребуваності таких фахівців закономірно, що ще за часів Стародавньої Греції та в подальшому

в Стародавньому Римі виникли і функціонували спеціалізовані школи перукарської майстерності, де рабів навчали різним видам роботи з волоссям (миттю, стрижці, завивці, декоруванню тощо).

У часи середньовіччя в Західній Європі представниками перукарської професії були звичайні банщики, які працювали в лазнях і купальнях. У цеху перукарів навіть існував свій герб, роль якого спочатку виконував мідний тазик, у який вдаряли, повідомляючи про готовність закладу до прийому відвідувачів.

На розвиток європейського перукарського мистецтва відчутно вплинула Франція, передусім її королівський двір. Кожне століття привносило свої манери і тенденції. Наприклад, в епоху бароко (XVII ст.) з'явилася нова перукарська професія – «постижер» (майстер із виготовлення перук), яка стала популярною завдяки моді на перуки, що охопила всю Європу. У такий спосіб у 1716 р. розпочав своє існування постижерний цех. На теренах нашої країни «постижерні» роботи виконували спочатку дівчата-кріпачки, а згодом – вільні майстри. У кожній перукарні приймали замовлення на «накладні» голови, шиньйони, надавали послуги з прокату перук [568]. У ті часи кожен майстер мав скласти іспит, влаштований міською владою, що проводився у два етапи – теорія і практика професії. На першому етапі перевірялися спеціальні знання, а на другому майбутній майстер разом із підмайстрами публічно демонстрував своє вміння приготувати чотири сорти мазі й пластиру, які використовувалися у перукарській справі.

Потреба у професійних шевцях, кравцях, пекарях, перукарях, тобто у фахівцях сфери обслуговування, збільшувалася з кожним роком разом із розбудовою міст і професійною диференціацією. За таких умов у Західній Європі в X-XII ст. виникли об'єднання за професіями, відомі під назвою цехів. У XI–XII ст. сформувалися перші цехи ткачів і кравців. Причому повноправними членами цехів ставали тільки ті майстри, які «вели освітню діяльність, мали підмайстрів та учнів» [251, с. 202].

Професія кравця має дуже давню історію. Від древності до кінця XIX ст. кравці виготовляли одяг, починаючи від проектування моделей до їх пошиття і

декорування Від таланту і смаку фахівців залежав зовнішній вигляд і простих городян, і вельми поважних персон. У Стародавній Греції з розвитком товарного виробництва виникли великі майстерні – ергастерії, де виготовляли одяг, взуття, меблі, зброю, прикраси тощо. Ще з III ст. до н. е в Греції з'явилися перші кравецькі майстерні, де використовувалася праця рабів. Начальником такого колективу був кравець-майстер, який особисто займався пошиттям виробу. Між працівниками-рабами існував розподіл праці. Їхнє завдання полягало в тому, щоб добре зробили підготовчу роботу – виробити якісний матеріал, правильно його розрізати, випрасувати тощо. Відомо також, що в Київській Русі наприкінці XI ст. сестра Володимира Мономаха Анна-Янка заснувала при Андріївському монастирі в Києві школу, де дівчатка навчалися вишивати золотом і сріблом.

У період Середньовіччя, коли спостерігався розвиток міського ремесла, отримати звання майстра кравецького цеху можна було лише після довгих років навчання. У ці часи ремесло ототожнювалося з мистецтвом, з яким пов'язували священні традиції мудрості, секрету майстерності. Основною формою професійного навчання для дітей ремісників і купців у середньовічному місті було цехове учнівство. Вносячи невелику плату, не дуже заможні батьки віддавали свого сина на навчання до відомого майстра. Наставник мав годувати учня і навчати його первинних навичок кравецького ремесла. Навчання здійснювалося паралельно з виробничим процесом за принципом: «я показую, а ти повторюй за мною». Оскільки всі операції виконувалися тільки вручну, то передусім вчили вправлятися з голкою й ниткою. На наступному етапі хлопчики осягали складне мистецтво крою. Найбільш сильних і здібних учили на вишивальників, оскільки оздоблення костюма, особливо в XIV–XVII ст., було досить важкою фізичною працею. Дівчатка теж проходили навчання у спеціальних майстернях, де осягали мистецтво плести та в'язати мережива, робити вишивки на легких тканинах. Варто зауважити, що навчання в таких майстернях було досить тривалим (від 5 до 8 років) і важким, а обов'язковими «педагогічними прийомами» можна назвати фізичне покарання й використання учнів як дармової прислуги.

По закінченні визначеного терміну рада цеху переводила учня у підмайстри. Підмайстер, хоча й отримував невелику платню, міг переходити до іншого майстра того ж цеху, але не мав права одружуватися. Завдання майстра полягало в навчанні підмайстра секретів майстерності (за якістю цього процесу суворо стежила рада цеху). По закінченні навчання учень-підмайстер мав самостійно пошити й оздобити костюм. У всіх ремісничих майстернях ця «дипломна робота» називалася «шедевром». І лише після схвалення його роботи радою цеху, підмайстру присвоювалося звання майстра. Потім майстер-новачок міг залишитися працювати у господаря підмайстром, відкрити власну справу або стати кравцем, який мандрував від одного замка до іншого і пропонував знатним особам свої послуги [479].

Однією з найдавніших вважають також професію офіціанта, яка існує близько 6000 років. На фресках єгипетських пірамід зображені люди, що подають їжу до столу фараонів. Мабуть, це й були перші «офіціанти». У царській Росії офіціанти з'явилися разом із ресторанами європейського типу. У середині XIX ст. тільки один заклад у Москві – «Слов'янський базар» – мав назву ресторану. Решта іменувалися трактирами. Офіціантові належало вбиратися у фрак, білий жилет, краватку-метелик і рукавички, бути поголеним і постриженим, на відміну від полових, які обслуговували відвідувачів у трактирах та одягалися в білі сорочки навипуск і стриглися «в дужку». Полові переважно походили із селян. Хлопчика брали у підручні, і він протягом чотирьох років освоював ази професії, починаючи з мийника посуду і прибиральника. Потім юнак поступово опановував науку подавання страв, роботи з клієнтами, вивчав правила розрахунку. Тільки після цього він міг вбиратися у білу сорочку та шовковий пояс, за який ховався «лопатник» – попередник блокнота з відділенням для грошей від розрахунку з клієнтами. Спочатку полові не отримували платні за роботу, а самі платили за те, що мали можливість працювати. Розрахунок полового із закладом проводився марками – еквівалентами грошей. Марки отримували з каси і обмінювали на гроші від клієнтів. Чайові здавалися до буфету й у кінці дня розподілялися між усіма [487].

Значно давнішим від усіх інших в історії цивілізації є мистецтво приготування їжі, або кулінарія. Найбільший внесок у її розвиток зробили античні народи – стародавні греки й римляни, які ставили кухарську майстерність на один щабель із музикою та поезією. Грецькі кулінари були зобов'язані на майже професійному рівні вивчати філософію і мистецтво. У Римі в III ст. до н. е. існували кулінарні школи. За свідченнями давньоримських істориків, кухарем і лікарем у цей період була чи не кожна освічена людина. Займатися приготуванням страв вважалось модною та почесною справою.

За 2500 років повільно вдосконалювалися людські смаки, що відповідно призводило й до розвитку технології приготування їжі. Прикладом може бути європейська кухня, стрімкий розквіт якої припадає на епоху Середньовіччя й Ренесансу. Кухні при дворах королів і магнатів виконували роль експериментальних лабораторій, у яких розроблялися нові рецепти. Кухарів-митців обдаровували по-королівському. Про їхнє мистецтво говорили й дискутували на рівні з такими актуальними тоді проблемами, як теологія, астрономія, магія та алхімія. Виробами їхньої кулінарної творчості хизувалися, а секрети складних рецептів суворо оберігали й передавали у спадок. У 1394 р. спеціальним декретом короля Карла VI у французькій кухні була введена посада кухаря-соусника. Починаючи від епохи Марії-Антуанетти французькі кухарі стали отримувати спеціальну освіту [448, с. 13], а кулінарія XVIII ст. прирівнювалася до науки.

Народження кулінарного мистецтва на території Київській Русі пов'язане зі знаменитими язичницькими святами. Із часом руська кухня особливо яскраво розквітала в монастирях. Так, вже в XI ст. у Києво-Печерському монастирі серед ченців було кілька відомих кухарів. Проте, протягом тривалого часу знатні особи вважали за особливий шик мати в себе французьких кухарів, що не сприяло розвитку національної кухні, яка поступово занепадала: рецепти старих майстрів не записувались і поступово забувались. Внаслідок такого ставлення професія кухаря в Росії завжди була однією з найбільш непрестижних, особливо за часів кріпацтва. Після його скасування старовинна руська кухня почала відроджуватися.

Засновником наукової кулінарії в Російській імперії вважають тонкого знавця кухарської справи і пропагандиста раціонального харчування Д. В. Каншина, автора книги «Енциклопедія харчування» [256], який не лише висунув питання про необхідність підготовки «культурних кухарів», а й організував першу в Росії школу кухарів і кондитерів. Автором першого підручника з вивчення основ кулінарного мистецтва стала випускниця цієї школи П. П. Александрова [12]. Але в ті часи господарі ресторанів і трактирів не потребували досвідчених кухарів і вимагали, щоб до школи приймали виключно жінок. Проте, оскільки в ресторанах могли працювати тільки чоловіки, то фактично ця школа готувала приватних кухарок для потреб привілейованих родин. Отже, спроба наукового обґрунтування підготовки кухарів не мала розвитку, внаслідок чого перша Петербурзька школа кухарів і кондитерів проіснували всього чотири роки [447, с. 18].

Під час формування капіталістичних відносин, які стимулювали науково-технічний і культурний прогрес, посилився інтерес до проблем професійного навчання та соціальних наслідків залучення дітей до трудової діяльності. У XVIII ст. відбувається перехід від орієнтації на знання до орієнтації на володіння технологією, знаряддями, інструментами [678] і з'являються перші заклади професійно-технічної освіти (будівельні школи та школи для підготовки чиновників). Внаслідок розвитку та вдосконалення виробничої сили і знарядь праці, збільшення й ускладнення трудових умінь і навичок виникла потреба передавати з покоління в покоління накопичений трудовий досвід, у тому числі систематизовані знання, уміння і навички, необхідні для підготовки людей до кваліфікованої діяльності в різних галузях промисловості, науки і культури. Це спричинило необхідність розвитку професійного навчання, створення поряд із загальноосвітніми школами спеціальних освітніх закладів.

Термін «професійна освіта» вперше ввів французький міністр народної освіти В. Дюрюї, який в циркулярі про перетворення середньої освіти (1863) запропонував дві її паралельні системи: одна – класична, для так званих ліберальних професій, а інша – професійна, для працівників промисловості,

торгівлі та землеробства [486]. До появи індустріального виробництва професійна підготовка робітників фізичної праці проводилася під час виробничого процесу у формі ремісничого учнівства. Громадський діяч Франції К. А. Корбон (1808-1881) у книзі «Про професійну освіту» [291] вперше здійснив аналіз системи учнівства, піддавши її критиці за низьку якість навчання. Він виступив проти ранньої професіоналізації дітей, підкреслив значення вільного вибору професії для особистості, довів необхідність загальної професійної підготовки і створення професійних шкіл, які б поєднували загальну і професійну освіту, розумову й фізичну працю.

У 2-й половині XIX ст. – на поч. XX ст. завдяки таким тенденціям професійна освіта отримала велике поширення в більшості європейських країн. Вона здійснювалася, як правило, на основі 8-річної загальної освіти в міських і сільських професійно-технічних училищах, а також шляхом індивідуально-бригадного учнівства і навчання на різноманітних професійно-технічних курсах. Її завданням, крім підготовки кадрів за конкретними робочими спеціальностями для промисловості та сільського господарства, була підготовка за спеціальностями обслуговування. Професійна освіта мала на меті озброїти майбутніх фахівців комплексом умінь і навичок, а також деякими теоретичними знаннями, необхідними для роботи за даною професією [442, ст. 550].

Крім того, на початку XX ст. на теренах України, які входили до Російської імперії повільно, але неухильно розширювалася мережа жіночих професійних навчальних закладів переважно двох типів. До першого належали школи із загальноосвітнім курсом в обсязі початкового училища, де дівчаток із семи років навчали рукоділлю протягом чотирьох-п'яти років. Основне завдання таких шкіл полягало в навчанні вихованок різних видів жіночої домашньої праці. До другого типу належали школи з підвищеним курсом початкової освіти, куди могли вступати випускниці однокласних міських училищ. Після невеликого теоретичного введення учениці отримували практичну підготовку за фахом швачок, модисток, кравчинь тощо. На українській території, підпорядкованій у ті роки Австро-Угорщині, також поширювалася професійна підготовка жіноцтва.

Так, у Львові «Товариство жіночої праці» відкрило професійну школу, в якій дівчат навчали шиття, мереживництва, виготовлення бахром, гаптування золотом, аплікації тощо. Функціонували також засновані товариством «Просвіта» торговельні школи, які були найпопулярнішими професійними навчальними закладами серед міської молоді [600, с. 28–29]. Випускники «Торговельної школи товариства «Просвіта» у Львові» стали кадровою опорою українського торгового бізнесу на початку ХХ ст.

Варто відзначити також роль греко-католицької церкви у становленні професійної освіти на українських землях, які входили до Австро-Угорщини. Поєднуючи фахову підготовку молоді з християнським вихованням, сестри служебниці та василіанки забезпечували високий рівень навчання кравчинь, а отці студити – шевців [601, с. 238]. Ці традиції продовжуються й нині, наприклад у Львові при церкві Святої Покрови успішно працює Приватний заклад «Молодіжний навчальний центр імені святого Івана Боско», де підлітки здобувають різні професії, у тому числі й для сфери обслуговування – перукарів і кравців.

Аналіз публікацій учених та економістів щодо основ становлення сфери послуг свідчить, що теоретико-методологічні засади її дослідження були сформовані під впливом індустріального й постіндустріального суспільства, а також загальної теорії послуг. Методологічною основою аналізу постіндустріального суспільства стала запропонована в 40-х рр. ХХ ст. модель Кларка-Фішера, згідно з якою структура національної економіки складається з трьох секторів: первинного (сільське й лісове господарства, рибальство та гірничодобувна промисловість), вторинного (видобувна промисловість) і третинного (сфера послуг) [698, с. 25]. На думку К. Кларка, економічний розвиток охоплював стадії суспільства, що характеризувалися певним співвідношенням між трьома секторами економіки. Кожен з них відповідав певному етапові суспільного розвитку: первинний – патріархальному, вторинний – індустріальному, третинний – постіндустріальному [695].

Найбільш ґрунтовною називають концепцію Д. Белла, який серед основних рис постіндустріального суспільства виокремив перехід від виробництва товарів

до виробництва послуг. Внаслідок цього праця переростає у взаємодію між людьми, передусім через домінування сфери послуг [692, с.102]. Підкреслимо, що Д. Белл розглядає постіндустріальне суспільство, передусім, як систему людських взаємодій, де головними ресурсами виступають інтелект та інформація, а виробнича діяльність полягає в наданні нового типу послуг, які займають важливе місце в структурі професійної діяльності. Тієї ж думки дотримується і засновник наукової теорії сфери послуг Ж. Фурастьє [692].

У 40-50-х рр. ХХ ст. під впливом прискореного розвитку науки і техніки відбулася технологічна революція, яка змінила структуру зайнятості людських ресурсів на користь галузей третинного сектору – сфери послуг: якщо характерною рисою індустріальної економіки була система масового виробництва товарів, то основою постіндустріального суспільства стало нарощування сфери надання індивідуалізованих послуг та інформації. Цей період ознаменувався бурхливим розвитком мережі підприємств громадського харчування, кравецьких і швецьких майстерень, перукарень, що зумовило потребу організації навчальних закладів, які б здійснювали професійну підготовку фахівців для сфери обслуговування.

Виникнення професійної підготовки, яка спочатку здійснювалася безпосередньо в трудовій діяльності, пов'язане з професійним розподілом праці. Це сприяло створенню професійних шкіл для підготовки фахівців для різних галузей народного господарства. Різноманітні проблеми професійної підготовки розглядаються у працях Г. П. Васяновича [92], Р. С. Гуревича [160], Е. Ф. Зеєра [210], І. А. Зязюна [222], А. М. Коломієць [278], А. В. Литвина [331], В. Т. Лозовецької [708], Н. Г. Ничкало [405], О. М. Пехоти [450], В. О. Радкевич [491], В. В. Рибалки [497], В. А. Семиченко [560], С. О. Сисоєвої [572]. Така пильна увага до цієї проблеми на сучасному етапі пояснюється зростанням вимог до якості фахової підготовки [143, с. 152]. Відповідно до ст. 3 Закону України «Про професійно-технічну освіту» первинна професійна підготовка – це здобуття професійно-технічної освіти особами, які раніше не мали робітничої професії, або спеціальності іншого освітньо-кваліфікаційного рівня, що забезпечує відповідний

рівень професійної кваліфікації, необхідний для продуктивної професійної діяльності [204]. Сучасна педагогіка тлумачить професійну підготовку як процес формування сукупності фахових знань, умінь і навичок, атрибутів, трудового досвіду й норм поведінки, що забезпечують можливість успішної професійної діяльності [401]. Здійснюється вона у системі професійно-технічної освіти, функції якої регулюються цим Законом. Реалізацію потреб громадян у якісній професійно-технічній освіті забезпечують професійно-технічні навчальні заклади (ПТНЗ).

В умовах розвитку нових технологій виробництва й генерування знань, опрацювання інформації та символічної комунікації, в результаті динамічних змін на ринку праці підвищуються вимоги до підготовки кваліфікованих робітників у системі професійно-технічної освіти. Стандарт професійної освіти спрямований на забезпечення конкурентоспроможності, професійної мобільності, соціальної гарантії трудівника в умовах ринку праці [405, с. 62]. Професійно-технічна освіта як складова системи освіти є комплексом педагогічних та організаційно-управлінських заходів, спрямованих на забезпечення оволодіння громадянами знаннями, вміннями й навичками в обраній ними галузі професійної діяльності, розвиток компетентності та професіоналізму, виховання загальної і професійної культури [403, с. 736].

Згідно з Указом Президента України «Про Основні напрями реформування професійно-технічної освіти» за № 322 / 96 від 8 травня 1996 р. [620] реформування галузі передбачало: оновлення змісту професійно-технічної освіти, визначення державних вимог щодо її якості й обсягу на рівні світових досягнень науки, техніки, технологій і передового досвіду; оптимізацію мережі ПТНЗ і структури підготовки фахівців; удосконалення і демократизацію форм управління профтехосвітою; створення правової бази взаємовідносин ПТНЗ і замовників робітничих кадрів; розвиток ПТНЗ різних типів та їх участь у реалізації Державної програми зайнятості населення; кадрове, наукове, фінансове та матеріально-технічне забезпечення потреб профтехосвіти. Випускники ПТНЗ мають бути готовими до соціально-економічного життя, характерними рисами

якого є самоорганізація, саморозвиток і творче мислення [303, с. 5]. Це стимулює також інноваційний вектор розвитку соціуму, в якому, за висловом В. Г. Кременя, освіта має посідати провідне місце [304]. Навчання має спонукати до самоосвіти, самовдосконалення, в такий спосіб формуючи особистість, яка, в свою чергу, впливає на довкілля.

Державна політика в галузі освіти спрямовується на створення умов для розвитку особистості й творчої самореалізації кожного громадянина України з метою виховання покоління, здатного ефективно працювати й навчатися протягом життя, оберігати й примножувати цінності національної культури та громадянського суспільства, розвивати і зміцнювати суверенну, незалежну, демократичну і правову державу як невід’ємну складову європейської та світової спільноти [396]. Серед пріоритетних напрямів розвитку освіти, визначених Національною доктриною її розвитку, відзначимо: особистісну орієнтацію освіти, постійне підвищення її якості, оновлення змісту та форм організації освітнього процесу; формування у молоді національних і загальнолюдських цінностей; інтеграцію вітчизняної освіти до європейського та світового освітніх просторів; запровадження освітніх інновацій, інформаційних технологій; розвиток професійно-технічної освіти.

Сучасне суспільство висуває до професійної діяльності якісно нові вимоги, серед яких центральне місце належить здатності фахівця до постійного професійного й особистісного розвитку і вмінню приймати нестандартні рішення відповідно до виникаючих виробничих ситуацій. У зв’язку з цим актуалізується проблема підвищення якості професійно-технічної освіти та її спрямованості на розвиток фахової компетентності майбутніх робітників. Вирішення цієї проблеми потребує зорієнтованості професійної підготовки на професійно-особистісне становлення фахівця як своєї саморганізації особистісного освітньо-розвивального простору, вироблення індивідуального творчого стилю, виховання духовно-етичних рис особистості [469, с. 2–3]. Як підкреслює В. О. Радкевич, забезпечення якості підготовки робітничих кадрів відповідно до пріоритетів державної соціально-економічної політики потребує комплексної модернізації

системи професійно-технічної освіти, яка створить умови для інноваційного розвитку професійного навчання, підвищення в суспільстві престижності робітничих професій, а також зміни ставлення молоді до них [493]. Отже, системі професійно-технічної освіти відводиться важлива суспільна роль – підняти авторитет робітника, робітничої професії, активно захищати фахову гідність, привертати увагу держави до робітника як основного і безпосереднього творця матеріальних цінностей [405, с. 84–85].

Вирішення цих завдань потребує розроблення механізму відповідності професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників до потреб ринку праці. Ефективні підходи щодо її вдосконалення з урахуванням вимог технологічного розвитку сучасного виробництва були викладені у Концепції розвитку професійно-технічної (професійної) освіти в Україні, схваленої в 2004 р. на спільному засіданні колегії МОН України та Президії НАПН України. Серед них, поряд із модернізацією інформаційного, науково-методичного і матеріально-технічного забезпечення професійної освіти, варто відзначити її інтелектуалізацію та особистісно орієнтований підхід у професійному навчанні й вихованні [290]. На жаль, означена Концепція не отримала статусу нормативно-правового документа, внаслідок чого не мала ефективного впливу на оновлення змісту професійної підготовки, впровадження інноваційних форм і методів навчання й виховання майбутніх фахівців, управління освітньо-виховною, навчально-виробничою, навчально-методичною, фінансово-економічною та господарською діяльністю закладів профтехосвіти [493]. У зв'язку з цим виникла потреба розроблення у 2010 р. Концепції державної цільової програми розвитку професійно-технічної освіти на 2011–2015 роки [288], спрямованої на модернізацію структурних і змістових аспектів професійно-технічної освіти як важливої підсистеми національної інноваційної системи й освітньої галузі, інтегрованої в економіку.

У період формування ринкових відносин в Україні на державному рівні перевага надавалася виробничій сфері. Аналіз же сучасного українського ринку праці, здійснений Н. Г. Ничкало, засвідчує, що в структурі об'єктів Єдиного

державного реєстру підприємств та організацій України за галузями економіки діяльності станом на 1 серпня 2008 р. чільне місце посідала оптова й роздрібна торгівля, наступне – операції з нерухомістю та послуги, а третю й четверту позиції займали відповідно – промисловість і будівництво та державне управління, освіта й охорона здоров'я [405, с. 125]. Тобто, за вимогами часу, над виробництвом стала переважати сфера послуг, яка динамічно продовжує розвиватися, створюючи нові робочі місця і додаткові надходження до бюджету.

Так, у сучасній економіці розвинених країн частка послуг у ВВП перевищує 70% і має тенденцію до подальшого збільшення. Сьогодні в Україні сфера послуг також активно розвивається як виробничо-економічна система, у якій працює понад 55% українців, зайнятих в економіці [249, с. 191]. Через зростання послуг як необхідних ресурсів суспільного розвитку трансформується вся система суспільних і господарських відносин. Зважаючи на це, рівень розвитку сфери послуг вважається одним із основних чинників розвитку країни та важливим показником її соціально-економічного стану [680]. Як органічна складова відтворювальних процесів у народному господарстві, сфера послуг впливає на людський чинник, якому належить вирішальна роль у здійсненні соціально-економічних перетворень, зумовлюючи суттєві зміни ролі людини як виробника й носія послуг.

Екстерналізація сфери послуг в окрему галузь народного господарства зумовила необхідність виокремлення цього поняття в науці й практичній діяльності. У вузькому значенні «сфера обслуговування» – це частина економіки, яка включає всі види комерційних послуг. У широкому розумінні – це сектор економіки, в якому реалізується сервісна діяльність, що охоплює велику групу галузей зі створення неречових благ для задоволення різноманітних суспільних потреб. Результати праці в цих галузях не набувають предметної форми, а розкриваються у вигляді корисного ефекту, невіддільного від самої діяльності [431].

У другій половині XX ст. сервіс у нашій країні пов'язували переважно з комплексом відповідних до вимог часу послуг, виконуваних кваліфікованими

робітниками, які працюють на підприємствах надання послуг із продовження життя техніки або кошовних товарів відомих фірм [3, с. 5]. Виникнення й розвиток ринків послуг, посилення конкурентної боротьби за клієнтів надають новий, якісно інший, ніж раніше, сенс діяльності підприємств, вимагають їх орієнтації не лише на суспільні запити, але, передусім, на особисті потреби людини. Сфера обслуговування охоплює всі галузі народного господарства, які виробляють особливий продукт – послуги, і має свої особливості: поєднання в одному продукті виробництва і продажів; абсолютна залежність від попиту на конкретну послугу та її специфіки; пріоритет психологічної, професійної, соціальної підготовки працівників.

Зростання значущості сфери послуг у розвитку сучасного суспільства зумовило потребу осмислення цього феномену на рівні концептуальних узагальнень і викликало необхідність розроблення теоретичних основ сервісології – нової науки синергійного типу (*синергія* від грец. συνεργία Synergos – (syn) разом; (ergos) діючий, дія). Сутність синергійного феномену полягає в тому, що у процесі взаємодії кількох чинників їх спільна дія суттєво переважає ефект дії кожного окремого компонента. Аналогічно – знання і зусилля кількох людей можуть організовуватися так, що вони взаємно посилюються. Сервісологія розглядає діяльність у галузі послуг у науковому, суспільствознавчому й професійному ракурсах та асоціюється з актуальними викликами сучасного світопізнання [287]. Предметом її вивчення є організація, форми і методи індивідуального обслуговування людини, а об'єктом – людина з певними потребами, інтересами, ціннісними орієнтаціями, запитами, психологічною своєрідністю і життєвим стилем [117, с. 8]. Таким чином, сервіс позиціонується як особливий вид людської діяльності, спрямованої на задоволення потреб клієнта через надання йому послуг.

У контексті нашого дослідження актуальним є розуміння сфери обслуговування як сектору економіки зі специфічними суб'єкт-суб'єктними відносинами і зв'язками в обміні (Л. М. Клікіч [266]). Адже під час обслуговування відбувається єднання виробника послуг із індивідуальним

споживачем, що передбачає багатоваріантність форм послуги і безпосередньо обслуговування. Таким чином, сервіс, або обслуговування, є процесом, а не результатом чи продуктом діяльності. Передусім, це взаємодія того, хто надає послугу, і того, хто її отримує, яка трансформується у спільну діяльність із виробництва послуг.

У Законі України «Про захист прав споживачів» послуга визначається як «діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб» [202]. Сутність дефініції ілюструють основні положення концепції послуг (додаток А).

Сучасна сервісологія [618] розглядає послугу з позицій спілкування. Оскільки у процесі обслуговування беруть участь той, хто пропонує послугу, і той, хто її потребує та замовляє, то відповідно акт послуги наближається до комунікативної дії. Особливість спілкування при цьому полягає в необхідності досягнення сутності проблемної ситуації, з'ясування потреби клієнта та визначення шляхів її задоволення. У такий спосіб учасники акту обслуговування поєднують діяльність, спілкування і взаєморозуміння, що дозволяє їм впливати один на одного у процесі досягнення угоди щодо якості послуги. Отже, послуги не *надаються*, а *створюються* під час спільної діяльності фахівця і клієнта.

Професійна діяльність фахівця сфери обслуговування функціонально покликана впливати на поведінку споживача. Здатність здійснювати такий вплив належить до особливого виду професійно-комунікативної діяльності, мета якої полягає в полегшенні та прискоренні надання послуги шляхом впливу на суб'єкт, його поведінку в процесі безпосереднього спілкування, взаємодії, співпраці, діалогу, співпереживання, узгодження. У соціальній психології цей вид комунікації називається фасилітуючим спілкуванням, або допоміжною діяльністю [354, с. 12].

Здатність адаптуватися до загальнолюдської і виробничої спільноти детермінується рівнем сформованості вмінь знаходити конструктивні стратегії

спілкування, усвідомлено проникати в культуру співрозмовника, не втрачаючи при цьому власної індивідуальності. Зважаючи на це, комунікативна культура фахівця є системотвірним елементом у комплексі взаємозалежних детермінант ефективності формування всіх підструктур його професійної діяльності [358, с. 413].

У відповідь на вимоги, що постають перед європейською спільнотою (збереження демократичного відкритого суспільства, мультилінгвізм, мультикультура, нові вимоги ринку праці, розвиток комплексних організацій, економічні зміни та ін.), наприкінці 90-х рр. XX ст. Рада Європи визначила п'ять ключових компетенцій, необхідних молодим європейцям, які проголошені в доповіді В. Хутмахера на Симпозіумі РЄ в Берні (1996 р.) (див. Додаток Б) [701, с. 11]. Ключові компетенції визначають адекватний прояв соціального життя людини в сучасному суспільстві через самореалізацію й особистісний розвиток, що сприяє суспільній інтеграції та працевлаштуванню.

Одне з провідних місць у переліку, поряд із політичними і соціальними, міжкультурними та пов'язаними зі зростанням інформатизації суспільства компетенціями, здатністю вчитися протягом життя як основою безперервного навчання в контексті особистого, професійного і соціального життя, посідають «компетенції, що стосуються володіння усною і письмовою комунікацією, які особливо важливі для роботи і соціального життя, з акцентом на тому, що тим людям, які не володіють ними, загрожує соціальна ізоляція» [212, с. 17–18]. Важливе значення структуруванню ключових компетентностей надається у процесі розроблення Державних стандартів професійно-технічної освіти. У цьому контексті ключові компетентності трактуються як загальні здібності та вміння, що дають змогу особі розуміти ситуацію, досягати успіху в особистому та професійному житті, набувати соціальної самостійності та забезпечувати ефективну професійну міжособистісну взаємодію [492, с. 9]. Їх перелік та змістові характеристики подані в табл. 1.1.

На думку Я. Зимнього, до переліку ключових компетенцій, якими має володіти випускник навчального закладу, належать: планування, організація і оці-

Таблиця 1.1

**Ключові компетентності професійно-технічної освіти, враховані
у процесі розроблення Державних стандартів**

Ключові компетентності	Змістова характеристика
Ціннісно-сміслові	Ціннісні орієнтації учнів, їхня здатність розуміти навколишній світ, орієнтуватися в ньому, усвідомлювати свою роль, призначення, вміти вибирати цільові й смислові установки для своїх дій, вчинків, уміти приймати рішення
Загальнокультурні	Духовно-моральні основи життя людини і людства в цілому, культурологічні основи сімейних, соціальних, суспільних явищ і традицій, досвід побутової та культурно-розважальної сфер
Навчально-пізнавальні	Наявність організаційних умінь, креативних навичок, методів пізнання;
Інформаційні	Навички роботи з інформацією в освітній і професійній сфері, в навколишньому середовищі; уміння користуватися засобами інформації, телекомунікацій, інформаційними технологіями
Комунікативні	Знання мов, способів взаємодії з людьми; навички роботи в команді, колективі, уміння презентувати себе
Соціально-трудова	Наявність знань у сфері професійного самовизначення, у питаннях екології, економіки, права, вміння виконувати різні соціальні ролі
Особистісного самовдосконалення	Освоєння способів фізичного, духовного й інтелектуального розвитку; турбота про власне здоров'я, способи безпечної життєдіяльності

нювання власного навчання; ефективна комунікація в різних ситуаціях; результативна взаємодія в групі; творче вирішення проблем; володіння комп'ютером і ІТ [718, с. 38]. Не важко помітити, що більшість із них є комунікативно валентними, адже й ефективна міжособистісна взаємодія, і конструктивне спілкування, й опанування інформаційно-комунікаційними технологіями потребують певного рівня комунікативної культури. У нормативному документі Міністерства Освіти Республіки Польщі «Ключові компетенції в школі» підкреслюється, що набуття ключових компетенцій має спрямовуватися не лише на виховання майбутнього споживача вільного ринку чи

майбутнього «соціотехніка», який маніпулює іншою людиною, а передусім – на формування особистості, котра має духовний вимір. Цілком поділяємо цю думку.

Сучасні підприємства потребують кваліфікованого виробничого персоналу, здатного забезпечити повноцінну віддачу від високотехнологічного обладнання. Основні характеристики особистості фахівця як суб'єкта діяльності відображені у понятті ключових кваліфікацій (загальнопрофесійні знання, уміння й навички, а також здібності та якості особистості, необхідні для здійснення роботи з певної групи професій). Разом із відповідним обсягом і глибиною професійно орієнтованих знань, умінь і навичок роботодавці вимагають від фахівців таких особистісних якостей, як активність, енергійність, ініціативність, комунікабельність, здатність швидко переключатися на інші види діяльності, вміння налагоджувати міжособистісні, міжкультурні та суспільні взаємовідносини, підприємницькі навички, особливі діяльнісні вміння, які не зводяться до чисто предметних. Мова йде про знання й уміння, які відіграють ключову роль у житті людини. Їх називають «ключовими кваліфікаціями», тобто універсальними, що є «ключем» до ефективної діяльності за різними напрямками, швидкого засвоєння нових знань [331, с. 102]. До ключових кваліфікацій фахівців сфери обслуговування належатимуть найбільш значущі показники рівнів теоретичної, психологічної й технологічної готовності до здійснення обслуговування як ключового виду професійної діяльності.

Н. Д. Вінник наводить структуру ключових кваліфікацій майбутнього працівника сфери сервісу (див. Додаток В), в якій перше місце посідає комунікативність – синтез якостей і здібностей до спілкування, що дають людині можливість ефективно управляти собою в різних професійних ситуаціях. Вона передбачає також володіння атракцією та перцепцією, вміння використовувати професійну термінологію, мати навички активного слухання [109, с. 153].

З урахуванням викладених положень можемо відзначити, що фахівець сфери обслуговування має бути такою ж мірою кваліфікованим виробником послуги, якою й бути компетентним комунікатором, володіти навичками професійного спілкування, активного слухання, мати позитивний вплив на

клієнта, уміти конструктивно взаємодіяти з ним, тобто – комунікативна діяльність охоплює значну частину робочого часу. Зважаючи на це і враховуючи специфіку роботи фахівців сфери обслуговування, формування в них комунікативної культури у процесі професійної підготовки сприятиме розвитку професійної майстерності, забезпеченню соціально прийнятного рівня міжособистісних стосунків, підвищенню ефективності фахової діяльності та загалом удосконаленню вітчизняної сфери послуг і наближенню її до європейських стандартів.

З'ясування домінуючої позиції сфери послуг в суспільно-економічному розвитку держави, вивчення історичних умов становлення професійної підготовки фахівців сфери обслуговування, визначення провідної ролі комунікативної культури в структурі їхньої професійної діяльності потребує дослідження сутності цього поняття, що здійснено в наступному підрозділі.

1.2 Сутність комунікативної культури особистості в наукових дослідженнях

Генетично первинною основою комунікативної культури вважається спілкування, як важлива форма людського буття, умова життєдіяльності людей і спосіб їх об'єднання. У ній проявляється інтерсуб'єктивність людської культури. Для того, щоб спільно з іншими розв'язувати проблеми, людині потрібно володіти різноманітними способами й засобами спілкування, знати етичні та психологічні правила їх застосування у процесі міжособистісної взаємодії. У такому випадку треба враховувати відмінності між людьми, тому що успішна професійна взаємодія неможлива без творчого підходу до кожної ситуації та потребує добору відповідних вербальних конструкцій та невербальних сигналів, що їх супроводжують. Отже, культуру спілкування визначає свідоме й розумне ставлення до використання всіх його функцій, видів і якісних особливостей у єдності. Наприклад, коли взаємодіють індивіди однакових особистісно-психологічних типів, то їхня творча активність у спілкуванні може як підсилюватись, так і знижуватись. Якщо ті, хто взаємодіють, готові до інтеграції

своїх зусиль і сприймають іншого як цінність, то їхнє спілкування може досягти високого рівня [649, с. 10]. Сума набутих людиною знань, вмінь і навичок спілкуватися, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві на даному етапі його розвитку виражається в культурі спілкування. Спілкування пов'язується зі способом існування людини та культури і розглядається як «спосіб буття людської сутності», «спосіб буття культури», «історичний спосіб буття культури і людини в культурі певного типу».

Про те, що формування культури спілкування є визначальним напрямом розвитку професіоналізму свідчать результати досліджень Г. О. Балла [31], М. Н. Корнєва і А. Б. Коваленко [293], Л. Е. Орбан-Лембрик [425], В. А. Семиченко [562], Г. Л. Чайки і Т. К. Чмут [649]. Незважаючи на те, що думки дослідників стосовно усвідомлення важливості цього феномену в розвитку професіоналізму особистості та її професійної культури частково співпадають, загальноприйнятого визначення поняття «культура спілкування» немає.

Сам термін «культура спілкування» вперше з'явився в наукових працях у 80-х рр. XX ст. [649, с. 35] і трактувався як наявні в суспільстві та в людському житті форми плекання спілкування як такого, його структурування й ціннісно-сміслової організації, а також їх реалізацію безпосередньо в людських стосунках.

Важливим елементом культури спілкування, який нині набуває особливої актуальності, В. А. Малахов вважає етику стосунків між індивідами [359, с. 358–361]. Моральний аспект культури спілкування охоплює певні цінності, норми, звичаї, традиції та інші способи регуляції поведінки, що визначають моральну структуру міжсуб'єктних відносин і забезпечують їх реалізацію. Вищий рівень моральної структури спілкування характеризують гуманістичні орієнтації останніх та емпатійний спосіб сприймання один одного [649, с. 77]. Таким чином, головний показник і основна сфера реалізації етичного аспекту культури спілкування вбачаються у міжсуб'єктній взаємодії та міжособистісних стосунках.

Важливо орієнтувати культуру спілкування на гуманістичні цінності з урахуванням природних і соціальних особливостей індивідуальностей партнерів по спілкуванню, що забезпечить високу моральність вибору засобів спілкування.

Культура спілкування ґрунтується на розумінні, співпереживанні, відповідальному ставленні до своїх слів і вчинків. У процесі комунікативної взаємодії вона виявляється через делікатність, відчуття такту, уміння «не помічати» недоліків співбесідника, а, навпаки, бачити в ньому риси, якими можна щиро захоплюватися. У гуманістичному контексті культура спілкування передбачає знання, розуміння й дотримання таких норм міжособистісного спілкування, які: відповідають гуманістичному підходові до інтересів, прав і свобод особистості, прийняті в даному суспільстві як «керівництво до дії», не суперечать поглядам і переконанням самої особистості й передбачають її готовність і вміння дотримуватися цих норм [384, с. 143]. З огляду на це культура спілкування тлумачиться як система норм, принципів і правил спілкування, а також технології їх виконання, вироблені людським суспільством з метою оптимізації й ефективності комунікативної взаємодії.

Досліджуючи етичні аспекти спілкування, В. І. Саф'янов трактує його не лише як форму буття людини та інтерперсональний діалог. Він вбачає у спілкуванні особливий спосіб існування моралі й реалізації міжособистісних стосунків і взаємозв'язків. Процес спілкування детермінується і регулюється, передусім, етичними цінностями, ідеалами, принципами і нормами, а також психологічними, соціальними, естетичними і навіть фізіологічними й медичними чинниками. Але саме етичні начала, – підкреслює В. І. Саф'янов, – визначають спрямованість, духовну забарвленість, ціннісну орієнтацію всіх реальних аспектів у сфері спілкування: неможливо уявити жодного феномену спілкування без «етичної складової» [558]. Він передусім констатує, що етика спілкування в масовій свідомості, як правило, ототожнюється з етикою і культурою поведінки, етикетом, культурою спілкування, культурністю, ввічливістю тощо. У зв'язку з цим розрізняються відмінності понять «етика спілкування» і «культура спілкування» (див. табл. 1.2)

Розглядаючи культуру спілкування як невід'ємну частину культури особистості взагалі та реальне втілення культури суспільства, В. І. Саф'янов пропонує

Відмінності понять «культура спілкування» та «етика спілкування»

(за В. І. Саф'яновим)

Культура спілкування	Етика спілкування
Включає всю сукупність цінностей, якостей, норм, поведінкових стереотипів	Розглядає етичний аспект цих цінностей, якостей, норм
Включає як культуру етикету, культуру поведінки, культуру мови, почуттів, володіння невербальними засобами спілкування, психологічну культуру суб'єктів спілкування	Обмежується лише поведінковим рівнем і якісною оцінкою поведінки

таке визначення: культура спілкування – це складна, історично мінлива система, що має інтеграційний характер і виражає цілісний підхід до процесу спілкування. Як видно з табл. 1.2, вона включає цінності, які спрямовують процес спілкування, рівень розвитку і особливості суб'єктів спілкування, їхню здатність до взаєморозуміння, міру опанування способів, засобів, прийомів, правил спілкування. Взаємопов'язаними показниками культури спілкування є: орієнтація на високі етичні цінності; опанування високої психологічної та етичної культури; освоєння «техніки» спілкування [558]. Причому відсутність хоча б однієї ланки дає підстави для того, щоб спілкування не вважати культурним.

Натомість етика спілкування розкриває етико-поведінковий зміст культури спілкування та відображає рівень етичної культури особистості. Прийнято вважати, що етика спілкування виражає рівень належного в культурі спілкування, культура ж спілкування відображає рівень суцього [558]. Хоча загалом зміст поняття «культура спілкування» значно ширший, а етика спілкування може трактуватися як одна з його складових, але зв'язок цих понять є настільки наскрізним, що виділити етичний аспект з культури спілкування, або відокремити етику спілкування від культури спілкування можна лише умовно в рамках теоретичного аналізу.

Не можна не враховувати й психологічні аспекти культури спілкування, які передбачають наявність психологічних знань і вмінь щодо: розпізнання

психологічних особливостей співрозмовників; адекватного емоційного реагування на їхні дії й поведінку; вибору способів і засобів спілкування, які б узгоджувались із мораллю й відповідали індивідуальним особливостям людей. До головних компонентів культури спілкування, за Т. К. Чмут, належать: 1) комунікативні установки, які «включають» механізми спілкування; 2) знання прийнятих у суспільстві норм спілкування, психології спілкування (категорій, закономірностей, механізмів) і психології сприймання та розуміння один одного; 3) вміння застосовувати ці знання в комунікативній практиці відповідно до загальнолюдських цінностей [650, с. 35–36]. У світлі викладеного культуру спілкування можна представити у вигляді суми трьох рівнозначних доданків (рис. 1.1).

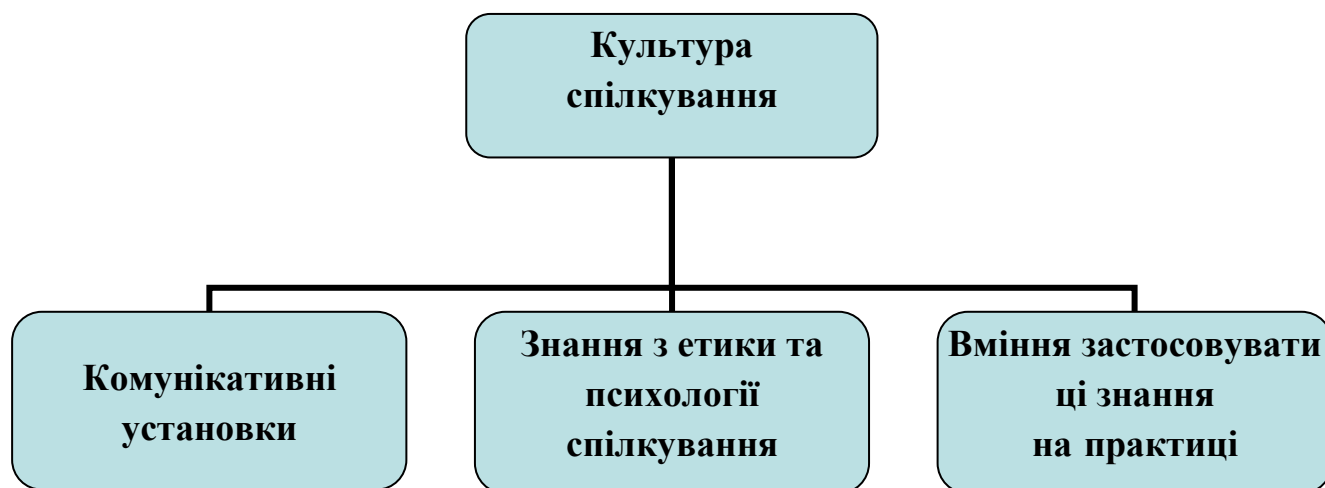


Рис. 1.1. Складові культури спілкування

Як свідчить аналіз наукових джерел, культуру спілкування часто ототожнюють з культурою мовлення. Культура мовлення виявляється у здатності використовувати оптимальні для конкретної ситуації мовні засоби й охоплює знання з психології й етики спілкування, вміння людей застосовувати на практиці комунікативні установки. Вона відображає міру володіння нормами усної й письмової літературної мови (правилами вимови, наголосу, слововживання, граматики, стилістики), а також уміння користуватися мовними виразними засобами в різних умовах спілкування відповідно до цілей і змісту мовлення [134, с. 29]. Із цього випливає, що головними показниками культури мовлення є правильність і комунікативна доцільність використання мовних засобів.

Додатковими їх характеристиками можна назвати точність, логічність висловів, їх ясність і доступність, чистоту мови та її виразність, естетичність тощо. Основним критерієм мовленнєвої культури у мовленнєвій діяльності (усній та писемній) вважають дотримання мовних норм [648]. Культура мовлення не є вродженою характеристикою людини і формується через середовище – в родині, колі друзів, учнівському колективі, під час виконання професійних обов'язків. Водночас на її формування впливають психологічні особливості індивіда, його інтереси, нахили, рівень розумового та естетичного розвитку тощо. Культура мовлення забезпечує високий рівень мовного спілкування, ушляхетнює стосунки між людьми, сприяє підвищенню загальної культури особистості та суспільства в цілому.

У дослідженнях культури спілкування особистість розглядається передусім як суб'єкт культури мовленнєвого спілкування, за іншим визначенням – як мовленнєва особистість [506, с. 43]. Психологія особистості визначає це поняття як «сукупність здібностей і характеристик людини, які зумовлюють створення і сприймання нею мовленнєвих текстів; представленість особистості в утворених нею текстах» [643, с. 151]. У структурі мовленнєвої особистості виокремлюють три рівні: вербально-семантичний (передбачає володіння природною мовою); когнітивний (його одиницями є поняття, ідеї, концепти, які складаються в більш-менш упорядковану «картину світу»); прагматичний (включає цілі, мотиви, інтереси, установки та інтенціональність). Зважаючи на це, можна зробити висновок, що поняття мовленнєвої особистості враховує особливості спілкування як соціального явища і потреби особистості як соціальної істоти. Мовленнєва культура є комунікативною характеристикою міри володіння мовою у процесах обміну інформацією. Її параметрами (за Е. А. Орловою) є: правильність (вислів має відповідати визнаним в культурі граматичним правилам); реалізованість (здатність контролювати обсяг і смислову глибину граматично правильних висловів); прийнятність (доречність вислову в конкретній соціокультурній ситуації); вживаність (частота, ймовірність вживання мовної одиниці) [428, с. 464]. Завдяки мовленнєвій культурі оптимізується становлення особистості в конкретному соціумі.

У широкому сенсі під культурою спілкування фахівці з цієї проблематики розуміють цілісну систему, яка складається зі взаємопов'язаних моральних, мовленнєвих і психологічних компонентів, кожен з яких впливає на характеристику цілого. Варто зазначити, що культура залежить не лише від комунікативного потенціалу особистості, а й від набутих нею знань, умінь, навичок встановлювати контакт [425, с. 116], а також від установок особистості на спілкування з іншими. У процесі особистісного і професійного розвитку майбутніх фахівців сфери обслуговування важливо забезпечити не просто формування комунікативних установок, а саме гуманістичних комунікативних установок, завдяки яким людина не зашкодить іншому, візьме участь у конструктивному розв'язанні гострих проблем [649, с. 20]. Установка в цьому контексті трактується як стан готовності певним чином реагувати на зовнішні об'єкти чи вплив.

Відповідно до сучасних уявлень, зазначає Л. Е. Орбан-Лембрик, культуру спілкування відображає не лише рівень комунікативної підготовки особистості, відповідність її мовлення літературним нормам, ціннісні комунікативні установки, сукупність моральних якостей людини, що виявляється у дотриманні етики спілкування тощо, а й ступінь комунікативної компетентності [425, с. 192]. Під комунікативною компетентністю розуміється здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з людьми (Л. А. Петровська). Вона включає певну сукупність знань і вмінь, які сприяють ефективному здійсненню комунікативного процесу. Іншими словами, досягнення взаєморозуміння у професійно-комунікативній ситуації забезпечується внутрішніми ресурсами особистості фахівця, за допомогою яких вона конструктивно спілкується під час міжособистісної взаємодії у професійній сфері.

Цікавою нам видається структура комунікативної компетентності, запропонована С. Кормієр [697]. Вона включає когнітивний, емоційно-оцінний і поведінковий компоненти. Перший, окрім знання мови, передбачає знання теорії та психології спілкування, правил ділового етикету, засобів впливу на аудиторію й формування іміджу, прийомів налагодження, підтримки і завершення

мовленнєвого контакту для досягнення певної мети. Водночас цей компонент характеризує адекватну орієнтацію фахівця щодо себе, партнерів, ситуацій професійного спілкування і конкретних комунікативно-професійних цілей, а також знання ним нормативно-проектної та політично орієнтованої комунікативної культури.

Емоційно-оцінний компонент свідчить про комунікативні установки фахівця, мотиви вибору професії, інтерес до неї, сприйняття себе та інших. Поведінковий – розкриває уміння використовувати техніки спілкування, кодувати і декодувати повідомлення за вербальними і невербальними каналами комунікації, визначає рівень ситуативної адаптивності у професійно значущих ситуаціях. У ньому виявляються також уміння справляти враження і впливати на співбесідника.

Ґрунтовний підхід С. Кормієр до змісту компонентів комунікативної компетентності фахівців дозволяє розглядати її в ракурсі професійної комунікативної культури. Певні деталі останньої, виявлені особистістю у різних контекстах і середовищах спілкування, характеризують специфічні конфігурації комунікативної компетентності та її динаміку в контексті засвоєння інноваційного стилю професійної культури з установленням нових стандартів, правил і норм діяльності. Нам видається доцільним враховувати це у підготовці фахівців сфери обслуговування для забезпечення результативної міжособистісної взаємодії у професійній діяльності, а також із метою впливу на формування їхньої комунікативної культури.

Культура ж спілкування, на нашу думку, включає культуру мовлення і є, свою чергою, складовою особистісної культури, яка, за висловом Г. О. Балла є «системою якостей тієї чи іншої особистості як суб'єкта культури» [31]. У цьому контексті особистісний зміст культури спілкування забезпечується освіченістю й духовним багатством особистості, розвиненим мисленням, здатним усвідомлювати явища об'єктивного світу, має міцне етичне й емоційно-естетичне підґрунтя для застосування адекватних способів спілкування, сприяє виникненню взаємної довіри суб'єктів спілкування та їхньому взаємозбагаченню.

Варто зазначити, що становлення поняття комунікативної культури відбувалося на основі певної трансформації й переосмислення поняття «культура спілкування» як особливої системи типових за проявом емоційно-почуттєвих, раціональних і вольових поведінкових реакцій людини на конкретні соціально-значущі умови її життєдіяльності [149]. У дослідженнях з проблем спілкування (переважно педагогічного) останнього десятиріччя ХХ ст. виокремилося поняття комунікативної культури (Л. В. Агафонцева [6], В. С. Біблер [60], І. І. Зарецькая [208], С. Ю. Курганов [313], В. В. Соколова [589], Т. Б. Старостіна [594], яке увійшло в науковий обіг. Невпинне зростання наукових пошуків у напрямі його дослідження свідчить, що комунікативна культура є однією з визначальних властивостей сучасної людини, оскільки займає провідне місце в загальнокультурному і професійному становленні особистості.

Сучасні філософські дослідження переконують, що комунікативна культура з чинника, який супроводить процес соціальної взаємодії, перетворюється на один із провідних чинників досягнення соціальної стійкості й упорядкованості завдяки його стабілізуючому впливу на комунікативні процеси. Саме культурне наповнення надає цьому феномену поліфункціонального характеру. Філософський зміст поняття «комунікативна культура» полягає в специфічному прояві соціальної культури, що характеризується «людським виміром» суспільних і міжсуб'єктних відносин і спрямований на взаємозбагачення індивідів засобами інформаційного обміну, взаємотрансляції знань, розповсюдження позитивного досвіду спільної життєдіяльності [557, с. 9]. Комунікативна культура в умовах інформаційної цивілізації стає метою (культура діалогу), підґрунтям (взаєморозуміння), засобом регламентації (культура ділового й повсякденного спілкування) комунікативних процесів. Разом з тим вона виражає специфіку тенденцій сучасного інформаційного суспільства та розглядається як «інтеріоризовані патерни рапортних взаємодій на вербальному й невербальному рівнях репрезентації особистісних потреб» [552, с. 39]. Крім того, комунікативна культура відображає позицію особистості щодо потреб взаємодії з іншими, реалізації творчого потенціалу в здатності підтримувати комунікативну взаємодію тощо.

Незважаючи на те, що поняття комунікативної культури знаходиться в стадії формування, в сучасних науково-педагогічних дослідженнях відображені різноманітні його аспекти: методологічний (В. О. Сластьонін [580], Є. В. Бондаревська [71]); психолого-педагогічний (Б. Г. Ананьєв [16], Г. М. Андрєєва [17], О. О. Бодальов [69], І. О. Зимня [214], І. Б. Котова [295], Н. В. Кузьміна [309], Б. Ф. Ломов [341], О. О. Леонтьєв [326], А. К. Маркова [367], Л. М. Мітіна [379], А. В. Мудрик [389], Б. Д. Паригін [441], Є. В. Руденський [547]); морально-етичний (С. Н. Батракова [42], В. С. Грехнєв [149], І. О. Синиця [567], І. В. Страхов [599]); творчий (В. А. Кан-Калик [254], С. В. Кондратьєва [283], М. Д. Нікандров [253]).

Наприклад, за Є. В. Руденським [547], комунікативна культура вчителя, як система його особистісних якостей, включає такі компоненти: творче мислення, культуру мовної дії, культуру самоналаштування на спілкування, культуру жестів і пластики рухів у ситуації спілкування, культуру сприйняття комунікативних дій партнера по спілкуванню, культуру емоцій, культуру комунікативних умінь. В. А. Кан-Калик [252] підкреслює, що комунікативна культура педагога виражається в умінні встановити гуманістичні, особистісно орієнтовані взаємини з учнями і колегами та передбачає наявність у нього: орієнтації на визнання позитивних якостей іншого; здатності до емпатії, розуміння та врахування емоційного стану іншої людини; вміння давати позитивний зворотний зв'язок іншому, мотивувати учнів на діяльність і досягнення в ній; конкретних комунікативних умінь; поваги до самого себе, знання власних сильних сторін, вміння використовувати їх у власній діяльності; здатності здійснювати педагогічну підтримку організації спільної діяльності та міжособистісного спілкування учнів; мовної культури.

Як переконує аналіз наукових джерел, осмислення поняття комунікативної культури розвивалося на основі нормативно-етичного підходу до проблем спілкування. Початковий етап його виявлення характеризується виокремленням у структурі спілкування етичної складової – педагогічного такту (Н. В. Кузьміна, І. В. Страхов) – відчуття міри й уміння вибрати форму вимогливості, прояв

особливої чуйності у всій системі багатоманітних стосунків з учнями, їхніми батьками, у вирішенні часом надзвичайно тонких психологічних питань, які виникають у процесі педагогічної діяльності [309, с. 146]. І. І. Риданова [549, с. 25] оперує поняттям «культури комунікативної взаємодії», яке характеризує адекватність реакцій учнів на педагогічні дії та вчинки вчителя, синхронність спільної діяльності; емоційно-пізнавальну активність, атмосферу творчого пошуку і співпраці; дотримання етичних норм у діловому й міжособистісному спілкуванні вчителя і учнів. На наш погляд, мова тут іде про культуру спілкування.

Як складова професійної культури педагога, комунікативна культура включає професійну мовленнєву культуру та професійну культуру мислення [194] і характеризується особистісною й професійною цінністю та спрямованістю на іншого суб'єкта комунікативного процесу. У його ході комунікативна культура особистості характеризується вмінням кожного з партнерів створювати такі психологічні умови, які сприятимуть прояву на оптимальному рівні їхнього інтелектуально-вольового й морально-етичного потенціалу.

Зауважимо, що переважна більшість досліджень присвячена комунікативній культурі педагога, яка має специфічні особливості, пов'язані з професійною діяльністю і передбачає уміння орієнтуватися в інформаційній структурі спілкування за допомогою етикету з використанням комунікативних стандартів.

У нашому дослідженні комунікативна культура розглядається стосовно професійної діяльності фахівців сфери обслуговування. Сучасні психологічні дослідження підтверджують широко відомий факт – успіх професійної діяльності, в тому числі у сфері обслуговування, залежить не лише від професійної компетентності, але на 50 % від рівня комунікативної культури фахівця. У зв'язку з цим вважаємо за доцільне відзначити, що тут акцентується увага як на значенні психологічних особливостей учасників спілкування, так і на власне соціальних (економічні, політичні, духовні, ідеологічні) характеристиках змісту культури спілкування. Спираючись на викладене, зазначимо, що зміст поняття комунікативної культури детермінований особистісними чинниками, і на це треба обов'язково зважати у процесі її формування під час професійної підготовки.

На основі уявлення про культуру як таку, що складається з двох компонентів – нормативного (цивілізаційного) та креативного (власне культурного), в комунікативній культурі особистості виділяється комунікативна компетентність як нормативна складова і власне комунікативна культура. М. В. Бастун пропонує визначення останньої як психологічної якості особистості, що передбачає усвідомлення нею цінностей спілкування, рефлексію їх реалізованості у власному житті та прагнення до їх якнайповнішої реалізації [36, с. 179]. Отже, комунікативна культура характеризується здатністю до узгодження та співвіднесення своїх дій з іншими, прийняття та сприйнятливості іншого, добору аргументів, розуміння й шанобливого ставлення до думок інших, що забезпечує регулювання взаємин у досягненні спільної мети діяльності; а також готовністю до тактовної комунікативної взаємодії та рефлексії в комунікативній діяльності. Водночас комунікативна культура виражає потребу в іншому, уміння стати на позицію партнера, розширення меж комунікативної діяльності, висуває змістові засади взаєморозуміння людей в суспільстві, міру й еталони їхніх форм спілкування та поведінки.

У психолого-педагогічній літературі комунікативна культура розглядається як: частина культури особистості (А. В. Мудрик [388], В. І. Саф'янов [558]); складова професійної культури фахівця (В. С. Грехнев [149], І. І. Зарецкая [208], В. О. Сластьонін [583]); комунікативний аспект професійної підготовки (Н. В. Кузьміна [309]).

У такому контексті комунікативна культура особистості постає як система її внутрішніх ресурсів, необхідних для ефективної комунікації у процесі міжособистісної взаємодії та включає комплекс певних комунікативних якостей, завдяки яким особистість запобігає виникненню труднощів і прогнозує результативність міжособистісної взаємодії, в тому числі професійної. Рівень єдності комунікативних і соціальних властивостей особистості виявляється в її вмінні розв'язувати різноманітні життєві проблеми за допомогою засобів спілкування, будувати міжособистісні стосунки на різних рівнях, адекватно самореалізуватися й адаптуватися в сучасному суспільстві. У такому випадку

користуються поняттям соціально-комунікативної культури [611, с. 49] як технології спілкування і налагодження міжособистісних стосунків у суспільстві: особистість усвідомлює свої вчинки, ставлення до оточуючих, у неї підвищується здатність до саморегуляції.

Становлення і розвиток сфери соціальних комунікацій, зумовлені інформатизацією суспільства, крім впливу на виникнення нової інформаційної виробничо-індустріальної сфери, стали головним чинником змін у людській праці, наблизили до уніфікації всі процеси, пов'язані з інформацією. Усе більше значення в житті суспільства і окремих особистостей набуває робота з інформацією, уміння її знайти, використовувати, обмінюватися, а значить, не просто бути носієм *комунікативної* культури, а й мати високий рівень *комунікаційної* культури. У багатьох джерелах спостерігається ототожнення цих понять. Для пояснення нашої позиції щодо понять «комунікативна культура» і «комунікаційна культура» в контексті дослідження передусім розмежуємо поняття «спілкування» і «комунікація».

У теорії людської комунікації поняття «спілкування» і «комунікація» розглядаються в рамках соціальної взаємодії, проте часто вживаються як синоніми. Зауважимо, що з точки зору морально-етичного змісту ці поняття істотно відрізняються. Чітке розрізнення спілкування й комунікації обґрунтовує М. С. Каган: якщо «спілкування має і практичний, матеріальний, і духовний, інформаційний, і практично-духовний характер», то «комунікація... є суто інформаційним процесом – передаванням тих чи інших повідомлень» [245]. Отже, перша відмінність між ними полягає в тому, що комунікація, як суто інформаційний процес, характеризується трансляцією певних повідомлень; натомість спілкування здатне набувати практично-матеріального, практично-духовного, духовно-інформаційного, і насамперед – цілісно-людського характеру.

Друга відмінність стосується способу зв'язку залучених до взаємодії й тісно пов'язана з першою: як передання певних повідомлень, комунікація має односпрямований характер і не передбачає суб'єкт-суб'єктної взаємодії. Вона може означати інформаційний зв'язок суб'єкта-передавача з будь-ким, хто отримує

певне повідомлення, здатний його прийняти, декодувати, належним чином засвоїти й діяти відповідно до нього, тобто безпосередньо постає саме як об'єкт даного інформаційного впливу. На відміну від цього, спілкування характеризується власне суб'єкт-суб'єктною спрямованістю. Інформація тут не просто передається, а циркулює між партнерами, метою яких є пошук певної загальної позиції, спільної системи цінностей. Якщо комунікаційне повідомлення є принципово інперсональним, зверненням до будь-якого адресата, що перебуває в певній ситуації, відповідає певним вимогам тощо, – у справжньому спілкуванні кожен з його учасників звертається до свого партнера саме як до певного суб'єкта – єдиного і неповторного співбесідника [245, с. 141–156.]. Прояви суб'єктності особистості, відповідно до рівня розвитку її суб'єктивних властивостей і здібностей, у спілкуванні фіксуються в особливостях перетворювальної активності та у змісті усвідомлення рефлексії особистих стосунків і взаємин зі світом.

Виходячи з такого розуміння суб'єкта спілкування, критеріями визначення його типів повинні виступати спрямованість, інтенсивність, якість перетворювальної активності особистості, що виявляються в її суб'єктивних, особистісних властивостях і одночасно зумовлені ними. Фундаментальними типами суб'єкта спілкування є виділені на основі ядерного критерію суб'єктності якості перетворювальної активності особистості відносно себе й інших, представленого в системі її стосунків [488, с. 305–307]. У такий спосіб суб'єкт спілкування не лише вносить об'єктивні й суб'єктивні зміни до цього процесу та здійснює відповідну детермінацію змін особистості, а й розкривається через власну спрямованість, установки, ціннісні орієнтації, тобто через систему стосунків. Перетворювальна активність особистості має розглядатися крізь призму соціальної, культурно-психологічної норми, що ґрунтується на положенні про інтенсивність, силу, знак перетворювальної активності особистості та їх відповідність прийнятим в суспільстві стандартам поведінки. Завдяки цим ознакам саме спілкування (а не комунікація) здатне поєднувати людей в реальну спільноту.

Натомість Є. П. Ільїн розглядає спілкування як особливий вид комунікації. У його теорії комунікація – це взаємодія (зв'язок) двох систем, у ході якої від

однієї системи до іншої передається сигнал, що несе інформацію. Відповідно до цього, комунікація властива й технічним системам, і взаємодії людини з машиною, приладами, і взаємодії людини тваринами та з іншими людьми. Однак лише останній вид, як специфічний для високоорганізованих живих істот, за Є. П. Ільїним, належить до спілкування. Під час взаємодії людей виникає психічний контакт, який свідчить про те, що у процесі спілкування відбувається не просто здобуття інформації або обмін нею, але й емоційна взаємодія [235, с. 205]. Під таким кутом зору людське спілкування пов'язує людей і стимулює виникнення двопільного психічного контакту, який виявляється в передаванні партнерові по спілкуванню інформації (вербальної й невербальної) та має на меті встановлення взаєморозуміння і взаємопереживання.

На рівні спілкування комунікацію трактують як окремий випадок взаємодії в системі відносин «людина – людина» і «людина – суспільство». У випадку, коли комунікація розглядається як інформаційна взаємодія, основні параметри її відмінності від спілкування такі: спілкування передбачає не лише інформаційний, а й особистісно-екзистенціальний, суб'єктивний зв'язок між людьми за збереження індивідуальності учасників; спілкування симетричне, оскільки передбачає функціональну рівність учасників як суб'єктів єдиної спільної діяльності; інформаційний процес асиметричний, оскільки ролі відправника повідомлення та його адресата різні, тому перший позначається як суб'єкт, а другий – як об'єкт; структура інформаційного повідомлення, як правило, монологічна, а спілкування – діалогічна [384, с. 140]. Діалогічне спілкування ґрунтується на апіорному внутрішньому сприйнятті один одного як цінностей самих по собі та передбачає орієнтацію на індивідуальну неповторність кожного суб'єкта спілкування. На емоційному тлі такої взаємодії виникає прагнення до самовдосконалення, можливість взаєморозкриття, особистісного взаємозбагачення [176, с. 109]. Отже, саме діалог як універсальна складова спілкування, регулює соціальні стосунки між партнерами, накладає відбиток на структуру та функціонування мовлення, і, як наслідок, на свідомість людей у цілому.

З викладеного можемо зробити висновок, що у справжньому спілкуванні немає відправника й одержувача повідомлень, а є *співрозмовники, співучасники* спільної справи. Мета такого спілкування полягає не в обміні інформацією, а в пошуку спільної позиції, створенні чи здобутті або відкритті спільності людей, які спілкуються. Це підтверджує М. С. Каган, підкреслюючи, що спілкування має на меті прилучення суб'єкта до суб'єкта [245, с. 141–156]. Неважко побачити, що ціла низка основоположних етичних характеристик спілкування як такого – і толерантність, і повага, і співчуття, і співстраждання, і любов – можуть бути представлені й осмислені як прогресуючі ступені такого «прилучення», або, іншими словами, наближення до Іншого.

Наукове наповнення терміна «комунікаційна культура» визначається змістом поняття «комунікація». Найбільш глибоке тлумачення цього терміна подане у «Філософському енциклопедичному словнику» [281, с. 268]: «Комунікація (від лат. *communicatio* – повідомлення, передача) – спілкування, обмін думками, відомостями, ідеями тощо; передача певного змісту від однієї свідомості (колективної або індивідуальної) до іншої через знаки, зафіксовані на матеріальних носіях. Це соціальний процес, що відтворює суспільну структуру і виконує в ній об'єднуювальну функцію». Отже, поняття комунікації використовується для визначення загального зв'язку будь-яких об'єктів матеріального і духовного світів.

Визначення комунікації через категорію культури суттєво відрізняє її сучасне значення від технократичного (комунікація – це мережа каналів для передачі певної інформації) [424]. Як сутнісна характеристика людини, культура пов'язана з її здатністю цілеспрямованого перетворення навколишнього світу, у ході якого створюється штучний світ речей, символів, а також зв'язків і людських відносин.

Комунікація ж є опосередкованою й доцільною взаємодією двох суб'єктів, яка розгортається в умовах певних глобальних процесів, що супроводжують людську діяльність (документалізації, забезпечення доступу до інформації, її структуризації й трансляції тощо). Сукупність комунікантів, реципієнтів, значеннєвих повідомлень, комунікаційних каналів і служб, забезпечених мате-

ріально-технічними ресурсами і професійними кадрами утворює суспільну комунікаційну систему, яка переміщує культурні змісти в соціальному просторі й часі [588, с. 15, 18]. Названу систему А. В. Соколов називає комунікаційною культурою суспільства. Таке тлумачення поняття прийняте для узагальнення різних комунікаційних проявів у педагогіці, соціології, інформатиці, психології, лінгвістиці та інших науках. Відзначимо, що на відміну від комунікативної, комунікаційна культура, належить до соціальної комунікації й визначається панівними в суспільстві нормами і способами фіксації, збереження і поширення культурних змістів.

Поняття «комунікативна культура» характеризує сутність спілкування як систему взаємодії, стосунків, контактів тощо, визначає його як цілісне суспільне й духовне, зокрема психологічне й моральне утворення, яке за змістовим наповненням наближається до комунікативної етики (системи моральних принципів, норм і цінностей, покликаних надавати міжособистісним та загальносуспільним взаєминам гуманістичного значення) і забезпечує, передусім, успішну адаптацію людини до соціального середовища.

Комунікативна культура відображає ступінь соціальної активності особистості, суспільну значущість норм її поведінки, застосування відповідних засобів комунікативної діяльності. В основу комунікативної культури покладається загальна особистісна культура, виражена в системі потреб, соціальних якостей, стилю діяльності та поведінки людини. Як засіб формування особистості, комунікативна культура ґрунтується на пізнанні її адаптивних можливостей, які допомагають людині діяти відповідно до культурних стандартів значущого для неї оточення.

Викладене дає підстави для висновку, що комунікативна культура повною мірою включає сутнісні особистісні характеристики (здібності, знання, вміння, навички, ціннісні орієнтації, установки, особливості характеру) і є необхідною умовою успішної реалізації особистості, в тому числі у професійній сфері.

У контексті нашого дослідження комунікативна культура фахівців сфери обслуговування розглядається як важлива якість, що сприяє реалізації їхньої

професійної компетентності, та в сучасних ринкових відносинах визначає рівень успішності й ефективності роботи підприємств із надання послуг. Її функції полягають у тому, що вона: оптимізує становлення особистості в конкретному соціумі; відображає її позицію щодо потреб взаємодії з іншими; визначає рівень успішності та ефективності роботи підприємств із надання послуг; слугує засобом особистісного і професійного зростання фахівця; реалізує його професійну компетентність у фаховій діяльності. Зважаючи на це, вважаємо формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування одним із пріоритетним завдань їхньої професійної підготовки.

Спираючись на результати аналізу наукових розвідок з проблеми, узагальнивши їх ідеї й положення, вважаємо за доцільне користуватися у нашому дослідженні таким визначенням: ***комунікативна культура фахівця сфери обслуговування – це інтегрована характеристика особистості як суб'єкта професійної діяльності, яка забезпечує реалізацію професійної компетентності в комунікативній діяльності у процесі надання послуг і водночас сприяє його особистісному та професійному зростанню.*** Вона ґрунтується на фахових знаннях і комунікативних уміннях, навичках професійного спілкування, соціально-особистісному досвіді та детермінується індивідуальними якостями особистості, необхідними для успішного виконання професійної діяльності. Наведене визначення вважаємо актуальним як для фахівців сфери обслуговування, так і для тих, що мають інші професії типу «людина – людина».

З'ясування філософського, культурологічного, психолого-педагогічного змісту поняття комунікативної культури, визначення його сутності в контексті формування у фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ, а також виявлення взаємозумовленості та взаємозалежності розвитку понять «культура спілкування» і «комунікативна культура», дають підстави визначити спілкування системотвірним чинником комунікативної культури, який детальніше розглянутий у наступному підрозділі.

1.3 Спілкування як системотвірний чинник комунікативної культури майбутніх фахівців

Зростання ролі людини закономірно зумовлює й вимагає виховання у майбутніх фахівців нових якостей професійного спілкування, у світі положень Болонського процесу розглядаючи його як підґрунтя всієї навчально-виховної системи, оскільки воно пронизує й пов'язує в єдине ціле усі складові моделі майбутнього фахівця нинішнього століття як професіонала й особистості. Соціальне становлення особистості як продукту природи і суспільства відбувається в суспільному оточенні, що зумовлює прагнення кожної людини до спілкування, основним засобом якого є мова. Дж. Дьюї акцентував увагу на тому, що первинним мотивом для мови й мовлення є вплив (через вираз бажань, почуттів і думок), перш за все, на діяльність інших людей, а по-друге – на формування соціальних стосунків з ними [188, с. 141]. Історія проблеми слова, мовлення, мистецтва дії мовця на слухачів налічує понад двадцять століть. У найзагальнішому вигляді вони були поставлені й розглянуті ще Цицероном, який визначив основні комунікативні завдання оратора: «що сказати, де сказати і як сказати» [638]. На підставі їх дотримання Цицерон характеризував і тип оратора, кращим втіленням якого був той, чия мова «буде доречною». У сучасних життєвих реаліях залежність форми і змісту вислову від особливостей конкретної ситуації в соціумі є одним із основних правил спілкування, а під доречністю розуміють підбір і організацію засобів мовлення відповідно до цілей і умов спілкування [134, с. 31]. Додамо, що доречність належних мовних засобів має враховувати не лише контекст ситуації, а й психологічні характеристики особистості співбесідника.

Спілкування є не лише важливою духовною потребою особистості як соціальної істоти, а й головним інструментом, що забезпечує її взаємини з іншими людьми. Завдяки йому реалізується взаємодія людини з об'єктивним світом. У процесі міжособистісного спілкування здійснюється взаємний обмін видами діяльності, їх засобами і результатами, уявленнями, ідеями, установками, інтересами, почуттями тощо. У ході спілкування складаються стосунки з іншими

людьми. Крім того, у спілкуванні людина характеризується, передусім, своїми бажаннями, цілями, інтересами, що складають її переконання. Історія людства дає безперечні докази визначального впливу суспільних, загалом міжлюдських стосунків на характер розвитку особистості, напрям її самореалізації, формування її духовного світу. Спілкування потребує від особистості вміння орієнтуватися в різноманітних, навіть суперечливих ситуаціях, здійснювати пошуки шляхів розв'язання багатьох проблем, зокрема виробничих.

Людська потреба у спілкуванні розвивається від простих форм, таких, як потреба в емоційному контакті, до складніших, які виявляються у співробітництві, інтимно-особистісному спілкуванні тощо. З огляду на це спілкування розуміють як міжособистісну та міжгрупову взаємодію, основу якої становлять пізнання одне одного і обмін певними результатами психічної діяльності – інформацією, думками, почуттями, оцінками тощо [649, с. 77]. У такому контексті категорія спілкування набуває особливої значущості й потребує більш детального розгляду як підґрунтя дослідження комунікативної культури.

Перші вітчизняні публікації щодо спілкування з'явилися в Києво-Могилянській академії ще на початку XVIII ст. та декларували ідею спілкування, яка йде через пізнання, вибір засобів і способів взаємодії з гуманною орієнтацією. Мислителі того часу вбачали у спілкуванні засіб самопізнання людини, її емоційно-почуттєвий розвиток, громадянське становлення тощо. Так, Ф. Прокопович стверджував, що мистецтвом слова і спілкуванням можна впливати на людей і переконувати їх [484]. На думку Г. С. Сковороди, людина, спілкуючись, реалізує свої природні обдарування, що можливо виключно через освіту та самопізнання. Саме Г. С. Сковороді належить виявлення особливого типу українського інтелігента – не представника інтелігентної праці – а людини, що є носієм певної морально-духовної настанови, яка вирізняє інтелігенцію. У такому розумінні інтелігент – це людина, вищим законом буття якої є не задоволення біологічних потреб, не служіння певним інтересам конкретних соціальних угруповань, а моральний канон, що спирається на вимоги сфери духовності як простору, у якому людина одержує можливість самореалізації себе

як *людини* [577]. У XVIII – на поч. XIX ст. у творах І. П. Котляревського, П. П. Гулака-Артемівського, Г. Ф. Квітки-Основ'яненка сформувалася думка про те, що культура спілкування та поведінки залежить від середовища, нових умов, соціальної ролі та рівня суспільних відносин індивіда. Високо оцінював культуру спілкування Т. Г. Шевченко, про що свідчать його поетичні рядки: «Ну що б, здавалося, слова... Слова та голос – більш нічого, а серце б'ється – ожива, як їх почує» [659, с. 94–95].

Культурологічні ідеї того часу закладали теоретичні основи адаптації особистості до оточення через культуру спілкування. Спілкування потребує від людини і серця, і розуму, й уміння, й натхнення, оскільки виконує не лише пізнавальну роль, а є й своєрідним практичним людинознавством, оскільки за допомогою спілкування особистість пізнає не тільки іншу людину, але й саму себе [186, с. 33].

У XX ст. усвідомлення ролі спілкування в суспільстві стало предметом філософських досліджень. У цей час відбувається справжній комунікативний поворот – від позиції єдиного самодостатнього (або «монологічного») суб'єкта до прийняття принципів діалогу, інтерсуб'єктивності як керівних засад осмислення людського буття й діяльності [359, с. 311]. Становлення філософії спілкування або комунікативної філософії пов'язують з іменами М. М. Бахтіна, М. Бубера, Ю. Габермаса, Н. Хомського, К. Ясперса та ін.

Концепція К. Ясперса наголошує на фундаментальному значенні комунікації для людського буття, причому поняття комунікації є центральним щодо розуміння людини [688]. Комунікація є першопричиною екзистенції, бо саме на екзистенціальному рівні людське буття насправді є «спів-буттям». На цьому К. Ясперс обґрунтовує імператив взаємності та дбайливого ставлення до *Іншого*. Спілкування зумовлюється вимогою взаємності, внаслідок чого виникає обов'язкова увага до реального стану співрозмовників у їхньому «тут-і-тепер-бутті» [79]. Згідно з К. Ясперсом, будь-яке спілкування неодмінно висуває проблему наявності (або відсутності) в його учасників певних спільних цінностей. У цьому контексті під цінностями розуміються надіндивідуальні смислотворчі

засади життя, які уможливлюють взаєморозуміння, поєднують індивідів одного з одним та зі світом, в якому вони живуть. Разом з тим, досягши певної глибини, спілкування в будь-якому конкретному вияві здатне утворювати й консолідувати власну систему цінностей і на цій аксіологічній основі нарощувати власну доцентрову силу. У цьому зв'язку обґрунтована теза про те, що «ціннісно зумовлене спілкування між людьми у сфері їхньої свободи є осердям культури як такої» [360, с. 155]. За умови спільності цінностей партнерів виникає спілкування, змістом якого є їхнє співрозуміння проблем, можливість розділити своє духовне та практичне буття, і завдяки йому відбувається самоактуалізація індивіда [585, с. 106–107]. Адже кожна культурна людина в своєму житті має опанувати тонку комунікативну науку поєднання уважного, співчутливого, ставлення до партнерів, співрозмовників, ближніх і власної відкритості, ініціативи, готовності до співпраці. Очевидно, мова йде про міжособистісне спілкування як про сферу реалізації людської моральності та інструмент досягнення глибокого взаєморозуміння між партнерами.

У ХХ ст. з'явилися наукові й практичні розробки з проблем психології спілкування. Та якщо зарубіжні теорії, серед яких особливої популярності набули праці Д. Карнегі, переважно відстоювали технологію маніпулятивного спілкування без психологічного змісту, то, наприклад, В. М. Бехтерев експериментально довів істотні особливості спілкування в індивідуальній та спільній діяльності [59]. У 30-х рр. минулого століття Л. С. Виготський обґрунтував і довів провідну роль вищих психічних функцій у спілкуванні [113]. Спираючись на це, Б. Ф. Ломов [344] аргументував спілкування як логічний центр усієї системи психологічної проблематики.

Різними й неоднозначними були також підходи до вивчення спілкування у соціальній психології. Наприклад у 60-х рр. ХХ ст. спілкування розглядалося в контексті масових процесів, онтогенезі, взаємозв'язку з вищими психічними функціями, а десятиріччям пізніше акцент робився на змінах поведінки в ситуації безпосереднього спілкування: аналізувалися різноманітні засоби спілкування, його прикладні аспекти, впливи на особистість, групу людей, особлива увага

приділялася невербальному спілкуванню. Внаслідок цього вченими були визначені гуманні цілі психології спілкування – взаємодія, взаєморозуміння, самопізнання, самовдосконалення.

Психологами встановлено, що у процесі взаємодії людей від 60 до 80 % комунікації здійснюється за рахунок невербальних засобів вираження, і лише 20-40 % інформації передається за допомогою вербальних. Ці дані змушують замислитися над значенням невербальних засобів для психології спілкування і взаєморозуміння, звернути особливу увагу на жести й міміку людини.

Детально дослідив цю проблему А. Піз, який тривалий час працював у торгівлі та був знайомий із проблемами роботи у сфері обслуговування. Спираючись на праці Ч. Дарвіна, Ю. Фаста, А. Мейєрбіана та ін. щодо невербального спілкування, А. Піз підтверджує думку про те, що вербальний канал використовується для передачі інформації, у той час, коли невербальний канал слугує для «обговорення» міжособистісних стосунків, а деколи навіть замість словесних повідомлень [453, с. 13]. Таким чином, мова тіла – це несвідомі повідомлення, які посиляє мозок, і які є зовнішнім вираженням емоційного стану людини. Знаючи, що почуває партнер по спілкуванню, людина може співставити його почуття з його словами, взяти до уваги контекст і обставини, за яких відбувається контакт, і в результаті проведеного аналізу точніше зрозуміти, що саме думає співрозмовник.

Це доводить, що комунікація – дещо більше, ніж просто слова. Важливо не *що*, а *як* ми говоримо. Якщо слова – це лише зміст повідомлення, то пози, жести, вираз обличчя і тон голосу – це той контекст, у який повідомлення вміщене. Разом вони створюють зміст комунікації, який і складає реакцію, що її отримуємо. Комунікація є замкнутим циклом, у якому має місце взаємовплив дій – реакцій. Тому якщо хоча б один з учасників комунікативної взаємодії здатний відповідально поставитися до того, щоб досягнути в ній поставленої мети, то можна сподіватися на успішний результат.

А. Піз наголошує, що мова тіла, як і більшість інших мов, має свій синтаксис, складається зі слів, фраз, знаків пунктуації [452, с. 182]. Причому жест

не можна правильно тлумачити ізольовано від інших. Сигнали мови тіла варто розглядати у контексті, блоками, групами, а також співставляти їх із вербальним виразом думки, оскільки невербальні засоби тонко скоординовані як між собою, так і зі словами в цілому. Вони необхідні для того, щоб створювати й підтримувати психологічний контакт, регулювати перебіг процесу спілкування; надавати нові значеннєві відтінки словесному тексту, спрямовувати тлумачення слів у потрібний бік; виражати емоції, оцінки, прийняту роль, зміст ситуації.

У спілкуванні реалізуються стосунки людини з об'єктивним світом. Г. М. Андреева підкреслює, що в реальному спілкуванні виявляються не тільки емоційні приязнь чи неприязнь людей один до одного як показник їхніх міжособистісних стосунків, але втілюються й суспільні, або безособові за своєю природою, стосунки. Місце людини за межами міжособистісних зв'язків, у ширшій соціальній системі, визначається не очікуваннями індивідів, що з нею взаємодіють, а потребує певної побудови системи її зв'язків. Цей процес також може реалізуватися лише у спілкуванні [17, с. 65]. Це означає, що без спілкування просто не мислиться людське суспільство.

Варто зауважити, що суспільні стосунки виражаються у спілкуванні людей не як особистостей, а як представників соціальних класів (наприклад стосунки роботодавця й працівника), економічних структур (наприклад продавець і покупець), ієрархічних формальних організацій тощо. Людина, котра вміє добре висловлюватися, навіть якщо вона й не відзначається якимись особливими здібностями, справляє враження знавця своєї справи. Причому швидше зверне на себе увагу і буде приємною у спілкуванні людина з прекрасною душею і в доброму настрої. Фахівцеві, який працюватиме у сфері обслуговування, треба володіти й мистецтвом швидко знаходити найбільш сприятливий тон і потрібну форму спілкування з клієнтами та співробітниками, розуміти ситуацію, бути гнучким у розмові на засадах чуйності та співчуття, простоти і природності спілкування, об'єктивно підходити до поведінки інших.

Аналіз наукової літератури переконує, що останнім часом людське спілкування і комунікація постають як методологічна парадигма дослідження

широкого спектра проблем у межах етики. Однією з впливових течій сучасної європейської етичної думки є комунікативна етика, в рамках якої етичні норми обґрунтовуються на засадах інтерсуб'єктивності. Одним із засновників цього напрямку вважають німецького філософа К.-О. Апеля, який вбачає критерій правильності та обґрунтованості цих норм у досягненні консенсусу в практичному дискурсі згідно з регулятивним принципом трансцендентальної комунікації [21]. Щодо вихідних засад людського пізнання і діяльності К.-О. Апель висуває герменевтичну вимогу «інтерсуб'єктивного порозуміння», а в основу всього комплексу етичних імперативів покладає принцип «ідеальної комунікативної спільноти» як контролюючої інстанції, що має забезпечити умови згоди й осмислення у процесі обговорення й прийняття будь-яких моральних норм [359, с. 313]. Важливо зазначити, що й за формою обґрунтування своїх нормативів комунікативна етика передбачає спілкування рівноправних і вільних від жодного примусу учасників.

Значний внесок у становлення філософії комунікації зробив Ю. Габермас, обґрунтувавши основні умови розуміння, що суттєво вплинуло на розвиток правил інтеракції, дискурсу. Його теорія *комунікативної дії* заклала герменевтичні основи теорії комунікації, а етика *дискурсу* слугує методологічним підґрунтям для досліджень моралі та етики комунікації [70, с. 23]. Специфікою герменевтики є встановлення взаєморозуміння між двома суб'єктами, кожен з яких є людиною, що існує у просторі культури, соціально-історичних цінностей і особистісних смислів. Спираючись на це, Ю. Габермас розглядає комунікативну дію як таку, що характеризується діалогічністю, є неоднозначною та орієнтує учасників на досягнення взаєморозуміння. Водночас комунікативна дія не ототожнюється з дискурсом: у власне комунікативній дії «на місце мовних висловів можна поставити також дії, вчинки, переживання та їхні втілення; ... в дискурсі ж необхідно звернути увагу лише на мовні висловлювання; вчинки та стан учасників дискурсу не є його складовими частинами. У межах першої наївно, некритично припускаються значення й сенси з метою обміну інформацією... в межах дискурсу ... жодного обміну інформацією не відбувається» [632, с. 84–85].

Близько до положень комунікативної етики розуміє спілкування й Н. Хомський, відомий, зокрема, тим, що ввів у науковий обіг поняття «мовна компетентність» [694]. Це поняття передбачає ідеальне знання мовця-слухача про свою мову. Мовна компетентність лежить в основі поведінки, але не реалізується у ній якимось прямим або простим способом.

Зважаючи на це, можемо зазначити, що міжособистісне спілкування розглядається як елемент поведінки, що сприяє розвитку або блокуванню контакту між людьми. Потреба людини у спілкуванні зумовлена як суспільним способом її буття, так і необхідністю взаємодії у процесі діяльності. Досліджуючи функцію спілкування у спільній діяльності, Я. Яноушек [686] відзначав у комунікативних процесах факт інформаційного приросту, а не механічний прийом інформації. Така взаємодія здійснюється на трьох рівнях: на першому відбувається інформаційний обмін, тобто вирівнювання вихідного рівня інформованості людей, що взаємодіють; другий – характеризує спілкування як навчання, інструктаж із наступним контролем і оцінкою; третій рівень спілкування пов'язаний із прагненням учасників зрозуміти погляди, установки один одного. Співставлення поглядів і установок призводить до згоди або навпаки.

Будь-яка спільна діяльність, і, передусім, трудова, не може бути успішною, якщо між тими, хто її виконує, немає узгодженості та взаєморозуміння. Цілі спілкування в такому випадку відображають потреби спільної діяльності людей. Така діяльність разом зі спілкуванням протікають в умовах соціального контролю, здійснюваного на основі соціальних норм – прийнятих в суспільстві зразків поведінки, що регламентують взаємодію і взаємини людей. Необхідною умовою успішності процесу спілкування є відповідність поведінки людей, що взаємодіють, очікуванням один одного [97, с. 251]. Крім того, спілкування обов'язково передбачає певний результат – зміну поведінки й діяльності інших людей. Таке спілкування називають міжособистісною взаємодією, в якій відображається сукупність взаємозв'язків і взаємовпливу людей, що складаються у процесі їхньої спільної діяльності.

У 70-х роках ХХ ст. під впливом наукових публікацій М. М. Бахтіна й О. О. Ухтомського діяльнісну концепцію людини поступово, але неухильно почала витісняти комунікативна, яка досить швидко розвинулася у філософію діалогу. В. А. Малахов називає її філософією суб'єктивності в стані усвідомлення нею необхідності докорінної перебудови власних засад з огляду на передумову спілкування з *Іншими*. І це водночас філософія спілкування, філософія комунікації – але спілкування і комунікації, як вони постають у термінах самозасвідчення і самовибудови індивідуальної свідомості людини [360, с. 12-13]. Загальновизнано, що одне з найяскравіших у світовій науковій літературі роз'яснень філософії діалогу належить М. М. Бахтіну: «Я усвідомлю себе і стаю самим собою, тільки розкриваючи себе для *Іншого*, через *Іншого* і з допомогою *Іншого*. Найважливіші акти, що конституують самосвідомість, визначаються відношенням до іншої свідомості (до *Ти*). Відрив, від'єднання, замикання в себе як головна причина втрати себе самого. Не те, що відбувається всередині, а те, що відбувається *на межі* своєї й чужої свідомості, *на порозі*. І все внутрішнє, звернене назовні, діалогізоване, кожне внутрішнє переживання опиняється на межі, зустрічається з іншим, і в цій напруженій зустрічі – вся його сутність. Це вищий ступінь соціальності (не зовнішньої, не речової, а внутрішньої). Саме буття людини (і зовнішнє, і внутрішнє) є *щонайглибшим спілкуванням*. *Бути* – значить *спілкуватися*. Бути – значить бути для *Іншого* і через нього – для себе. У людини немає внутрішньої суверенної території, вона вся і завжди на межі, дивлячись вглиб себе, вона дивиться *в очі Іншому* або *очима Іншого*» [45]. М. М. Бахтін акцентує увагу на відкритості до Іншого, повазі до його внутрішнього світу та вільного самовизначення.

Передумову до такого повноцінного спілкування з *Іншим* О. О. Ухтомський вбачає в готовності сприймати його саме як конкретного *Іншого*. «Як нарочиту працю, – підкреслює він, – необхідно культивувати й виховувати домінанту і поведінку «за Коперніком» – поставивши «центр тяжіння» поза собою, *на Іншому*: це означає налаштувати і виховувати свою поведінку й діяльність так, *аби бути готовим кожної миті віддати перевагу самобутнім рисам та інтересам іншої*

«особи» перед будь-якими своїми інтересами і теоріями стосовно них». Таку настанову, що потребує свідомих морально-вольових зусиль, О. О. Ухтомський називає «домінантою на особу Іншого» [621]. Згодом цей термін став одним із найбільш уживаних у філософії та етиці спілкування ХХ ст. Завдяки реальному втіленню цієї домінанти перед людиною розкривається важлива цінність – життя і внутрішній світ Іншого.

Принципову тезу про те, що культура, подібно до індивідуальної свідомості та будь-якого «мислячого устрою» взагалі обов'язково повинна мати... діалогічну (двомовну) структуру розвинув Ю. М. Лотман. Згадана різномовність культури має, на його думку, істотне практичне значення. Адже притаманний кожній складно організованій культурній системі непозбутній дефіцит інформації може бути компенсований лише її стереоскопічністю, тобто «можливістю отримати зовсім іншу проекцію тієї ж реальності» завдяки «перекладу її на зовсім іншу мову». Внаслідок цього «колективна вигода учасників комунікативного акту полягає в тому, щоб розвивати нетотожність тих моделей, у формі яких відбивається зовнішній світ в їхній свідомості... Аби бути взаємно корисними, учасники комунікації повинні «розмовляти різними мовами» [347, с. 563–564]. У такий спосіб Ю. М. Лотман конкретизував ідею М. М. Бахтіна про культуру як феномен, здатний існувати лише на межі між різними суб'єктами, у просторі актуального діалогу й спілкування між ними з позицій сучасної семіотики. У цьому сенсі він вважав культуру, подібно до людської свідомості, семіотичним механізмом, що передбачає актуальну присутність у ньому принаймні двох різних мов, котрі взаємно інтерпретують одна одну, породжуючи при цьому все нові комплекси значень і відкриваючи простір для творчості.

Урахування семіотичного підходу в лінгвокультурологічних дослідженнях також дозволяє уточнити і конкретизувати поняття інформаційно-комунікативної компетентності особистості [269; 299; 301]. З точки зору семіотики культура – це певний обсяг знань (інформації), яку виробляє людство для адекватної інтерпретації продуктів людської діяльності. При цьому інформація проявляється в артефактах, що репрезентують певні форми і моделі даної інтерпретації. Сума

артефактів утворює знакову систему, функціонування якої усередині культури та за її межами приводить до обміну інформацією. Важливо не лише розуміти сутність інформації, за допомогою якої відбувається контакт суспільства зі світом, а й те, яким чином ця інформація матеріалізується, аби бути переданою та отриманою членами суспільства.

Роботу в цьому напрямі продовжили Г. С. Батищев [40], В. С. Біблер [61], Л. М. Баткін [41] та ін. У їхніх працях розкривається фундаментальна роль спілкування у становленні людини в сутнісному, конкретно-особистісному, а також культурно-історичному сенсі. У контексті особистісного розвитку спілкування сприяє «вростанню» особистості в різноманітні суспільні структури, засвоєнню соціального досвіду й соціальних норм, установок і цінностей [292, с. 41].

У другій половині ХХ ст. нагромаджений емпіричний матеріал з теми «спілкування» вимагав всебічного філософського осмислення і, зрозуміло, визначення самого поняття спілкування. У зв'язку з цим варто відзначити по суті першу спробу систематизованого розгляду філософсько-теоретичних основ спілкування, здійснену Л. П. Буєвою: «Спілкування є реальністю, яка безпосередньо спостерігається, і конкретизацією всіх суспільних стосунків, їх персоніфікацією, особистісною формою» [81, с. 21]. Через призму проблеми спілкування вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство й керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини тощо. Г. П. Васянович наголошує, що саме у спілкуванні «формуються не лише пізнавальні здатності людини, а й інтегральні складові психічного життя: самооцінка, усвідомлення власного «Я» і відчуття тотожності в будь-яких життєвих ситуаціях, ... виробляються критерії ставлення до інших людей» [92, с. 307].

Своєю чергою Б. Д. Паригін запропонував розглядати спілкування як складний і багатогранний процес, що може бути водночас і процесом взаємодії індивідів, й інформаційним процесом, і ставленням людей один до одного, і процесом їхнього взаємовпливу один на одного, і процесом їхнього співпереживання і взаємного розуміння один одного [441, с. 178].

В. І. Саф'янов особливо підкреслює етично-формувальну й етично-регулятивну функції спілкування, оскільки воно є як сферою реалізації моральних норм і принципів, так і сферою морального вибору, що дає людині можливість виявити себе, своє ставлення до оточення і самореалізуватися у професійній діяльності. Зважаючи на це, спілкування визнається одним із засобів досягнення людиною професійних успіхів, опанування культури, особливо етичної, задоволення базових людських потреб тощо.

Спираючись на результати тривалого обстеження американськими психологами психічних якостей декількох тисяч людей різного віку, В. В. Рибалка називає здатність до спілкування найважливішою соціальною і професійною здатністю і пропонує розглядати комунікативні якості як умову спільної трудової діяльності в контексті діяльнісного виміру структури особистості. Спілкування, як підструктура, знаходиться на її вершині та включає такі компоненти:

- потреба і мотиви спілкування;
- власне обмін інформацією (комунікація) у монологічній, діалогічній чи полілогічній формі, за допомогою вербальної, образної, жестової систем, під час використання рідної, іноземної чи професійної мов;
- взаєморозуміння партнерів спілкування (перцепція) з його механізмами рефлексії, ідентифікації тощо;
- взаємодії (інтерації) між сторонами спілкування на основі рольового очікування, почуття такту тощо;
- емоційно-почуттєвий супровід міжособистісного спілкування на основі симпатії, антипатії та емпатії [498, с. 45].

Аналіз наукової літератури свідчить, що спілкування розглядають як: компонент життєдіяльності; засіб передачі суспільного досвіду і залучення до культури; взаємодію об'єктів; спосіб пізнання суб'єктивного світу інших людей; процес. Більшість авторів дотримуються думки, що спілкування може бути одночасно процесом взаємодії та інформаційним процесом, ставленням людей один до одного та процесом їхнього взаємовпливу, процесом співпереживання і взаєморозуміння [153; 445; 488; 587].

Та передусім спілкування виникає там, де партнери бачать в іншому собі подібного і собі рівного. Ядром такого спілкування є передача думок і переживань (Л. С. Виготський), а головним процесом виступає взаєморозуміння (С. Л. Рубінштейн). Водночас існує низка характеристик, за відсутності яких, спостережувану взаємодію важко віднести до спілкування.

У зв'язку з цим вважаємо за доцільне торкнутися психологічних аспектів сутності спілкування. Я. Л. Коломінський, пропонуючи визначати його як інформаційну та предметну взаємодію, у процесі якої реалізуються, проявляються і формуються міжособистісні стосунки, позиціонує спілкування як реальне буття міжособистісних стосунків, що надає їм суспільності й людськості, робить їх свідомими [277, с. 40, 43]. Б. Ф. Ломов надавав особливого значення дослідженням спілкування з метою аналізу колективної діяльності людей, оскільки спілкування, на його думку, є внутрішнім механізмом життя колективу. Реальний спосіб життя людини, згідно з яким визначається її психічний склад, не вичерпується предметно-практичною діяльністю. Це – лише один бік способу життя, поведінки людини в широкому сенсі. Іншою стороною є спілкування як специфічна форма взаємодії людини з іншими людьми. Саме у процесі спілкування здійснюється передусім обмін ідеями, інтересами, «передавання» рис характеру, формуються установки особистості, її позиції [343].

У сучасній психології спілкування часто розглядається як синонім поняття «взаємодія», в умовах якої безпосередня чи опосередкована дія суб'єктів один на одного породжує їхню взаємозумовленість [147, с. 21]. Тобто змістом будь-якої взаємодії є зв'язок, обмін (діями, предметами, інформацією тощо) і взаємний вплив, а її складовими – взаєморозуміння, взаємодопомога, співпереживання.

Безперечно, кожний акт спілкування впливає на життя його учасників, їх емоційний стан, проте, процес спілкування досягає мети завдяки функціям, які в ньому реалізуються. До таких функцій Г. П. Васянович відносить: *контактну* – встановлення стану обопільної готовності підтримувати взаємний зв'язок до завершення акту; *інформаційну* – обмін повідомленнями, запитаннями та відповідями; *спонукальну* – заохочення партнера або ж самого себе до виконання

певних дій; *координаційну* – взаємне узгодження дій у процесі спільної діяльності; *пізнавальну* – адекватне сприйняття і розуміння сенсу повідомлення, а також взаєморозуміння; *емотивну* – або ж неусвідомлений «обмін емоціями», або ж один із партнерів збуджує в іншому певні емоції; *встановлення відносин* – усвідомлення і фіксування свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків; *впливову* – спрямовану на зміну стану, поведінки, ціннісно-мотиваційної сфери партнера [92, с. 307–308]. Залежно від змістового аспекту акту спілкування переважати може будь-яка одна функція чи кілька з них.

Особливості особистісно-комфортного спілкування сформулював британський педагог М. Бейкер. Вони відображають: обов'язкову рівноправність спілкування, коли учасник не прагне переважати над іншим, але й сам не жертвує почуттям власної гідності; наповненість спілкування почуттям гуманності й доброзичливості учасників один до одного; діалогічність спілкування, коли кожний учасник має установку на проникнення в суть позицій партнерів щодо проблем, які потребують вирішення під час взаємодії; вміння відходити від стереотипів у процесі оцінювання один одного, намагання досягнути своєрідності партнера; постійне прагнення й уміння людей об'єктивно оцінювати характер власного внеску в спілкування, а також те, як оцінюють їх самих та їхні дії партнери; привнесення елемента творчості у спілкування [690, с. 199–254]. Ці особливості дають підстави говорити, що у процесі спілкування важливо звертати увагу на роль особистості.

З погляду когнітивної психології професійний контекст і роль учасників спілкування активізують їхні знання та орієнтують на взаємодію. У цьому контексті Х. Гейвін окреслює кілька загальних принципів, яких повинна дотримуватись особистість у комунікативному процесі: *принцип кількості*, за яким треба видавати обсяг інформації, доступний для слухача; *принцип якості* означає, що той, хто говорить (комунікатор) має бути водночас інформативним і правдивим; *принцип зв'язаності* вказує на те, що комунікаторові варто використовувати тільки значущу інформацію; *принцип стилю* закликає

комунікатора ясно і зрозуміло викладати свої думки [124, с. 194]. Дотримання цих принципів у процесі спілкування дозволяє не лише підтримувати, а й зміцнювати контакт, що виник, розвивати його, успішно виконуючи спільну діяльність.

Принциповим є питання про зв'язок спілкування з діяльністю. Наприклад, Б. Ф. Ломов розглядав спілкування і діяльність як паралельно існуючі взаємозв'язані процеси, дві сторони соціального буття людини; Д. В. Ельконін вважав спілкування особливим видом діяльності; О. М. Леонтьєв пропонував вивчати спілкування як елемент діяльності. Деякі психологи вважають діяльність важливою умовою спілкування [551, с. 82].

Наприкінці 70-х рр. ХХ ст. гостра дискусія щодо співвідношення цих категорій розгорнулася на ґрунті різних підходів, які розвивали О. О. Леонтьєв і Б. Ф. Ломов. Прибічники першого розуміли спілкування як один з видів діяльності й намагалися поширити на комунікативні процеси теоретичні схеми, сформовані у процесі вивчення предметно-практичної діяльності. Натомість Б. Ф. Ломов вважав недоцільним розглядати людське життя як потік діяльностей, що змінюють одна одну лише в плані суб'єкт-об'єктних відносин. На його переконання, спілкування – це багатоплановий процес розвитку людських контактів, спричинений потребами спільної діяльності, під час якого здійснюється взаємний обмін діяльностями, їх способами, результатами, уявленнями, ідеями, установками, інтересами, почуттями тощо [342]. У такому контексті спілкування варто розглядати як самостійну та специфічну форму активності суб'єкта, результатом якої є не трансформований предмет (матеріальний чи ідеальний), а стосунки з іншими людьми.

У низці психологічних концепцій панувала тенденція протиставлення спілкування й діяльності. В. М. М'ясищев, вважаючи основним джерелом життєвої активності особистості потребу, залежно від двох найважливіших для людини видів активності диференціював її на спілкування і власне діяльність. Внаслідок цього він вирізняв потребу в діяльному спілкуванні та потребу в спілкуванні у діяльності [393, с. 151]. У теорії Е. Дюркгейма суспільство виглядало не як динамічна система діючих груп та індивідів, а як сукупність форм

спілкування, що знаходяться в статисті. І хоча чинник спілкування в детермінації поведінки був підкреслений, проте недооцінювалась роль перетворювальної діяльності: сам суспільний процес зводився до процесу духовного мовного спілкування [17, с. 67]. Такий підхід позиціонував індивіда як такого, що спілкується, але практично не діє.

На противагу цьому в сучасній психології приймається ідея єдності спілкування й діяльності. Такий висновок логічно випливає з розуміння спілкування як реальності людських взаємин. Це передбачає включення будь-яких форм спілкування до специфічних форм спільної діяльності: люди не просто спілкуються у процесі виконання ними різних функцій, вони завжди спілкуються у певній діяльності та з приводу неї. У такому випадку організаційний принцип спільної діяльності й спілкування тлумачиться як рушійна сила розвитку [217].

О. О. Леонтьєв, спираючись на ідею вплітання спілкування в діяльність детально розглядав питання про те, що саме в діяльності може конституювати спілкування. Він вважав, що спілкування організує і збагачує діяльність. Побудова плану спільної діяльності потребує від кожного учасника оптимального розуміння її цілей, завдань, усвідомлення специфіки її об'єкта і навіть можливостей кожного. Включення спілкування в цей процес дозволяє здійснити «узгодження» чи «неузгодження» діяльностей індивідів [323, с. 116]. Таке узгодження діяльностей окремих учасників відбувається завдяки функції впливу [418], через яку виявляється «зворотний вплив спілкування на діяльність».

Отже, спілкується завжди активна людина, діяльність якої неминуче перетинається з діяльністю інших людей. У такий спосіб спілкування поєднує індивідів, які виконують спільну діяльність. У зв'язку з цим до аксіоматичних чинників спілкування належать: інтенціональність (наявність конкретної мети та специфічних мотивів); результативність (ступінь збігу досягнутого результату з поставленою метою); нормативність (необхідність соціально-психологічного контролю за перебігом і результатами спілкування) [186, с. 34–35].

Суб'єкт-суб'єктний характер міжособистісних стосунків передбачає, що в них вступають рівні суб'єкти, які є ціллю, а не засобом один для одного.

Обов'язковою умовою продуктивного спілкування є визнання за іншим його унікальності й неповторності, його права бути самим собою та очікування того ж від іншого. Виявленню глибинних якостей суб'єкта – його вільної активності, здатності породжувати нові смисли, долати стереотипи поведінки тощо – сприяє творчо-імпровізаційний характер спілкування. Отже, спілкування – це взаємодія, яка полягає у встановленні зв'язку між людьми на основі формування їхніх ставлень один до одного у процесі життєдіяльності. Водночас, характеризуючи спілкування як системотвірний чинник комунікативної культури, варто враховувати, що без нього неможливий повноцінний розвиток людини як особистості та суб'єкта діяльності, як індивідуальності.

З'ясування сутності спілкування, його специфічних особливостей і психологічних аспектів слугує підґрунтям для реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми, що, в свою чергу, матиме позитивний вплив на ефективність професійної діяльності. У процесі міжособистісної взаємодії людині потрібно володіти різноманітними способами й засобами спілкування, знати етичні та психологічні правила їх застосування. Успішна професійна взаємодія неможлива без творчого підходу до кожної ситуації й потребує добору відповідних вербальних конструкцій та невербальних сигналів, що їх супроводжують. Тут яскраво виявляються функції спілкування як провідної ознаки комунікативної культури: інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна та ефективно-комунікативна [617, с. 21]. Перша прямо чи опосередковано пов'язана з людською діяльністю, яка є більш результативною під час постійного обміну інформацією. Друга характеризує спілкування як таке, що сприяє виробленню правил поведінки на основі засвоєння її мотивів і цілей, усвідомленому контролю власних вчинків з урахуванням особистісних цінностей. Таким чином у спілкуванні людина самоідентифікується, набуває навичок саморегуляції. Завдяки ефективно-комунікативній функції спілкування створює психологічну розрядку, дозволяє знизити рівень емоційної напруженості під час взаємодії.

Отже, спілкування, як важливу форму суспільного буття, умову життєдіяльності людей, спосіб їх об'єднання, вважаємо системотвірним чинником

комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, який визначає свідоме і розумне ставлення до використання усіх його особливостей, функцій та видів у професійній діяльності.

Спілкування, як взаємодія двох або кількох суб'єктів, є умовою включення людини в соціум і культуру та ґрунтується на потребі людини в людині. Для того, щоб мати можливість адекватно й осмислено діяти в інформаційно-комунікативному суспільстві, людині потрібно знайти своє місце у його життєвому просторі. Основним засобом зв'язку у ньому є спілкування, без якого особистість важко назвати соціальною істотою.

Стрижневі аксіоми спілкування як соціального феномена сформульовані американськими психологами Дж. Бівін, П. Вацлавіком, Д. Джексоном [95]. Як соціальна істота, людина має дотримуватися прийнятих у суспільстві норм життєдіяльності, моралі, культури міжособистісних стосунків тощо. Це передбачає її контактування з іншими членами суспільства, колективу, групи. Успішність комунікативної діяльності визначають власний інтелект, креативність, соціальна активність, особистісний смисл самореалізації в спілкуванні. Отже, перша аксіома – людина не може не спілкуватися.

Оскільки спілкування є суб'єкт-суб'єктно спрямованим процесом, під час якого інформація «циркулює між партнерами» з метою пошуку певних спільних позицій, то завдяки йому люди об'єднуються в реальну спільноту [245, с. 141–156]. Отже, комунікативний акт не тільки містить обмін інформацією, а й потребує зворотного зв'язку. У цьому виражається друга аксіома: будь-яка комунікація має змістовий та з'єднувальний аспекти. Вважаємо, що тут важливу роль відіграє спрямованість особистості, яка репрезентує центральну систему її мотивів, інтересів, потреб, життєвих смислів [11, с. 15]. У такий спосіб компоненти спрямованості особистості в цілому визначають її індивідуальну стратегію в усіх сферах життєдіяльності, в тому числі й комунікативній.

Третя аксіома вказує на залежність комунікативного процесу від психологічних установок партнерів. На нашу думку, саме психологічні чинники можуть сприяти, або, навпаки, перешкоджати поєднанню та взаємозбагаченню

тих, хто спілкується, в компетентнісному, аксіологічному, емоційно-особистісному та діяльнісному вимірах. Знакова і змістова форми міжособистісної комунікації з урахуванням усього арсеналу вербальних і невербальних засобів спілкування відбиваються в четвертій аксіомі. Стосовно фахівців професій типу «людина – людина» це може відображатися через культуру саморегуляції, культуру інтелектуальної діяльності та власне культуру мовної поведінки [355]. І, нарешті, п'ята аксіома підкреслює, що комунікативні процеси структуруються за принципом симетричності (що передбачає функціональну рівність учасників як суб'єктів єдиної спільної діяльності), або компліментарності (коли учасники спільної діяльності доповнюють один одного).

Зважаючи на це, можна говорити, що обґрунтування цілісної системи спілкування майбутнього фахівця спирається на життєвий досвід особистості в контексті врахування ціннісних орієнтацій, адаптивних можливостей, рефлексії, рівня професійної компетентності, здатності до взаємодії у процесі професійної діяльності. Досвід є важливим передусім для того, щоб, переосмисливши його, створити власний неповторний спосіб розвитку себе як професіонала і як особистості [211, с. 239] у всіх сферах життєдіяльності.

Стосовно комунікативної культури особистості основу її формування становить досвід спілкування. Як соціальний досвід, він включає інтеріоризовані норми й цінності культури, а як індивідуальний – ґрунтується на індивідуальних комунікативних здібностях і психологічних подіях, пов'язаних із спілкуванням у житті особистості [418]. Динаміка цього досвіду полягає у процесах соціалізації та індивідуалізації, що реалізуються в спілкуванні та забезпечують соціальний розвиток людини, а також адекватність її реакцій на комунікативні ситуації.

Варто зауважити, що складність професійної комунікативної сфери полягає в поєднанні функціонального наповнення взаємодій із неформальними взаєминами під час виконання професійної ролі. У цьому контексті структурними одиницями комунікативної системи особистості професіонала є:

– *ціннісний досвід*, який спрямовує зусилля людини на формування комунікативної культури і ґрунтується на інтересах, ідеалах, переконаннях,

морально-етичних нормах і прерогативах, завдяки яким генерується комунікативний ідеал фахівця;

- *досвід рефлексії* виявляє співвідношення усвідомлених знань фахівця про самого себе, свій потенціал з вимогами комунікативної діяльності й вирішуваними у її процесі завданнями;

- *досвід узвичаєної активізації* допомагає суб'єкту спілкування змобілізувати свої зусилля на вирішення професійних завдань і вказує на його готовність до адаптації в різноманітних ситуаціях;

- *операційний досвід* об'єднує конкретні засоби трансформації ситуації та своїх можливостей з урахуванням загальнопрофесійних знань і вмінь, у тому числі комунікативних, і вміння саморегуляції;

- *досвід співпраці* сприяє об'єднанню зусиль під час спільного вирішення завдань та є результатом взаємодії з іншими учасниками діяльності [218, с. 10–11].

У контексті нашого дослідження додамо, що успішна професійна діяльність фахівців сфери обслуговування багато в чому залежить і від їхнього естетичного досвіду. Саме у процесі його набуття формується та розвивається естетичний смак. Він вважається однією з найважливіших характеристик особистісного становлення та означає здатність людини до індивідуального відбору естетичних цінностей, що сприяють саморозвитку та самовихованню особистості. На наш погляд, для майбутніх фахівців сфери обслуговування ця характеристика є не менш важливою, особливо для тих, від яких залежить якість створення індивідуального образу клієнтів – кравців, перукарів, стилістів, дизайнерів тощо.

Людина із багатим естетичним досвідом вирізняється своєю оригінальністю, цілісністю натури, індивідуальним внутрішнім духовним світом із певними цінностями й уподобаннями. Естетичний досвід не варто співвідносити лише із зовнішніми формами його прояву (наприклад естетичного смаку), його показниками передусім є глибока гармонія духовного багатства особистості з відповідністю її соціального прояву. Це стосується також і форм поведінки та спілкування. Особливості професійного спілкування можна

розглядати як одну з головних компонент професійної культури фахівця сфери послуг. Створити адекватне уявлення про людину, її бажання, потреби можна лише за умов спілкування або співпраці. Тут важливо виробити вміння послідовно і цілеспрямовано розвивати й культивувати особистісні властивості через відбір і засвоєння культурних цінностей.

Стрижневі аксіоми спілкування відображають: потребу індивіда у спілкуванні; необхідність досягнення спільно значущого змісту комунікативного акту; забезпечення комфортної атмосфери спілкування; використання адекватних комунікативній ситуації засобів і форм спілкування; врахування принципів симетричності або компліментарності в ході комунікативного процесу. Якщо життєвий досвід спирається на ці аксіоми, то це суттєво допомагає фахівцеві самореалізуватися у професійній діяльності, тому що враховуються професійні вимоги і завдання, ціннісні орієнтації майбутнього фахівця, його спрямованість на спільну діяльність і розкриття у ній свого комунікативного потенціалу.

Визначення комунікативної культури як ключової категорії нашого дослідження, її провідної ролі в структурі професійної діяльності фахівців сфери обслуговування, спілкування як її системотвірного чинника зумовило необхідність обґрунтування комплексу концептуальних підходів, цілеспрямоване застосування яких забезпечить можливість розроблення й упровадження системи підвищення якості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування за допомогою формування рівня комунікативної культури відповідно до суспільних вимог. Цьому присвячений наступний підрозділ.

1.4 Методологічні підходи до формування комунікативної культури майбутніх фахівців

Становлення особистості фахівця відбувається у процесі професійної підготовки в атмосфері взаємин і спілкування. У такий спосіб набувається соціальний досвід і створюється власна система цінних міжособистісних і суспільних зв'язків, які неодмінно передбачають певний вид взаємодії та потребують відповідного типу спілкування. Культура взаємин і комунікативна

культура є особливо важливими взаємозумовленими професійними й особистісними характеристиками фахівця сфери обслуговування.

Ґрунтуючись на цих положеннях і враховуючи здобутки сучасної психолого-педагогічної теорії й методики професійної освіти, ми визначили методологічні підходи до професійної підготовки, які забезпечать оптимізацію процесу підвищення професійної майстерності фахівців сфери обслуговування шляхом формування й розвитку їхньої комунікативної культури. Вони визначалися відповідно до філософського, культурологічного, психолого-педагогічного змісту поняття комунікативної культури, визначення його сутності в контексті проблеми формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, що прямо й опосередковано пов'язане із теорією та методикою професійної освіти, загальною та професійною педагогікою, загальною, соціальною та педагогічною психологією. Результати досліджень у цих галузях забезпечили можливість вивчати проблему формування комунікативної культури на основі наукових знань з урахуванням сучасного рівня їх розвитку, теоретично інтерпретувати результати емпіричної та експериментальної роботи.

Обґрунтуванню засад *культурологічного підходу* в освіті присвячені наукові праці О. Г. Асмолова [23], М. В. Бастуна [37], Є. В. Бондаревської [72], А. П. Валицької [86], Г. П. Васяновича [90], І. А. Зязюна [225], О. В. Лобової [336], О. М. Отич [432], В. М. Руденка [513], О. П. Рудницької [548], В. В. Серікова [563], В. О. Сластьоніна [581], Г. Г. Філіпчука [628], В. М. Шейка [660], у яких розроблено провідні концептуальні положення та принципи розбудови освітнього процесу в контексті цього підходу.

Філософсько-педагогічні основи культурологічного підходу відображені у працях академіка І. А. Зязюна [240], який вважає ключовими напрямками культурологічної парадигми освіти перегляд традиційної освітньої системи на користь її наповнення культурологічним змістом, аксіологічним характером набування знань, а також надання освітньому середовищу культурологічного характеру. Це дозволить виховувати особистість і наповнювати її культурними смислами та цінностями. Значущість культурологічного підходу в формуванні

змісту освіти підкреслював В. О. Сластьонін, за визначенням якого гуманітарна культура – це упорядкована сукупність загальнолюдських ідей та ціннісних орієнтацій, особистісних якостей та універсальних способів пізнання й гуманістичних технологій професійної діяльності [581]. Вона сприяє становленню та вдосконаленню цілісної особистості, здатної до усвідомленого та обґрунтованого вибору рішень у різних життєвих і професійних ситуаціях. На присутності в особистості культурних чинників акцентує Г. Г. Філіпчук. Вони є неподільними, взаємопов'язаними та впливають на особистість індивідуально [628, с. 33–34]. Адже людина суб'єкт-суб'єктно знаходиться в культурі, завдяки якій може досягнути різних рівнів самопізнання і становлення, зробити себе творцем культури.

За висловом Г. О. Балла, гуманістична орієнтація в освіті передбачає спрямованість на особистісний розвиток людини, що вимагає якомога всеосяжного її входження в культуру не лише як носія, але й як суб'єкта останньої [32, с. 10]. Гуманітарні науки послуговуються визначеннями культури, в яких домінує взаємозв'язок і взаємозалежність понять «культура» та «особистість». Тобто, поняття культури, що є «філософією самої людини, яка збагнула себе як єдине джерело, мету і результат усього суспільно-історичного розвитку...» [310, с. 330], набуло визначеного особистісного статусу та все більше тяжіє до виявлення особистісних смислів і тлумачення культури як певної форми творення, існування та прояву людської духовності, креативності, індивідуальності. Н. Є. Миропольська, говорячи про глибокі зміни на рівні змісту культури як системи відносин людини і світу та змісту самої людини як суб'єкта цієї культури, підкреслює, що культура гуманізує стосунки в суспільстві та водночас формує прагнення до творчості в усіх сферах життєдіяльності [376, с. 13]. У такий спосіб, людина, пізнаючи і перетворюючи світ, пізнає та перетворює себе.

На кореляції смислових меж культури із тим, що не виходить за межі особистісного ставлення наголошував Є. К. Бистрицький, вважаючи культурним те, що зберігає та стверджує особистість [85, с. 163–164]. В особистісній культурі

виявляються як результати культурного впливу суспільства на людину, так і результат опанування нею суспільних культурних цінностей [548, с. 61]. Видатний мислитель сучасності Дж. С. Брунер стверджував, що помилково бачити в освіті лише «інструмент» якісного оброблення інформації, простий привід для застосування «освітніх теорій» або результатів предметно-орієнтованих «тестів на перевірку освітніх досягнень». Саме освіта має забезпечити шляхи адаптації культури до потреб суспільства і відповідність членів культурної спільноти й укорінених способів пізнання світу до потреб відповідної культури [693, р. 43].

О. П. Рудницька, безпосередньо пов'язуючи якість освіти зі здобутим культурним рівнем, відзначала, що, залежно від міри опанування змісту культурних надбань суб'єктом навчально-виховного процесу, можна говорити про досягнутий ним рівень освіченості та ступінь його відповідності нормам розвитку особистості, прийнятим у даному конкретному суспільстві [548, с. 18–19]. Отже, у педагогіці всі виміри існування культури фокусуються на особистість, а будь-які культурні явища відображають її внутрішній світ і творчий потенціал. Тому для освітньої галузі принципово важливим є розуміння культури не лише як історично визначеного рівня розвитку суспільства, творчих сил і здібностей людини, відтворених у типах і формах організації життя та людської діяльності [641, с. 28], а й як чинника становлення та властивості особистості [336, с. 79]. Такий підхід розкриває широкі можливості для формування її культурного простору та є підґрунтям людської духовності, гарантією життєтворчості та співіснування з соціумом, органічного спілкування.

Аналіз наукових джерел переконує, що у філософсько-педагогічному змісті й сенсі культурологічного підходу простежується його тісний зв'язок з аксіологічним: культурологічний підхід є конкретно-науковою методологією пізнання й перетворення педагогічної реальності на основі аксіології, яка розуміє освіту як культурний процес, що відбувається в культуровідповідному середовищі, всі компоненти якого наповнені людськими смислами і слугують людині, яка вільно проявляє свою індивідуальність, здатність до культурного

саморозвитку і самовизначення в світі культурних цінностей [311]. Відповідно до культурологічного підходу, людина через буття в культурі самовизначається як особистість. У світлі цього підходу епіцентром освіти є людина як вільна, активна індивідуальність, здатна до особистісної самодетермінації в спілкуванні та співпраці з іншими людьми, сама з собою та культурою [240]. У такий спосіб культурологічна парадигма утверджує ідею необхідності спрямування освіти на розвиток в особистості культури мислення, почуттів, поведінки, утворюючи центр, навколо якого об'єднуються знання, уміння, навички, що стають константами її діяльності [432]. Як напрям педагогічної діяльності, культурологічний підхід ґрунтується на принципі культуровідповідності освіти, котрий не суперечить її науковому змісту, а навпаки, доповнює та збагачує його, забезпечуючи таким чином справжню гуманізацію та гуманітаризацію освітнього процесу [37, с. 172].

Зауважимо, що становлення поглядів на культуру як особистісну характеристику супроводжувалося обґрунтуванням особистісно значущих функцій культури (діяльнісної, етичної, ціннісно-духовної, життєтворчої та ін. [336, с. 80–81]), серед яких особливе місце посідає комунікативна, згідно з якою культура постає як спосіб людського буття, «стан прозоро ясних міжлюдських стосунків і розумних відносин одне до одного і до природи» [84, с. 11–19]. Комунікативна функція культури полягає в здатності людей виступати суб'єктами своєї життєдіяльності, максимально контролювати, змінювати умови й обставини власного буття в міжособистісних зв'язках і стосунках зі світом. З урахуванням викладеного, феномен комунікативної культури фахівців сфери обслуговування можна розглядати як професійно-особистісну якість, що зумовлює ефективну фахову діяльність та є показником їхньої професійної компетентності.

Отже, застосування культурологічного підходу в освіті передусім має спрямовуватися на розвиток внутрішньої культури особистості, вироблення в її структурі культурних новоутворень [336, с. 83]. У контексті нашого дослідження відзначимо, що у форматі культурологічного підходу поняття комунікативної культури проектується на професійну майстерність фахівців сфери

обслуговування. У процесі її формування пов'язується в єдине ціле вироблення професійних умінь і навичок майбутнього фахівця та освоєння ним форм і способів успішної комунікації, що виражається у виявленні доброзичливості в стосунках, відкритості до діалогу, обміну думками, здатності взаємодіяти з людьми. Тобто, під кутом зору культурологічного підходу, культура саморегуляції у процесі міжособистісної взаємодії, культура діяльності у професійній сфері та культура мовної поведінки під час спілкування відображають сутність комунікативної культури фахівця в загальній культурі його особистості.

З'ясувати якості та властивості предметів, явищ, процесів, здатних задовольнити потреби окремої особистості та певного суспільства, а також ідеї та спонукання у вигляді норми й ідеалу дає можливість *аксіологічний підхід* [661]. Цінності (те, що є значущим для людини й відповідає її актуальним потребам, ідеалам особистісним смислам [146, с. 146]) і ціннісні орієнтації (спрямованість інтересів і потреб особистості на певну ієрархію цінностей, схильність надавати перевагу одним цінностям над іншими в різних життєвих ситуаціях, спосіб диференціації особистісних об'єктів і явищ за їх особистісною значущістю) [145, с. 145]) є важливими чинниками професійного становлення особистості. У процесі професійної підготовки вони передусім впливають на мотиваційну сферу майбутнього кваліфікованого робітника та, відповідним чином, проектується на розвиток його комунікативної культури й поведінки у процесі професійної діяльності.

Філософсько-культурологічні та психолого-педагогічні аспекти категорії цінностей і ціннісних орієнтацій особистості відображені у працях Б. Г. Ананьєва [15; 16], М. М. Бахтіна [45], І. Д. Беха [58], В. І. Гінецинського [129], Г. С. Дегтярьової [169], І. А. Зязюна [225], М. С. Кагана [247], О. М. Леонтьєва [328], В. О. Сластьоніна [579], Л. Н. Столовича [598], Н. О. Ткачової [615]. У їхніх дослідженнях окреслюються функції цінностей в життєдіяльності людини, значущість їх впливу на поведінку і прийняття рішень в умовах ситуативного вибору, в тому числі у професійній діяльності. Особистісні цінності формуються

на основі позитивно значущих для людини подій, явищ та їх властивостей, ідей та спонукань. Завдяки їм особистість надає перевагу певним смислам над іншими, внаслідок чого обирає відповідні способи своєї поведінки. Таким чином, взаємозалежність ціннісних орієнтацій і потребнісно-мотиваційної сфери особистості зумовлюється морально-соціальними детермінантами, які регулюють діяльність людини. Відповідно – комунікативна культура передбачає наявність у суспільному й індивідуальному житті людини комунікативних норм, способів і засобів відповідно до ієрархії цінностей та установок. Завдяки комунікативній культурі задовольняються людські потреби у спільній діяльності й духовному розвитку.

У психолого-педагогічних дослідженнях роль аксіологічного підходу підкреслюється положенням про нерозривний зв'язок цінностей і задоволення професійних потреб з ідеями гуманізму та культури [641, с. 29]. Основу комунікативної культури «генералізує» її гуманістичний характер [389, с. 3], що підсилює значення аксіологічного компонента, зокрема таких цінностей як гуманність, інтерес до людини, духовність. У спілкуванні, яке дає людині можливість виявити всі грані своєї особистості, зробити їх значущими для інших, самоствердитися у власній цінності, виявляється людська сутність. Оскільки спілкування є способом самовираження людського «Я», то воно має бути для людини цінністю, ступінь значущості якої визначатиме якість комунікативного процесу. Будь-яке спілкування неодмінно висуває проблему наявності (або відсутності) в його учасників певних спільних цінностей. Орієнтація духовної культури спілкування на загальнолюдські цінності має відбуватися з урахуванням природних і соціальних особливостей індивідуальностей партнерів по спілкуванню, відрізнятися високою моральністю вибору засобів спілкування відповідно до гуманістичних цінностей. Її гуманістична сутність є соціально-психологічною властивістю та визначається як «зумовлена моральними нормами і цінностями система установок особистості на соціальні об'єкти (людину, групу людей, живу істоту), представлена в свідомості переживаннями (співчуття, співрадість), і реалізується у спілкуванні й діяльності в аспектах сприяння, співучасті, допомоги» [302, с. 79].

Отже, з позицій аксіологічного підходу комунікативна культура фахівців є системою цінностей, які регулюють професійну діяльність. Завдяки їй задовольняються актуальні потреби людини у спільній діяльності й духовному розвитку. Цінності, в тому числі професійні, нерозривно пов'язані з ідеями гуманізму. Їх реалізація в освітньому процесі здійснюється через формування ціннісного ставлення до людини та визнання її розвитку провідним завданням освіти й виховання, забезпечення можливостей особистості щодо самовизначення, самоорганізації та самореалізації [641, с. 26]. У контексті нашого дослідження аксіологічний підхід дає змогу аналізувати процес формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування через детермінацію їхнього ціннісного ставлення до змісту та результатів власної діяльності, професійних ролей і позицій. Індивідуальне сприйняття і засвоєння професійних цінностей визначається ступенем розвитку професійного мислення і свідчить про наявність власного стилю комунікативної діяльності. Застосування аксіологічного підходу в процесі формування комунікативної культури передбачає здійснення впливу на становлення й розвиток комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування як цінностей, опанування якими забезпечить їх трансформацію з особистісно значущих у професійно значущі.

Особистісне і професійне становлення майбутніх фахівців сфери обслуговування, можливість досягнення ними успіху в професійній діяльності та самоствердження у процесі міжособистісної взаємодії забезпечить *особистісно орієнтований підхід*, який вимагає «визнання індивідуальності, самоцінності кожної людини, її розвитку передусім як індивіда, наділеного своїм неповторним суб'єктивним досвідом» [682, с. 9], іншими словами – визнання унікальності особистості, її інтелектуальної та моральної свободи, права на повагу.

Філософсько-психологічне підґрунтя особистісно орієнтованого навчання закладене у працях М. М. Бахтіна (специфіка особистісної природи людини характеризується через детермінацію, цілісність внутрішнього світу, відповідальність) [44], І. А. Зязюна (ідентифікація структури особистості на основі тілесного начала, ціннісних орієнтацій, здатності народжувати

нетривіальні фільтри в критичних ситуаціях, багатовимірною її розкриття і глибини міжособистісних стосунків) [220], О. Ф. Лосева (зміст категорії особистості визначається через самосвідомість, самопізнання, суб'єктно-об'єктне самоспостереження, діалог із собою та світом) [346], А. Маслоу (теорія самоактуалізації особистості у процесі діяльності та спілкування з іншими людьми) [369], К. К. Платонова (концепція динамічної функціональної структури особистості, яка включає спрямованість, досвід, особливості психічних процесів і біопсихічні властивості особистості) [458], К. Роджерса («Я»-концепція як фундаментальний компонент структури особистості, що формується у процесі взаємодії суб'єкта з соціальним оточенням та є вираженням сутності особистості в її самосвідомості, суб'єктивності, здатності діяти свідомо й відповідально) [711], С. Л. Рубінштейна (рівень психічного розвитку особистості дозволяє їй свідомо керувати власною поведінкою і діяльністю; особистість є носієм свідомості, яка активно виявляє ставлення до світу, підкреслюючи свою здатність формувати це ставлення, займати певну позицію) [510, с. 436–437] та ін. До психологічних основ особистості майбутнього професіонала будь-якого профілю Л. М. Мітіна відносить особистісну спрямованість, поведінкову гнучкість і професійну компетентність [378, с. 35]. Ці характеристики дозволять йому реалізувати свої ціннісні еталони, засновані насамперед на визнанні важливості й унікальності окремої особистості та пов'язані переважно з потребами людей у самоповазі та в спільній діяльності.

Теоретичні основи особистісно орієнтованого підходу в освіті обґрунтовані у працях І. Д. Беха [56], Є. В. Бондаревської [73], Е. Ф. Зеєра [209], М. В. Кларіна [263], О. М. Пехоти [449], В. В. Серікова [563], А. В. Хуторського [636], І. С. Якиманської [684]. Його вихідне положення визначає метою, суб'єктом, результатом і головним критерієм ефективності педагогічного процесу особистість, що досягла рівня соціального розвитку і самосвідомості, який дозволяє їй знаходити та обирати серед цінностей культури особистісні смисли, самостійно виконувати перетворювальну діяльність, свідомо та відповідально здійснювати саморегуляцію діяльності й поведінки.

Зважаючи на це, особистісно орієнтований підхід дозволить спроектувати комунікативну взаємодію у сфері професійної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування на основі врахування особистісних особливостей і моделювання успішних виробничих ситуацій у вигляді творчої пізнавальної діяльності. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає опанування сукупністю прийомів і навичок організації взаємин у професійному середовищі за допомогою комунікативних засобів. Важливу роль у цьому процесі відіграють особистісні характеристики самого фахівця.

Проблематика нашого дослідження потребувала розгляду особистісно орієнтованого підходу в контексті самореалізації особистості через спілкування, що відображено у працях М. В. Бастуна [38], О. О. Бодальова [68], Л. С. Виготського [113], М. С. Кагана [245], О. О. Леонтьєва [325]. Відповідно до цього процес професійної підготовки майбутніх фахівців передбачає створення умов для їхнього особистісного розвитку, а учень має бути і об'єктом, і суб'єктом навчання. Це означає, що необхідно враховувати його потреби, мотиви, цілі, здібності, активність, інтелект та інші індивідуально-психологічні особливості. Метою освітнього процесу, орієнтованого на особистість, є підтримка її гуманістичного начала й розвиток механізмів самореалізації, саморозвитку, адаптації, саморегуляції, самозахисту, самовиховання тощо, необхідних для її становлення і взаємодії з людьми, природою, культурою, цивілізацією.

М. Алвессон, розкриваючи зміст поняття «культура професійного спілкування», поєднує в ньому дві взаємопов'язані, але якісно своєрідні підструктури – особистісну й поведінкову [689]. Особистісно орієнтований підхід дозволяє в такому сенсі розглядати комунікативну культуру. Так, до особистісної підструктури належать мотиваційно-ціннісні установки, комунікативна спрямованість особистості, вибір певних способів взаємодії з іншими, а поведінкова охоплює способи організації взаємодії з партнерами, вербальні та невербальні засоби спілкування, комунікативні стратегії та прийоми впливу на співбесідника.

Застосування особистісно орієнтованого підходу в процесі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування спрямоване на розвиток мотивації самореалізації, прагнення до духовного збагачення і поповнення знань, усвідомлення необхідності розвитку професійної самосвідомості, професійно-комунікативних цінностей. Зважаючи на це, комунікативна культура майбутнього фахівця сфери обслуговування розглядається в нашому дослідженні як: чинник його особистісного і професійного становлення; спосіб самореалізації та досягнення успіху в професійній діяльності; засіб самоствердження у процесі міжособистісної взаємодії. Реалізація цього підходу полягає в концентрованому вираженні особистості професіонала в його комунікативній культурі.

У світлі нової освітньої парадигми людина, що навчається, розглядається як складна відкрита система, «що підпорядковується всезагальним закономірностям самоорганізації систем» [476]. У зв'язку з цим педагогічна діяльність має ґрунтуватися на основних положеннях і принципах синергетики як важливої складової сучасної філософії освіти. Об'єктом синергетики (від грец. *συνεργία* – спільна дія) є процеси самоорганізації, завдяки яким взаємодіють елементи та підсистеми в системах різного походження, що призводить до їх узгодженості.

Синергетичний підхід до освітнього процесу дозволить забезпечити виховання особистості, підготовленої до життя і праці в світі, що змінюється, формування в молоді сучасного світогляду і культури міжособистісних відносин, розвиток творчих здібностей і навичок самоосвіти, сприяння самореалізації у професії та підвищенню конкурентоздатності на ринку праці. Це можливо, якщо створити систему формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, яка складатиметься із кількох підсистем, що взаємодіють, узгоджуються та орієнтовані на певний результат. Застосуванню синергетичного підходу щодо різних аспектів функціонування освітніх систем присвячені праці І. А. Зязюна [229], С. Ф. Клепка [265], В. Г. Кременя [303], В. С. Лутая [351], О. С. Пономарьова [476], В. М. Чайки [641], Ю. В. Шароніна [655] та ін.

Так, І. А. Зязюн вбачав у синергетиці «черговий важливий крок до розуміння феномену людини в усіх різновидах її вияву: пізнанні, творчості,

здоров'ї, освіті, комунікації, входженні людини у природне, соціальне, культурне середовище» [229, с. 13]. На його думку, педагогіка у світлі категорії «синергетика» є особливим явищем, позбавленим кількісних величин, оскільки йдеться про освітній і виховний людиноцентризм. «І якщо ми вводимо поняття «синергетика» в педагогіку, то справедливіше і правильніше було б вести мову не про «синергетику педагогіки», а про «синергетику людини», «синергетику особистості», «синергетику творчої індивідуальності», – наголошував І. А. Зязюн [229, с. 11].

Сутність синергетичного підходу до освіти і навчання зумовлена одним із найважливіших завдань перебудови освітньої галузі на всіх рівнях – розвитком творчого мислення. На думку В. Г. Кременя, це розвиває здатність трансформувати теоретичні й практичні знання у стратегії розв'язання проблем, методи перетворення нового знання на власне особистісне мислення й відчуття. Роль синергетичного підходу полягає у ствердженні людиною себе як особистості, в її внутрішньому зростанні, самоорганізації [303, с. 5, 7]. В основу такого бачення покладається принцип гуманізму і ціннісний ідеал особистості – історично зумовлений взірець моральних чеснот, який впливає на формування поведінково-комунікативного стандарту.

Як переконують наукові джерела, професійний та особистісний розвиток фахівця обов'язково супроводжується суперечностями, що зумовлюють перебудову ціннісних орієнтацій, самопізнавальну та самовиховну активність (Б. Г. Ананьєв [15; 16], Д. Б. Ельконін [675]). Синергетичний підхід утверджує ідею самоорганізації, пробудження власних сил та здібностей фахівця, пошук індивідуальних шляхів його розвитку [641, с. 20]. Як зауважує Г. Г. Філіпчук, будь-який освітній процес не може бути завершеним, оскільки сучасні умови вимагають безперервного навчання, самовдосконалення, професійного зростання [628]. Якщо розглядати професійне становлення фахівців сфери обслуговування з погляду синергетики, то процес формування їхніх професійних якостей є особливою формою саморозвитку, яка допоможе досягти вищого рівня власного фахового та особистісного зростання.

Провідні механізми формування та розвитку особистості шляхом проектування, конструювання, організації й управління діяльністю розглядає *діяльнісний підхід* як фундаментальний пояснювальний принцип, предмет вивчення та оцінювання сучасної педагогіки і психології [641, с. 22]. Діяльнісна теорія розглядається у працях К. О. Абульханової-Славської [2], В. П. Беспалька [54], Л. С. Виготського [115], П. Я. Гальперіна [121], В. В. Давидова [162], Д. Б. Ельконіна [674], М. С. Кагана [248], О. М. Леонтьєва [327], В. Ф. Моргуна [387], С. Л. Рубінштейна [510], В. А. Семиченко [562], Н. Ф. Тализіної [605], В. Д. Шадрікова [652], Г. І. Щукіної [673], Е. Г. Юдіна [679] та ін.

Психологічна теорія діяльності ґрунтується на уявленні про діяльність як соціальну за своєю природою систему, в якій людина (або колектив людей) є активним системотвірним елементом. Водночас будь-яка діяльність є компонентом більш загальної ієрархічної метасистеми «люди – об’єкти – середовище», яка організовує світ діяльностей, включаючи в себе світ професій, спілкування й пізнання, взаємодії з природою та інші соціальні процеси [260, с. 18].

На сучасному етапі розвитку діяльнісної теорії спостерігається посилення уваги до особистісних параметрів суб’єкта діяльності та його внутрішньої активності. Ключовими у ній є обґрунтовані С. Л. Рубінштейном особистісний принцип діяльності, положення про діяльнісну природу людини крізь призму ідеї суб’єктності, характеристика діяльності як прояву активності суб’єкта в системі його суспільних відносин, що виявляє та формує його психіку і сприяє розвитку [510, с. 492]. Видатний психолог зазначав, що зв’язок психіки людини з її діяльністю полягає в об’єктно-діяльнісному та суб’єктно-свідомому співвідношенні конкретного суб’єкта з продуктами його діяльності та відносинами, що її детермінують. Це сприяє виявленню суб’єктом вищого рівня активності. Людина в такий спосіб стає творцем власної долі, а її діяльність набуває змісту, самостійності, творчості. Діяльнісний підхід спирається на положення про те, що психіка людини нерозривно пов’язана з її діяльністю і діяльністю ж зумовлена. Тобто, діяльність розуміється як активна взаємодія з

довкіллям, у ході якої людина виступає як суб'єкт, що цілеспрямовано впливає на об'єкт і таким чином задовольняє свої потреби [173, с. 84]. Ця взаємодія сприяє вирішенню життєво важливих для особистості завдань, які визначають її існування й розвиток. Це означає, що діяльність особистості є механізмом перетворення зовнішніх впливів у новоутворення особистості як продукта розвитку, що зумовлює особливу важливість реалізації діяльнісного підходу у процесі побудови навчальних технологій, метою яких визнається не накопичення знань, а формування способу дій.

У контексті діяльнісного підходу професійна підготовка майбутніх фахівців у ПТНЗ передбачає навчання відповідних професійних дій, формування яких неможливе без засвоєння певних знань. Діалектика тут полягає в тому, що отримати знання означає виконати за їх допомогою певну діяльність. Зважаючи на викладене, проектування підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування має починатися з аналізу їхньої професійної діяльності на операційному рівні. Лише після цього може бути визначений необхідний обсяг практичних знань. Засвоєння знань призводить до закріплення вже відомих та опанування нових дій, які опосередковують становлення професійних здібностей і способів поведінки майбутніх фахівців [200, с. 48]. Тобто, знання мають не просто передаватися, а здобуватися учнем ПТНЗ у ході його власної навчально-виробничої діяльності.

З позицій діяльнісного підходу, згідно з яким будь-яке явище суспільного життя є проявом діяльності як універсального способу існування людини й суспільства, комунікативна культура фахівців сфери обслуговування є системою знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих в суспільстві, а також вмінням органічно, природно й невимушено реалізувати їх у професійній діяльності. Зважаючи на викладене, комунікативній культурі властиві як загальні ознаки особистісної культури фахівця, так і відображення специфічного характеру його професійної діяльності.

Реалізація діяльнісного підходу в процесі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування передбачає опанування ними теоретичних знань, етико-психологічних положень, принципів і норм, що мають

загальний характер у конкретному суспільстві, та практичних умінь і навичок комунікативної взаємодії у професійній діяльності. Під таким кутом зору комунікативну культуру варто розуміти як інструмент успішної професійної діяльності, а також як передумову і мету самореалізації в ній особистості професіонала.

Чітку орієнтацію на майбутнє, яка виявляється в можливості конструювання перспектив своєї освіти з урахуванням успішності в особистісній і професійній діяльності передбачає **компетентнісний** підхід, який ґрунтується на міждисциплінарних вимогах до результату освіти. До застосування компетентнісного підходу в освітньому просторі науково-педагогічну громадськість спонукала необхідність допомогти учням навчитись правильно вирішувати будь-які проблеми в різноманітних навчальних, життєвих, професійних ситуаціях. В. О. Радкевич слушно вважає компетентнісний підхід важливим концептуальним підґрунтям реалізації нової системи принципів визначення цілей професійно-технічної освіти, відбору і структурування змісту навчального матеріалу, організації освітнього процесу й оцінювання його результатів з метою досягнення майбутніми робітниками високого рівня знань, досвіду, обізнаності для здійснення професійної діяльності [492, с. 8]. Теоретичні засади компетентнісного підходу в освіті обґрунтовані І. Д. Бехом [57], Н. М. Бібік [63], А. О. Вербицьким [105], Б. С. Гершунським [128], О. В. Глузманом [132], Р. С. Гуревичем [158], Е. Ф. Зеєром [210], І. О. Зимньою [213], І. А. Зязюном [231], А. К. Марковою [366], О. М. Новіковим [409], О. І. Пометун [474], В. О. Радкевич [492], О. Я. Савченко [550], С. І. Сисоєвою [569].

Компетентнісний підхід передбачає високий ступінь готовності фахівця до успішної діяльності, забезпечує активізацію механізмів його загального і професійного саморозвитку з урахуванням мотивації та її динаміки у процесі професійної підготовки [641, с. 32]. Його упровадження у ПТНЗ передбачає спрямування освітнього процесу на формування професійної компетентності, яка не лише забезпечить якісне вирішення професійних завдань, а й сприятиме самоорганізації особистості та діяльності фахівця, виявленню й розвитку його творчого потенціалу.

З погляду когнітивної психології компетентність – це «опора на великі банки спеціальних фактів з конкретної галузі, які реалізуються завдяки дотриманню певних правил. Ці факти впорядковані у пов'язані між собою групи, що полегшує згадування інформації. Отримані з пам'яті знання можуть використовуватися різними шляхами, залежно від галузі спеціалізації та ситуації» [124, с. 174]. Отже, більш широке застосування компетентнісного підходу сьогодні вважається одним із напрямів вирішення проблеми професійної адаптації, що пов'язано з розширенням освітнього простору за межі формальної освіти у паралельні структури системи безперервної освіти і формуванням навичок діяльності в конкретних ситуаціях. Це підхід, завдяки якому результати освіти визнаються значущими за межами освітньої системи.

Поняття «професійна компетентність» виражає єдність теоретичної та практичної готовності до професійної діяльності в цілісній структурі особистості й характеризує її професіоналізм. Зміст професійної компетентності тієї чи іншої спеціальності визначається рівнем відповідності професійних знань і вмінь та нормативних вимог, а також рівнем професійної підготовленості в певній сфері діяльності [24]. Професійна компетентність визначається рівнем професійної освіти, індивідуальними здібностями й досвідом особистості, її мотивацією до самовдосконалення, а також творчим і відповідальним ставленням до професійної діяльності. Вищим проявом професійної компетентності Б. С. Гершунський вважає культуру, атрибутами якої є глибоке, усвідомлене і шанобливе ставлення до спадщини минулого, здатність до творчого сприйняття, розуміння і перетворення дійсності в сфері професійної діяльності та стосунків [128, с. 83].

Компетентнісний підхід підсилює власне практико-орієнтованість освіти, висуває на перший план не лише інформованість учня, а й уміння вирішувати життєві та професійні проблеми, акцентує увагу на результатах освіти. Причому в якості результату розглядається не сума засвоєної інформації, а здатність людини діяти в різних проблемних ситуаціях. Тип цих ситуацій залежить від типу освітньої установи, а для професійних освітніх установ – від видів діяльності, які визначаються стандартом спеціальності майбутніх фахівців. За висловом

Н. Г. Ничкало, стандарт професійної освіти покликаний забезпечити конкурентоздатність, професійну мобільність, соціальну гарантію робітника в умовах ринку праці. Наголошується також на включенні до стандарту вимог до особистості фахівця його гуманітарної та природничо-наукової підготовки. Такий підхід є ефективним інструментом управління якістю підготовки кадрів, визначає еквівалентність професійної освіти в різних регіонах країни з урахуванням їх особливостей [405, с. 62].

Професійна компетентність майбутніх фахівців формується у процесі професійної підготовки під впливом особистісних, соціально-психологічних, організаційних та інших чинників. І. А. Зязюн, розглядаючи компетентність у соціально-педагогічному контексті, вважає її екзистенціальною властивістю людини та продуктом її власної життєтворчої активності [231], що забезпечує суб'єкта можливістю вирішувати будь-які характерні для певної сфери діяльності проблеми, незалежно від ситуації. Тобто, у змісті поняття «компетентність» поєднуються не лише когнітивний і технологічний, але й мотиваційний, етичний, соціальний та поведінковий елементи. У такий спосіб компетентнісний підхід забезпечує підвищення соціальної активності, конкурентоспроможності й професійної мобільності майбутніх фахівців, особливо в умовах постійного зростання конкуренції на ринку праці, товарів і послуг. Його впровадження, за висловом В. О. Радкевич, уможлиблює формування змісту професійно-технічної освіти з метою відображення у ньому суб'єктивних компонентів людської культури [492, с. 10].

Реалізація компетентнісного підходу в процесі розвитку комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає формування їхньої комунікативної компетентності [706] як професійно значущої якості, сутність якої полягає у зв'язках між уміннями й навичками людини та успішним виконанням певного комунікативного завдання в реальній комунікативній ситуації, пошуку рішень для усунення труднощів, що виникають у процесі спілкування під час виконання професійної діяльності. Це сприятиме формуванню вищого рівня готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування

до професійної діяльності, оптимізації розвитку їхніх особистісних якостей, прагнення до професійного самовдосконалення через розвиток комунікативної культури.

Комплексне врахування положень названих методологічних підходів сприятиме розумінню сутності, змісту і структури комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, дозволить обґрунтувати педагогічні умови і розробити методику її формування у ПТНЗ шляхом реалізації сучасних педагогічних технологій, про що йтиметься в наступних розділах.

Висновки до першого розділу

Перехід від виробництва товарів до виробництва послуг у 40-50-х рр. ХХ ст. зумовив потребу організації навчальних закладів для професійної підготовки фахівців сфери обслуговування. Нині така підготовка здійснюється в системі професійно-технічної освіти і спрямована на забезпечення учнів знаннями, вміннями й навичками в обраній сфері професійної діяльності, розвиток компетентності та професіоналізму, виховання загальної та професійної культури.

Сфера обслуговування як особливий вид людської діяльності, спрямованої на задоволення потреб клієнта через надання йому послуг, є предметом сервісології. Аналіз її основних положень свідчить, що послуги позиціонуються через спілкування у процесі спільної діяльності фахівця і клієнта.

Провідну роль у якісному обслуговуванні відіграє комунікативна культура фахівця сфери обслуговування – інтегрована характеристика особистості як суб'єкта професійної діяльності, що забезпечує реалізацію професійної компетентності в комунікативній діяльності у процесі надання послуг і водночас сприяє його особистісному та професійному зростанню. Вона має загальнокультурні ознаки та виявляється у внутрішній особистісній культурі фахівця; зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості та виявляється в творчому характері освоєння кращих зразків комунікативної діяльності; забезпечується впорядкованістю комунікативних знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, органічною їх реалізацією у професійно-

комунікативній діяльності; ґрунтується на вмінні легко встановлювати контакт у процесі спілкування, проявляти гнучкість, психологічний і професійний такт, емоційну стійкість, володіти вербальними і невербальними засобами комунікації та мовним етикетом; сприяє професійній адаптації та самоактуалізації особистості у професійній сфері тощо.

Домінантою комунікативної культури особистості є спілкування, яке має діяльнісний характер і забезпечує включення людини в соціум і культуру, підтримує позитивний характер комунікативного процесу, виявляє доброзичливе ставлення до співрозмовників, дозволяє людині створювати конструктивну комунікативну ситуацію і знаходити адекватний спосіб поведінки у ній. Психологічні механізми сприймання й розуміння один одного, взаємовплив і рольова поведінка реалізуються в комунікативній культурі, яка є провідним важелем формування й розвитку міжособистісних відносин.

Аналіз стану дослідження комунікативної культури щодо її формування у фахівців сфери обслуговування дав можливість визначити методологічні підходи до вирішення нашої наукової проблеми. У світлі культурологічного підходу комунікативна культура фахівця сфери обслуговування є професійно-особистісною якістю, сутність якої відображає загальну культуру його особистості та впливає на ефективність професійної діяльності. Реалізація аксіологічного підходу передбачає здійснення впливу на формування комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування як професійно ціннісних, опанування якими забезпечить їх трансформацію з особистісно значущих у професійно значущі. Застосування особистісно орієнтованого підходу спрямоване на розвиток мотивації самореалізації, розкриття особистісного потенціалу учнів, встановлення суб'єкт-суб'єктних відносин як моделі майбутньої комунікативної культури. Синергетичний підхід до професійної підготовки фахівців сфери обслуговування як особливої форми їхнього саморозвитку сприятиме фаховому й особистісному зростанню учнів, усвідомленню необхідності професійного саморозвитку, самовиховання і самовдосконалення. Діяльнісний підхід дозволяє розуміти комунікативну культуру як інструмент успішної професійної діяльності,

передумову і мету самореалізації в ній особистості фахівця і спонукає до застосування активних методів формування комунікативної культури. Компетентнісний підхід передбачає формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, сутність якої полягає в опануванні теоретичних знань, етико-психологічних положень, принципів і норм, що мають загальний характер у конкретній професійній спільноті. На цій основі вибудовувався авторський підхід до формування їхньої комунікативної культури у процесі професійної підготовки у ПТНЗ.

Основні ідеї та положення першого розділу відображені в наступних публікаціях автора [168; 529; 532; 533; 534; 538; 539; 540; 545].

РОЗДІЛ 2

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ

2.1. Структура комунікативної культури кваліфікованих фахівців сфери обслуговування

Невпинний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій і засобів масової комунікації зумовив появу концепції інформаційного суспільства: нової історичної фази розвитку цивілізації, що відзначається збільшенням ролі інформації в житті суспільства, зростанням частки інфокомунікацій, інфопродуктів і послуг у валовому внутрішньому продукті, створенням глобального інформаційного простору, який забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, їх доступ до світових інформаційних ресурсів і задоволення їхніх соціальних та особистісних потреб в інформаційних продуктах і послугах [242]. Оскільки вся історія людської цивілізації – це постійне накопичення розрізнених і одиничних знань, їх систематизація і пристосування до людських потреб, то в умовах сучасних інформаційно-технологічних змін інформація і знання стали основним людським ресурсом [357, с. 15]. Наукове соціально-економічне обґрунтування інформаційне суспільство отримало в концепції «соціально-орієнтованої ринкової економіки», провідною ідеєю якої є поєднання принципу «свободи ринку» і справедливого розподілу за принципом «соціального вирівнювання». Теоретичні засади цієї концепції розроблені представниками Фрайбурзької школи неолібералізму: Л. Ерхартом [677], А. Мюллер-Армаком [390], В. Ойкеном [421], В. Репке [494] та ін. У ній акцентується увага на соціально-орієнтованій ринковій економіці та тенденціях зростання попиту на послуги як у матеріального виробництва, так і в населення.

Перехід до інформаційного суспільства супроводжується прагненням людства до осмисленості буття, моральності, досягнення різноманітних систем цінностей, що призводить до зростання ролі комунікації, як складного

соціального феномена. Внаслідок цього актуалізується нова комунікативна парадигма [11, с. 243], у контексті якої цей феномен перетворюється на один із провідних чинників соціальної стійкості та упорядкованості завдяки його стабілізаційному впливу на соціально-комунікативні процеси. Комунікативна парадигма спирається на особистісно орієнтовані теорії: гуманістичну психологію К. Роджерса (1971), соціально-когнітивну теорію А. Бандури (1986), теорію емпіричного навчання Д. Колба (1984), ново-парадигмальну соціальну психологію Р. Гарре (1993), особистісно конструктивну теорію Дж. Келлі (1955) та ін. Вона виводить на перший план самоосвіту – внутрішній рефлексивний процес, завдяки якому формуються значущі особистісні конструкції. А внутрішні стимули рефлексій людини розглядаються як вільний акт «комунікативного конструктивізму», що виявляється через самокеровану внутрішню освітню організацію [696]. Мова йде про те, що становлення комунікативної парадигми базується не лише на перевагах глобалізації та модернізації, а й на екзистенціях людини. Це виявляється як у відтворенні картини глобалізованого світу, так і в допомозі людині у пошуках свого місця в ньому та підвалин існування, що сприятимуть формуванню суспільства як єдиного соціального простору [55]. Отже, сучасному суспільству потрібна креативна, інтелектуально розвинута особистість, якій притаманні соціальна зацікавленість і активність, здатність до самореалізації, інформаційна й комунікативна культура, оскільки інформативні види людської практики становлять зміст роботи сфери послуг.

Інформаційні технології змінили специфіку трудової діяльності, за останні роки значно зросло психологічне навантаження фахівців. Сучасні умови праці потребують напруженої уваги, швидкості сприйняття й адекватної реакції, комунікабельності та інших комунікативних рис, необхідних для кваліфікованої професійної діяльності [331, с. 100]. Для молоді, яка здобуває професійну освіту в інформаційному суспільстві, це має слугувати орієнтиром саморозвитку і потребує відображення у змісті фахової підготовки, зокрема у ПТНЗ. Спираючись на викладене, можемо визнати, що інформаційна і комунікативна культура мають певні, важливі для сьогодення, точки дотику.

Р. С. Гуревич у структурі інформаційної культури, як важливої складової загальної культури особистості, виокремлює чотири взаємопов'язані та взаємозумовлені компоненти: когнітивний, операційно-змістовий, комунікативний і ціннісно-рефлексивний [155, с. 42]. Серед них привертають увагу два останніх, які характеризуються відповідно принципами і правилами поведінки особистості в інформаційних і комунікаційних системах та її життєвими установками, оцінками і ставленням до інформаційної галузі. Це свідчить про наявність ціннісних особистісних характеристик у комунікативному компоненті, які ми, відповідно до визначення (див. підрозд. 1.2), вважаємо елементами комунікативної культури фахівців.

За визначенням А. М. Коломієць, інформаційна культура особистості – це єдність інформаційного світогляду, системи ціннісних орієнтацій, знань, умінь і навичок, що забезпечують цілеспрямовану і результативну самостійну діяльність з метою задоволення власних і професійних потреб в інформаційних продуктах [278, с. 131]. Умовне виокремлення у складі інформаційної культури трьох блоків (культури розумової праці; комп'ютерної грамотності та інформаційної компетентності; комунікативної культури) доводить важливість останньої у професійному становленні й подальшій діяльності особистості. У цьому контексті комунікативна культура визначається знаннями, вміннями й навичками: використовувати різні види інформаційних джерел; оцінювати якість інформації; забезпечити собі доступ до неї, створювати і розповсюджувати власну інформацію; здійснювати інформаційну взаємодію; презентувати нову інформацію в доступному вигляді; дискутувати; досліджувати інформацію на правдивість, письмово чи усно висловлювати свою точку зору та аргументовано її доводити [278, с. 142].

Відповідно до цих характеристик комунікативна культура передбачає як когнітивні й операційні, так і особистісні та професійно значущі елементи, відображає здатність людини орієнтуватися в соціокультурному інформаційному середовищі та будувати спілкування на основі безпосереднього переживання та опосередкованого ставлення до нього. У процесі спілкування, яке має діяльнісний

характер, реалізуються міжособистісні взаємини, що сприяє формуванню однастайних настроїв і поглядів, взаєморозумінню та узгодженості дій, згуртованості й солідарності, без яких неможлива жодна колективна діяльність і котрі складають культурно-комунікативну основу соціального життя. Крім того, у процесі спілкування досягається потрібна організація, єдність і регуляція дій окремих індивідів, інтелектуальна та емоційно-чуттєва взаємодія між ними. З цього випливає, що комунікативна культура є однією з визначальних властивостей у загальнокультурному та професійному становленні особистості.

Розуміння комунікативної культури як засобу й умови формування особистості ґрунтується на пізнанні її адаптивних можливостей, які допомагають людині діяти відповідно до культурних стандартів значущого для неї оточення. Тобто, комунікативна культура особистості виражається у потребі її взаємодії з іншими суб'єктами, виявляє цілісне й індивідуальне в людині, є проявом її творчого потенціалу в здатності підтримувати позитивний характер комунікативного процесу й доброзичливо ставитися до співрозмовників. Зважаючи на це, вважаємо, що комунікативна культура індивіда свідчить про творчий характер опанування прийнятих норм комунікативної діяльності. Вона детермінується розвитком і саморозвитком особистості, забезпечує ступінь її суспільної активності, а також соціальну значущість її поведінки і застосування відповідних засобів комунікативної діяльності у професійній сфері.

Проблеми структурного аналізу комунікативної культури, зокрема професійної, досліджували О. В. Запара [207], С. В. Знаменська, [218], Л. М. Іванченко [241], В. А. Лівенцова [336], І. О. Мазаєва [355], Н. О. Мітрова [380], А. В. Мудрик [389], О. В. Шевцова [658], М. П. Шовкун [666], Н. В. Юрченко [681]. Розбіжність думок щодо підходів, критеріїв, принципів структурування комунікативної культури фахівців різного профілю зумовлює актуальність подальшого дослідження її компонентів, зокрема їх обґрунтування в контексті професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.

І. А. Зязюн розглядає культуру фахівця як інтегральний показник його діяльності, що забезпечується єдністю та взаємодією всіх її складників, якими є:

тезаурус і кругозір (характеристика пізнавальної здатності та інтелектуального потенціалу), уміння і здібності (предметно-практичний досвід особистості), діапазон інтересів (рівень духовних ідеалів), світогляд (як соціальна спрямованість особистісної культури), норми і методи діяльності (регулятор вчинків і дій), культура почуттів (уособлення гуманістичної спрямованості спілкування, що визначає естетичну насиченість поведінки й діяльності) [224, с. 12]. Серед основних теоретичних засад процесу формування професійної культури, у якій поєднуються високий професіоналізм, інтелігентність, соціальна зрілість і творче начало, провідне місце займає якість культурної вихованості фахівця, зумовлена якістю його діяльності та спілкування.

Складовою професійної культури особистості вважає комунікативну культуру В. С. Садовська і пропонує виокремити в її структурі діяльнісну і власне комунікативну підструктури [552, с. 87–89]. Перша характеризує значущість цінностей, знань, умінь, навичок і особистісних якостей для реалізації ефективної професійної діяльності; друга – значущість цих самих компонентів для реалізації ефективного професійного спілкування. Розподіл є умовним, оскільки названі підструктури взаємопроникають одна в одну, а не існують як дві грані того самого явища. У цій діаді домінує комунікативна підструктура, оскільки дозволяє екстеріоризувати компоненти діяльнісної та реалізувати їх на практиці. На цьому підґрунті В. С. Садовська виділяє в структурі комунікативної культури інваріантний, технологічний і варіативний компоненти.

Перший відображає аксіологічний напрям комунікативних процесів та основні цінності комунікативної культури: гуманістичну позицію, інтерес до людей, загальну культуру фахівця, морально-етичні норми, зокрема професійні, естетичний компонент. Другий віддзеркалює операційний бік спілкування і ґрунтується на загальнотеоретичних знаннях з основ міжособистісної комунікації, психології спілкування, теорій формування особистості та її психологічних особливостей. До технологічного компоненту авторка також відносить комунікативно значущі вміння і навички розуміння, сприймання, взаємодії, техніки спілкування. Ураховується також творчий характер праці, що дозволяє

відстежити динаміку розвитку й саморозвитку фахівця в комунікативній діяльності. Третій, варіативний, компонент, характеризує комунікативно значущі якості особистості: рефлексію комунікативної діяльності, гнучкість (оперативне творче мислення, що дозволяє орієнтуватися в непередбачуваних ситуаціях спілкування), емпатію, комунікабельність, емоційно-психологічну саморегуляцію, особистісну атракцію. Взаємодія запропонованих компонентів формує цілісну динамічну структуру комунікативної культури, що актуально і для нашого дослідження.

У дослідженні Н. В. Юрченко на основі врахування ролі особистості в комунікативному процесі, розуміння її як носія цінностей культури спілкування, компетентного учасника міжособистісної взаємодії, здатного до комунікативної творчості й емоційно-психологічної саморегуляції, у структурі комунікативної культури виділено аксіологічний, технологічний і творчий компоненти [681]. Аксіологічний компонент відображає основні цінності особистості, що визначають характер її комунікативної культури. У технологічному відбивається операційний напрям професійного спілкування. Творчий компонент дозволяє відстежити динаміку розвитку і саморозвитку особистості в комунікативній діяльності.

Урахування аксіологічних аспектів у процесі структурування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, на нашу думку, є важливим і має пов'язуватися з іншими – особистісним, культурологічним та діяльнісним аспектами, що дозволить забезпечити їхній особистісний і професійний розвиток.

З позицій діяльнісного підходу М. П. Шовкун розглядає комунікативну культуру фахівця як атрибут діяльності та її результатів у взаємодії між суб'єктами. Її структуру утворюють такі професійно валентні компоненти:

- світоглядний (система поглядів і знань майбутнього фахівця, етичних і естетичних норм обраної професії), спрямований на досягнення професійного результату через високий духовний потенціал, визнання абсолютної цінності особистості, дотримання у міжособистісній діяльності прийнятих етичних норм;

- мотиваційний (мотиви комунікативної поведінки, комунікативні установки, професійна спрямованість), у якому домінує потреба розуміння й усвідомлення особливостей майбутньої професії;

– власне комунікативний (комунікативні вміння і навички, професійна спрямованість мовлення), скерований на усвідомлення спілкування як засобу досягнення мети в міжособистісних стосунках, розвитку й саморозвитку особистості, стимулу для формування важливих особистісних і професійних якостей;

– емоційно-вольовий (тактовність, витримка, толерантність), який сприяє добору доцільних емоційно виправданих засобів мовного і немовного впливу;

– конструктивний, як здатність обирати оптимальний стиль спілкування, взаємодії, комунікативної поведінки, адекватного сприйняття себе як суб'єкта професійної діяльності [666].

Вважаємо, що така структура комунікативної культури майбутнього фахівця є достатньо цілісною, враховує значущість особистісного компоненту, мотиваційні й емоційно-вольові чинники, необхідні для саморозвитку особистості у професійній комунікативній діяльності. Проте, на нашу думку, структурування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування потребує врахування комплексу методологічних підходів, а не обмеження лише особистісно-діяльнісним. Аксіологічний і культурологічний аспекти значно підсилили б змістовність кожного компоненту структури комунікативної культури.

У культурологічному контексті комунікативна культура є підґрунтям загальної особистісної культури, її базовим компонентом, який забезпечує готовність особистості до життєвого самовизначення і зумовлює досягнення гармонії з собою та довкіллям. Із таких позицій можна розглядати комунікативну культуру як засіб створення внутрішнього світу і культурологічної спрямованості особистості, її духовного багатства. У цьому сенсі Н. О. Мітрова розглядає її як сукупність культуротворчих елементів, якими є: емоційна культура, або культура почуттів, як адекватне реагування на довкілля; культура мислення, що виявляється як специфічні форми пізнавальної діяльності, спрямованої на сприйняття і створення текстів, які відповідають задуму і достовірно відображають дійсність; культура мовлення [380]. Відповідно до цього, у

структуру комунікативної культури автор включає три компоненти: когнітивно-мотиваційний, діяльнісний і риторичний. Перший передбачає розуміння сутності психологічної взаємодії, особливостей спілкування, уважне й доброзичливе ставлення до його учасників, прагнення до ідентифікації, емпатії та рефлексії в комунікативному процесі. Другий – гнучкість у спілкуванні, уміння взаємодіяти під час спільної діяльності та знаходити адекватний стиль спілкування. Ознаками третього, риторичного компоненту, є аналіз комунікативних ситуацій, прагнення розвитку комунікативних якостей, мовлення, його емоційність і виразність тощо. Тобто, структурні компоненти комунікативної культури, визначені на основі культурологічного з урахуванням особистісно-діялісного підходу до підготовки фахівців, відображають їхні когнітивно-мотиваційні якості, зміст професійно-комунікативної діяльності та вміння цю діяльність виконувати.

За визначенням А. В. Мудрика комунікативна культура є системою знань про зразки поведінки, прийняті в суспільстві, а також умінням органічно їх реалізовувати в діловому емоційному спілкуванні. У її складі дослідник виділяє:

- психологічні особливості особистості, що включають товариськість, емпатію, рефлексію комунікативної діяльності, саморегуляцію;
- особливості мислення, які виражаються у відвертості, гнучкості, нестандартності асоціативного ряду і внутрішнього плану дій;
- соціальні установки, що зумовлюють інтерес до самого процесу спілкування і співпраці, а не до результату;
- сформованість комунікативних умінь [389, с. 3].

Як бачимо, А. В. Мудрик надає особливої значущості психологічним чинникам комунікативної культури, які впливають на соціальну поведінку особистості. Вони є важливими для нашого дослідження стосовно формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Характеристика комунікативної культури у професійному контексті, як умови й передумови ефективності професійної діяльності та мети професійного самовдосконалення майбутнього фахівця, конкретизується через систему вимог до його особистості, її професійно-комунікативної спрямованості, усвідомлення творчого характеру

праці, розуміння цінності міжособистісного і професійного спілкування. Отже, комунікативна культура особистості є невіддільною від її професійної культури.

Спираючись на соціально-психологічні функції спілкування – перцептивну, інтерактивну й комунікативну, – підходить до структури культури професійного спілкування В. А. Лівенцова. Очевидно, спираючись на позицію М. Алвессона, вона виділяє в ній особистісну і поведінкову підструктури. Своєю чергою в останній вирізняються чотири компоненти: мотиваційно-ціннісний, перцептивний, комунікативний, інтерактивний [336, с. 7]. Ієрархічна структура цієї системи відображає чотири основні орієнтації: на інтереси професійної діяльності та прагнення досягти в ній високих кінцевих результатів; на формування сприятливих міжособистісних стосунків і позитивного психологічного клімату в колективі; на власне благополуччя, прагнення до лідерства і престижу; на офіційну субординацію, дисципліну в колективі. Таким чином, мотиваційно-ціннісний компонент визначає спрямованість спілкування; перцептивний розкриває уміння об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнерів по спілкуванню, швидко орієнтуватися у професійних ситуаціях, інтерактивний – показує здатність будувати конструктивні відносини з партнерами на основі спільних інтересів, а комунікативний – демонструє високу комунікативну культуру (мова йде про культуру мовлення і слухання).

На наш погляд, В. А. Лівенцова розглядає комунікативну культуру в дещо вузькому сенсі, як компонент поведінкової підструктури культури професійного спілкування і практично ототожнюючи з культурою мовлення. Цим зумовлюється й мінімалізм у визначенні її структури – культура мовлення і культура слухання.

Узагальнену структуру комунікативної культури фахівців сфери «людина – людина» пропонує І. А. Мазаєва, визначаючи її через співвідношенням складових внутрішньої структури мовної поведінки особистості (культура використання мовних засобів і стереотипів, способи формування і формулювання думки, логіка побудови висловлювання) і структурних компонентів професійної діяльності (сфера комунікативної діяльності, типові ситуації з найбільш характерними для них соціальними ролями і жанрами) [355, с. 9–10].

У цьому ж напрямі Л. М. Іванченко розглядає структурування комунікативної культури майбутніх фахівців політехнічного профілю, до якої належать мотиваційно-ціннісний, загальнокультурний, розумово-мовленнєвий та професійно-технічний компоненти. Їх формування передбачає комунікативний розвиток особистості у процесі професійної підготовки. Так, наприклад, мотиваційно-ціннісний компонент реалізується через принцип професійної спрямованості змісту навчальних предметів, стимулює майбутнього інженера до вдосконалення професійної комунікативної культури та регулює комунікативну поведінку. Загальнокультурний компонент відображає загальну культуру особистості, в тому числі комунікативну, і базується на загальноосвітній підготовці, яка здійснюється відповідно до Державного освітнього стандарту. Розумово-мовленнєвий компонент виявляється в об'єднанні сформованості загальних характеристик мислення і мови. Ця складова потребує впровадження в освітній процес спеціалізованих підручників для кожного фаху. Професійно-технічний компонент є максимально наближеним до сфери професійної діяльності майбутніх фахівців і передбачає, передусім, оволодіння професійною термінологією [241].

Таке структурування професійної комунікативної культури не враховує важливості особистісного розвитку фахівця як суб'єкта культури, але фокусується переважно на фахових комунікативних характеристиках і спрямовується на професійну комунікативну діяльність. Проте, варто відзначити, що Л. М. Іванченко детально розглядає професійно-технічний компонент комунікативної культури майбутніх фахівців та умови його реалізації у професійній підготовці, що в контексті нашого дослідження дозволило усвідомити необхідність включення в структуру комунікативної культури фахівців сфери обслуговування професійно-адаптивний компонент.

Специфіка професійної комунікативної культури педагогічних працівників вбачається передусім в адекватності способу формування й формулювання думки і добору мовних засобів комунікативним ситуаціям, що виникають у професійній діяльності, а також відповідно до соціальних ролей співрозмовників. Згідно з

позицією І. Л. Берегової, у змістовному компоненті комунікативної культури викладачів вищої школи відображаються знання: вікових та індивідуально-психологічних особливостей особистості; психологічних прийомів залучення і утримання уваги; атрибутів спілкування (зовнішній вигляд, засоби, форми, час, простір); стандартів комунікативної поведінки (способів прощання, вітання, вираження вдячності й незгоди тощо); особливостей монологічної та діалогічної форм спілкування; дотримання норм сучасної літературної мови; врахування функціональних стилів спілкування тощо. Мотиваційний компонент розкриває потреби переживати радість від спілкування, сприймати й передавати інформацію, отримувати зворотний зв'язок, прагнення до ідентифікації, емпатії та рефлексії у процесі спілкування тощо. В особистісно-діяльнісному компоненті комунікативної культури виявляються комунікативні, інформаційні, аналітичні, конструктивні, прогностичні, організаторські, рефлексивні й перцептивні уміння [49]. Такий підхід, на наш погляд, також дещо обмежує зміст професійно-комунікативної культури, оскільки враховує переважно поведінкові комунікативні характеристики. А їх вираження, як ми переконані, значно залежить від особистісного наповнення, ціннісних орієнтацій, загальнокультурного рівня фахівця.

В умовах інформаційного суспільства до комунікативної культури педагога, окрім усного та письмового викладу інформації відносять використання технічних засобів комунікації, які дозволяють: орієнтуватися в сучасному медіа-просторі, розуміти основні принципи функціонування різних видів і засобів масової інформації; розрізняти інформацію за рівнем впливу на особистість, аналізувати та оцінювати медіа-повідомлення; знати правила культури спілкування в інформаційному суспільстві та методи захисту від можливих негативних впливів у процесі масової комунікації; збирати, обробляти, зберігати та передавати інформацію з урахуванням пріоритетів професійної діяльності; самостійно створювати медіа-повідомлення в галузі професійної діяльності [331, с. 382, 384].

Вважаємо, що успішність усіх професій типу «людина – людина» прямо пропорційна рівню професійної комунікативної культури фахівців, що

переконливо доводить аналіз науково-педагогічної літератури. В останні роки проблема структурування культури професійного спілкування фахівців різного профілю набуває все більшої актуальності у зв'язку з необхідністю підвищення рівня професійної підготовки і конкурентоспроможності фахівців на ринку праці. Проте, у деяких дослідженнях цієї проблематики поруч із яскраво вираженою професійною майже не враховується особистісна складова. Наприклад, Н. Ф. Долгополова пропонує розглядати культуру професійного спілкування менеджера співвідносно зі специфікою діяльності, а її складові – як необхідні для повноцінного ділового спілкування комунікативні вміння. Ці вміння поділяються на орієнтувальні (оцінка ситуації, вибір комунікативної моделі поведінки тощо), інформаційно-аналітичні (уміння отримувати і передавати інформацію), прогностичні (проектування різних видів діяльності, моделювання системи комунікації), полемічні (вербальні, невербальні, електронні, телекомунікаційні засоби зв'язку), візуально-презентативні (створення іміджу, поєднання природних і набутих рис характеру), креативні (прийняття рішень у нестандартних ситуаціях), рефлексивні (оцінка, самооцінка, самоаналіз, саморозвиток тощо) [182]. Але варто звернути увагу на те, що автор стосовно культури спілкування виокремлює рефлексивні вміння, хоча й не пов'язує їх з особистісними якостями майбутніх фахівців.

Більш розгорнуто Ю. І. Малик розглядає комунікативну культуру державного службовця як систему знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, а також уміння органічно, природно й невимушено реалізовувати їх у діловому та емоційному спілкуванні. Виходячи з цього, у її складі виокремлюються три взаємопов'язані компоненти: пізнавальний, особистісний і практичний. Перший ґрунтується на знаннях про: стилістичні, лексичні, граматичні, фонетичні аспекти мови; основи процесу спілкування; про себе як суб'єкта спілкування; особливості професійного спілкування; формули мовного етикету, норми немовної поведінки. Особистісний компонент відображає комунікативні якості, ціннісні орієнтації у процесі спілкування, адекватність самооцінки особистості. І, нарешті, лише у практичному компоненті

характеризуються комунікативні уміння: контролювати свою поведінку, проявляти такт, розуміти людину, презентувати себе у професійному спілкуванні, організовувати спільну діяльність, запобігати конфліктам або врегульовувати їх, психологічно оптимально вибудовувати своє мовлення, аналізувати вчинки людини, давати їм адекватну соціально-психологічну оцінку [361]. Визначальними у вищеназваній структурі комунікативної культури є ціннісні орієнтації, адже саме через систему цінностей здійснюється регулювання спілкування. Автором урахована також специфіка професійної діяльності та індивідуальні особливості фахівця, в тому числі й пізнавальні. Проте, на наш погляд, у пізнавальному компоненті бракує психологічних знань щодо особливостей комунікативного процесу, його закономірностей, чинників впливу тощо, хоча ці параметри частково характеризує практичний компонент.

Комунікативна культура майбутнього фахівця тлумачиться як складова професійної культури і водночас як особистісне утворення, що концентрує мистецтво мовлення і слухання, об'єктивне сприйняття матеріалу і правильного його розуміння, сприяє побудові гуманних взаємостосунків і досягненню ефективної взаємодії на основі спільних інтересів. Вивчення проблеми структурування комунікативної культури у психолого-педагогічній літературі свідчить про те, що на сьогодні структура комунікативної культури фахівців є надзвичайно складним інтегральним динамічним утворенням, яке включає світоглядний (гуманістичний, загальнокультурний, естетико-етичний), особистісний (пізнавальний, мотиваційний, рефлексивний, емоційно-вольовий), психологічний (індивідуальні особливості, специфіка мислення, сприймання, комунікативна установка), технологічний (комунікативні знання, уміння, навички), власне професійний (професійна комунікативна компетентність) аспекти.

Врахування специфіки професійної діяльності фахівців сфери обслуговування (ФСО) і цих аспектів у змістовому діапазоні їхньої комунікативної культури дало підстави умовно виокремити такі ***структурні компоненти комунікативної культури фахівців сфери обслуговування:***

особистісно-рефлексивний, гносеологічно-когнітивний, операційно-технологічний і професійно-адаптивний (рис. 2.1). Кожен із компонентів включає певні характеристики, виражені у відповідних компетенціях. Відповідно до Енциклопедії освіти, компетенції – це «...наперед задана соціальна норма (вимога) до освітньої підготовки учня, котра необхідна для якісної продуктивної діяльності в певній сфері, тобто соціально закріплений результат» [64, с. 409]. Наслідком набуття компетенції є компетентність, яка передбачає особистісну характеристику, ставлення до предмета діяльності.

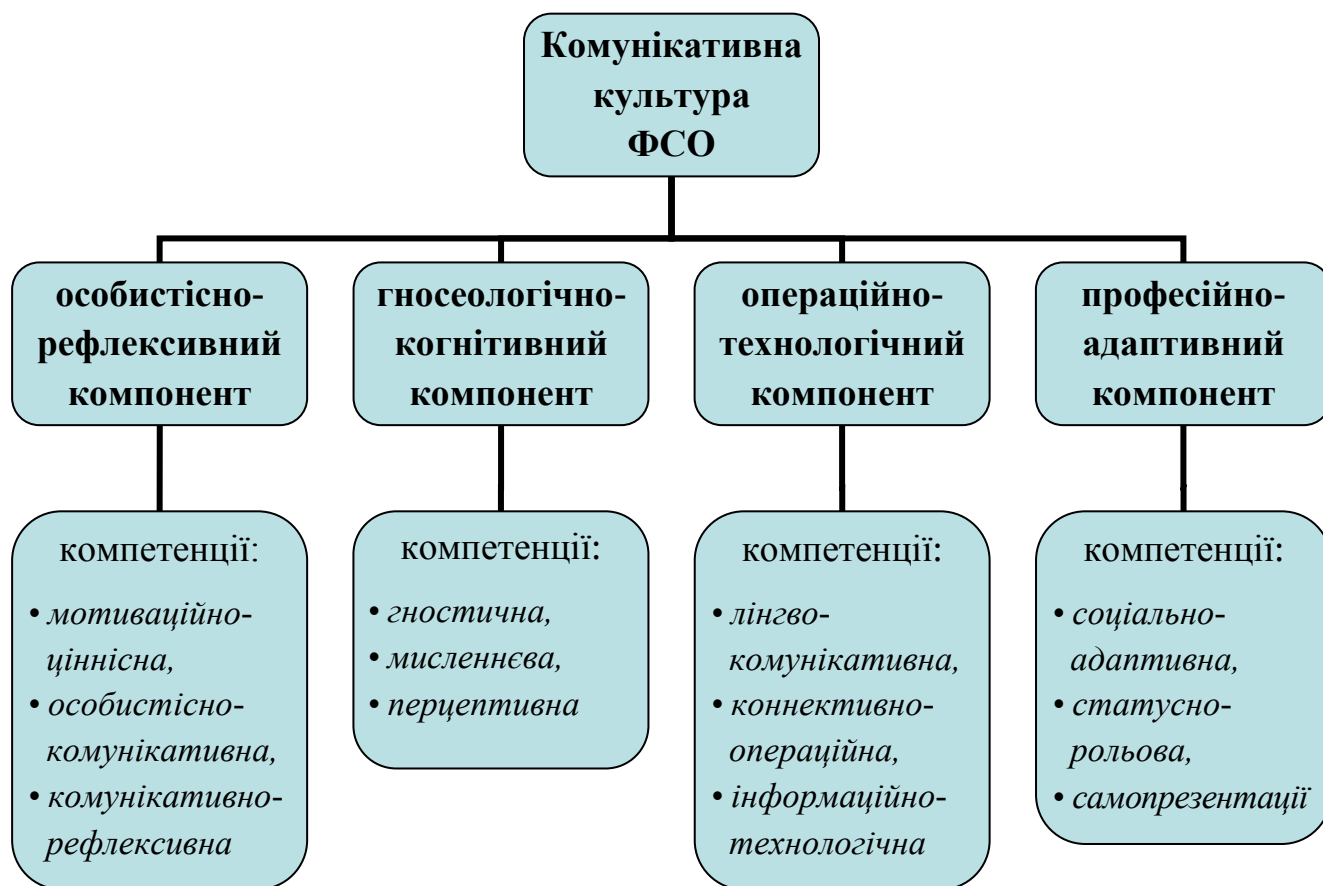


Рис. 2.1. Структура комуникативної культури фахівців сфери обслуговування

У контексті нашого дослідження під компетенціями ми будемо розуміти коло повноважень, сферу діяльності, «в якій особа наділена необхідними знаннями й досвідом, що забезпечують продуктивне виконання професійної діяльності» [492, с. 8].

Комуникативні компетенції, які є складовими компонентів комуникативної культури фахівців сфери обслуговування, відображають встановлення зв'язку між знаннями, вміннями, навичками та конкретною комуникативною ситуацією у

професійній діяльності, а також особистісно значущі професійно-комунікативні якості. У сформованому вигляді ми будемо трактувати їх як відповідні комунікативні компетентності.

Детальному розгляду кожного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування присвячені наступні підрозділи другого розділу.

2.2 Особистісно-рефлексивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

Освіта в Україні як демократичній державі повинна орієнтуватись насамперед не на потреби господарчі, а на потреби людей, враховуючи в такий спосіб і проблеми господарчі [225, с. 304]. Зважаючи на це, навчальні заклади усіх рівнів мають формувати в молодій людини переконання в тому, що «бути першокласним представником будь-якої спеціальності не лише почесніше, але й приємніше, ніж виявитися посередністю з престижним дипломом у кишені» [566, с. 215]. Для цього професійну підготовку в ПТНЗ необхідно спрямовувати на своєрідну самоорганізацію особистісного освітньо-розвивального простору учнів, вироблення в них індивідуального творчого стилю, виховання духовно-етичних рис, розвиток їхньої здатності до постійного професійного і особистісного зростання та їхніх вмінь приймати нестандартні рішення в різноманітних виробничих ситуаціях. За висловом І. А. Зязюна, професійна школа має готувати випускника до різнобічної творчої діяльності: професійної, соціально-культурної, закладати не просто конкретні знання певного діапазону й об'єму, а фундамент соціальної ініціативи, здатності працювати з людиною і для людини [224, с. 12].

Особистісний і професійний розвиток учнів ПТНЗ, їхня здатність адаптуватися у загальнолюдську і виробничу спільноту детерміновані рівнем сформованості вмінь знаходити конструктивні стратегії спілкування, усвідомлено проникати в культуру співрозмовника, не втрачаючи при цьому власних індивідуальних рис. В основу цього покладається принцип саморозвитку, спроможність перетворювати власну життєдіяльність у форму індивідуальної особистісної творчої самореалізації майбутнього фахівця, яка є: підґрунтям його особистісного і професійного становлення; способом досягнення успіху в

професійній діяльності; засобом самоствердження у процесі міжособистісної взаємодії.

Проте недостатня спрямованість існуючої системи навчання і виховання майбутніх фахівців у системі професійно-технічної освіти на формування суб'єктних якостей особистості веде до певних труднощів у розвитку індивіда як активного суб'єкта, здатного брати на себе відповідальність, самостійно ставити цілі та знаходити шляхи їх досягнення, адаптуватися до життя в складних сучасних умовах і до професійної діяльності на виробництві [475, с. 3–5].

У процесі розроблення особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування ми спиралися на структуру особистості як суб'єкта міжособистісних відносин (В. А. Петровський). Особистість виявляється у трьох репрезентаціях: як відносно стійка сукупність інтраіндивідуальних якостей (психічні властивості, мотиви, спрямованість, характер); як включеність у міжособистісний простір (ставлення до іншого); як ідеальна представленість у життєдіяльності інших людей [335, с. 320–321].

Система суспільних стосунків, у яку включена кожна людина протягом усього життя, формує її суб'єктивні ставлення до всіх явищ дійсності. Ця система ставлень людини до навколишнього світу й до самої себе є найбільш специфічною характеристикою особистості [536]. Засновником психологічної теорії ставлень справедливо вважають В. М. М'ясищева, який розвинув ідеї О. Ф. Лазурського про класифікацію особистостей за типами їхнього ставлення до навколишньої дійсності. Дослідник сформулював одне з провідних принципових положень теорії особистості у психології про те, що ставлення особистості – її потреби, інтереси, схильності – є не продуктом якихось абстрактних історичних умов, а передусім результатом того, як вдається людині взаємодіяти з цілком конкретним для неї середовищем, і наскільки це середовище дає простір для прояву й розвитку її індивідуальності – у предметній діяльності та під час взаємодії з іншими людьми. В. М. М'ясищев визначав ставлення людини як «свідомий вибірковий, заснований на досвіді, психологічний зв'язок її з різними сторонами об'єктивної дійсності, що виявляється в її діях, реакціях,

переживаннях» [393, с. 48]. Найважливішими видами ставлень він вважав потреби, мотиви, емоційні ставлення (приязнь, неприязнь, любов, ворожнеча, симпатія, антипатія), інтереси, оцінки, переконання. Домінуючим серед них, що підпорядковує собі інші й визначає життєвий шлях людини, є спрямованість особистості. Найвищий ступінь розвитку особистості та її ставлень визначається рівнем свідомого ставлення до навколишнього світу й самосвідомістю як свідомим ставленням до себе. Головним і визначальним для особистості є її ставлення до людей, що водночас виступають як взаємовідносини, або міжособистісні стосунки.

На думку І. А. Зязюна, роль адаптивних механізмів особистості у всіх сферах життєдіяльності виконують емоції. Оскільки вони виражають стан індивідуальності, то за своєю природою є комунікативними. Пошук людиною емоційної інформації від значущих об'єктів її уваги й використання цієї інформації для осмислення власних життєвих позицій в результаті приводить до оцінки людьми свого оточення, розпізнавання власних емоцій та володіння ними, а також розуміння інших людей. Це передбачає розвиток самосвідомості, емпатії, самосприймання, комунікативних навичок, впевненості у собі, уміння вирішувати конфлікти [377, с. 18, 20]. Йдеться про розвиненість емоційно-почуттєвої сфери особистості та її спрямованість на глибоке розуміння іншої людини, через неї – самовдосконалення, збагачення внутрішнього світу, а також набуття й розвиток навичок контролю емоцій та саморегуляції в різних ситуаціях. Обмін емоційними станами, що передбачає важливість вивчення емоційного зв'язку, відіграє значну роль у формуванні ставлення під час безпосереднього спілкування.

Суб'єктність особистості, відповідно до рівня розвитку індивідуальних властивостей і здібностей, виявляється у спілкуванні та фіксується у змісті усвідомлення рефлексії своїх особистих стосунків і взаємин зі світом. Як внутрішня метафізична здатність особистості, спілкування допомагає відкривати в собі почуття іншого, пізнавати себе і партнера по спілкуванню; організовувати спільну діяльність на основі взаєморозуміння, встановлювати емоційні стосунки [657, с. 114].

У працях Б. Г. Ананьєва [16] і В. М. М'ясищева [392] чітко виділені три компоненти, на які варто звертати увагу у процесі розроблення комунікативних проблем: пізнання людьми один одного; їхнє емоційне ставлення один до одного; взаєморозуміння партнерів по спілкуванню. Це дало підстави для виокремлення універсальних психологічних механізмів забезпечення процесу сприймання й оцінки іншої людини у процесі спілкування, які дозволяють перейти від зовнішнього сприймання до оцінки і ставлення: пізнання і розуміння людьми один одного (емпатія, ідентифікація, атракція); пізнання самого себе у процесі спілкування (рефлексія) [657, с. 116].

Психологічний словник визначає емпатію як осягнення емоційного стану, чуттєве проникнення – учування у переживання іншої людини [302, с. 461]. У словнику «Психологія особистості» [463, с. 148–149] емпатія тлумачиться як емоційна чуйність, здатність людини до емоційної чуйності, співчуття, до розуміння внутрішнього стану інших людей; пізнання людиною внутрішнього світу інших людей (учування), яке здійснюється поза раціональним компонентом. У психологічних дослідженнях цей термін означає особливу здатність суб'єкта до відображення емоційних переживань і внутрішнього світу іншої людини, яка дозволяє партнерам досягти взаємоузгодження позицій, взаєморозуміння, обрати відповідно до цього спільні засоби само- і взаєморегуляції у процесі міжособистісної взаємодії (Е. Ф. Зеєр [210], М. М. Обозов [416], К. Роджерс [711]).

Емпатія проявляється у формах співпереживання, співчуття й учування. Перша з них визначається як переживання емоційних станів іншої людини через ототожнення з нею. Друга форма передбачає переживання власних емоційних станів у зв'язку з почуттями іншого. Почуттєвою формою соціального пізнання об'єктів мистецтва і внутрішнього світу інших людей є учування. Очевидно, що усі форми емпатії передбачають розвиненість емоційно-почуттєвої сфери особистості й спрямовані на глибоке розуміння перш за все іншої людини, через неї – самовдосконалення, збагачення власного емоційного світу, а також набуття й розвиток навичок контролю своїх емоцій та саморегуляції в різних ситуаціях. У

соціально-психологічному аспекті емпатія розглядається як основна навичка, набута у процесі соціалізації. Вона передбачає здатність особистості приймати соціальні ролі та установки інших, уявляти себе в соціальній позиції іншої людини та передбачати її реакції [463, с. 149]. Саме таке тлумачення емпатії корелює з нашим дослідженням у тому сенсі, що емпатійні властивості фахівця сфери послуг є важливою складовою його комунікативної культури, яка, в свою чергу, оптимізує процес професійної адаптації.

Спосіб пізнання іншої людини, коли припущення про її внутрішній стан будується на основі спроби поставити себе на місце партнера, називається ідентифікацією. Йдеться про неусвідомлене уподібнення себе до іншого, який є авторитетом для даного суб'єкта спілкування й діяльності. В умовах ідентифікації встановлюється певний емоційний зв'язок з об'єктом, опосередкований переживанням своєї тотожності з ним. Емпатія, як осягнення емоційних станів іншої людини у формі співпереживання, ґрунтується на вмінні правильно уявляти, що відчуває інша людина, як оцінює навколишній світ. Доведено, що рівень емпатії тим вищий, чим більше людина здатна уявити, як одну й ту саму подію сприймуть різні люди, і чим краще вона здатна зрозуміти право на існування різних поглядів. Механізм емпатії дещо подібний до механізму ідентифікації. Ця подібність полягає в умінні поставити себе на місце іншого, подивитися на світ його очима. Однак, на відміну від ідентифікації, емпатія не є ототожненням, а має на увазі концентрацію на лінії поведінки партнера. Суб'єкт ставиться до нього зі співчуттям, але взаємодія будується на основі стратегії власної поведінки. Щодо атракції, то ця форма пізнання іншого передбачає формування сталого позитивного почуття до нього. Тобто розуміння партнера по спілкуванню виникає завдяки приязні до нього, дружнього чи інтимно-особистісного ставлення.

Враховуючи специфіку діяльності фахівців сфери послуг, можемо відзначити, що система ставлень виражається у перцептивній здатності емоційно відгукуватися на переживання іншої людини проявом емпатичних якостей співчуття та емпатійної інтуїції; визначається здатністю розпізнавати думки і почуття співбесідника (клієнта, колеги тощо), передбачати напрям спілкування на

основі емпатійної спостережливості та емпатійного слухання; в комунікативній здатності будувати свої стосунки з клієнтом, заздалегідь передбачаючи його точку зору і зважаючи на його внутрішню позицію [270, с. 178–179]. Здатність до емпатії зростає завдяки життєвому досвіду. Її найвищі особистісні форми – співчуття і співпереживання – виражають розвинуте соціалізоване ставлення особистості до інших людей і вважаються одним із найважливіших компонентів професійної придатності фахівців, що працюють у сфері «людина – людина».

У цьому контексті доцільно звернутися до поняття емпатійної культури. О. О. Бодальов встановив, що емпатійна культура за своєю природою на індивідуальному рівні виявляється в єдності трьох процесів: обміну інформацією, пізнання людьми один одного, формування і розвитку міжособистісних відносин (це стосується й сфери професійних стосунків). Тобто її функціонування зумовлене особливостями взаємодії суб'єкта й об'єкта спільної діяльності.

Зважаючи на це, ми розглядаємо комунікативну культуру не лише як сукупність способів орієнтації в різних ситуаціях, вільне володіння вербальними та невербальними засобами спілкування, а також як емпатичну властивість особистості фахівця сфери обслуговування, яка дозволяє їй досягти взаєморозуміння у процесі комунікативної взаємодії.

Механізм взаєморозуміння під час спілкування, в основі якого лежить здатність людини уявляти те, як вона сприймається партнером, називається рефлексією, завдяки якій відбувається подвоєне, дзеркальне взаємовідображення суб'єктами один одного з метою відтворення їхніх особливостей. Численні труднощі, що виникають у процесі спілкування, пов'язані з невідповідністю самооцінки особистості й оцінки з боку оточуючих. Доведено, що самооцінка, як правило, завжди вища за оцінку оточення.

Інтенсивний розвиток рефлексії проходить у період юності (зауважимо, що саме до цього вікового періоду належать учні ПТНЗ). Момент її підключення вважається «вирішальним, ключовим, тому що саме з цього моменту кожний вчинок стає відбиттям нового, глибинного, відповідального ставлення до власного існування» [430, с. 441]. Рефлексія ніби надає людині змогу побачити життєвий

процес із зовні. Внутрішній світ юнаків і дівчат тісно переплітається із зовнішнім, окремі частини починають усвідомлюватися як складники цілого – індивід і колектив, громадянин і суспільство, людина і Всесвіт, що розвиває гуманістичні поривання юнацтва. Між зовнішнім і внутрішнім простягаються нитки симпатійної уяви – здатності переноситися у світ іншого, співчувати йому. У результаті цього особливої значущості набуває не лише ставлення до себе, як детермінанта власного саморозвитку, а й ставлення до себе як до людини, що взаємодіє з іншими.

У розрізі міжособистісних стосунків, у тому числі у професійній сфері, деякі дослідники в основу комунікативної культури покладають товариську, яка виявляється у стійкому прагненні особистості до контактів з людьми і поєднується із легкістю їх установа. О. В. Шевцова в товарищості як панівному структурному компоненті комунікативної культури фахівців виокремлює три складові: комунікабельність, соціальну спорідненість, альтруїстичні тенденції [658]. Ці характеристики товариської особистості виявляються в її емпатичності, бажанні нових контактів, здатності отримувати задоволення від процесу спілкування. Товариська людина легко встановлює контакти, не розгублюється, прагне до ініціативи в комунікативній діяльності. Про товарищість свідчать вміння людини слухати, доречно висловлюватися, підтримувати бесіду, знаходити правильну форму звернення до співрозмовника. Комунікативні здібності та властивості реалізуються через контактність. Ця властивість особистості виражається в її здатності вступати в контакт; формувати довірчі стосунки в зоні взаємодії на засадах узгодження і взаємного сприйняття; забезпечується володінням навичками і вміннями спілкування й саморегуляції. Вважаємо, що в такий спосіб практично ототожнюються поняття комунікабельності й товарищості, як здатності особистості до успішної групової діяльності та взаєморозуміння.

У філософсько-педагогічних дослідженнях рефлексія розглядається у трьох напрямках: у процесі вивчення мислення, самосвідомості особистості, під час розуміння процесів комунікації та кооперації. Вона є об'єктивною властивістю

людини, одним із найскладніших проявів її духовної активності та передбачає стимулювання внутрішніх зусиль особистості, саморозвиток її внутрішнього потенціалу [398, с. 27]. Почуттєво-емоційне та раціонально-інтелектуальне ставлення до життя відображає ціннісна свідомість, яка визначає стереотипи думок і дій людини. Вона ґрунтується на здатності особистості до самоаналізу та пов'язана з самооцінкою та самоспілкуванням, тобто має рефлексивну природу. Самосвідомість є початком мотивації, яка посилюється в міру розвитку потреб учня, і, перш за все, пізнавальних, освітніх. Слідом за глибокою самосвідомістю починає розвиватися саморегуляція. Усі ці глибинні процеси й складають природу рефлексивного самоврядування особистості та важливі для формування конкурентоспроможного фахівця.

У психології рефлексія є формою усвідомлення діючим суб'єктом або спільнотою того, як вони насправді сприймаються й оцінюються іншими індивідами або спільнотами. Саме рефлексію вважають психологічною передумовою успішної взаємодії та взаєморозуміння, гарантом позитивних міжособистісних контактів, яким визначаються такі партнерські якості особистості, як проникливість, чуйність, безоцінне прийняття і розуміння іншої людини тощо (С. В. Кондратьєва [282], В. А. Кривошеєв [305], Б. Ф. Ломов [345]). Вона забезпечує безпосередній самоконтроль поведінки людини в актуальній ситуації, осмислення її елементів, аналіз того, що відбувається, здатність до співвіднесення своїх дій із ситуацією та їх координації відповідно до мінливих умов і власного стану [259]. Вона виявляється через обмірковування суб'єктом своєї поточної діяльності; аналіз того, що відбувається; ступінь розгорнення процесів прийняття рішення; схильність до самоаналізу в конкретних комунікативних ситуаціях.

Рефлексивними є явища самопізнання, переосмислення і повторної перевірки власної думки про себе, про інших людей і про те, що, на думку суб'єкта, думають про нього інші, як вони його оцінюють і до нього ставляться. несе в собі. Думка про необхідність самопізнання людини пронизує естетико-філософську концепцію І. Я. Франка. Згідно з нею, самопізнання має відбуватися

на основі перетину філософії, психології й естетики. Значної ролі в осягненні власного духовного життя надається елементу творчості, сприйманню мистецтва, його переосмислення [631]. У творах видатного українського мислителя підноситься ідея про те, що творчість у будь-якій діяльності підносить особистість, робить її духовно багатію, чуйною, справжньою Людиною.

Провідне місце в житті людини займає професійна діяльність. У ній особистість розвивається, і відповідно до неї не лише вдосконалюється система професійних умінь і навичок, засвоюються алгоритми, способи та технології вирішення професійних завдань, а й набуваються нові загальні та специфічні компетенції, розширюється світогляд, зміцнюються індивідуально-ділові професійно значущі якості, що в результаті призводить до змін у системі потреб і цінностей суб'єкта праці, його мотиваційній сфері, підносячи останню на якісно новий рівень. Щодо мотивації рефлексія не лише забезпечує усвідомлення і коригування суб'єктивних цілей, зумовлює критерії утворення ієрархії мотивів, а й здійснює можливу переоцінку складності завдання, прогнозує наслідки передбачуваних дій тощо.

Мотивація – це внутрішній стан, що спонукає до активності та скеровує поведінку на досягнення мети. У широкому розумінні під мотивом вбачають сукупність зовнішніх і внутрішніх чинників, пов'язаних із задоволенням певної потреби індивіда, які зумовлюють міру прояву й спрямованості його активності [561, с. 34]. Мотив розглядається як комбінація думки й почуття. Майбутній фахівець має усвідомлювати, що означає для нього здобуття професії; прагне він знайти застосування своїм інтелектуальним можливостям чи більше цікавиться людськими стосунками; чи прагне досягти успіху, вважає його важливим у житті. Цінності досягнення характеризуються ціннісним ставленням до того, що викликає певні почуття, і чим сильніше ці почуття, тим більш значущим для людини є відповідні цінності. Усвідомлення майбутнім фахівцем особистісного смислу професії, «вплітання» його в ієрархію життєвих смислів сприяє дотриманню високих стандартів якості, відповідальності, суспільної корисності, стійкої мотивації професійного розвитку. Тому останню доцільно здійснювати з

урахуванням взаємозв'язків між особистісними чинниками, ціннісно-сміслова складова яких виступає джерелом активності особистості, стимулює її потребу самовдосконалення, прагнення до набуття гранично вищих цінностей, які в гуманістичній психології вважаються ознаками самореалізації особистості [205, с. 260]. Мотиваційно-ціннісний аспект особистості професіонала відображає сформованість у неї внутрішньої мотивації досягнень кращих результатів у професійно-комунікативній діяльності, а також її прагнення до самовдосконалення й особистісного зростання; планування власного розвитку в професійній сфері, ціннісне ставлення до життя тощо. Зміст особистісних мотивацій формують духовні цінності, а їх ієрархічні взаємовідносини створюють ситуацію вільного вибору між ними.

Комунікативна культура в такому контексті оцінюється на основі виявлення особистості в комунікативному процесі, що узалежнюється особистісною мотивацією [106, с. 36] й передбачає бажання отримувати й передавати інформацію, одержувати емоційний відгук від партнера, інтерес до його особистості, переживання радості від спілкування. Взаємодія в мотиваційно-ціннісній сфері адекватно відображає суб'єкт-суб'єктний характер професійного спілкування і відбивається в комунікативній поведінці фахівця у процесі професійної діяльності. Тобто розгортання комунікативної культури відбувається на внутрішньому тлі мотивації до професійної комунікативної діяльності в якісно-оцінній сфері.

Від рівня розвитку в людини рефлексії та емпатії, адекватності її самооцінки, реалістичності професійного ідеалу, рівня вимог до особистісних якостей фахівця істотно залежить формування професійної спрямованості особистості [496, с. 13], яка вибудовується на основі виробничих відносин і враховує сприйняття інформації про себе як про фахівця від усіх учасників професійної взаємодії.

Особистісна рефлексія виявляється в осмисленні власної свідомості та своїх дій, а також у самопізнанні й виконує функцію самовизначення особистості [427]. Розвиток індивідуальності та її особистісне зростання відбувається саме у процесі

усвідомлення сенсу, який реалізується в конкретному сегменті життєвого процесу. А самооцінка за допомогою рефлексії веде до обґрунтування особистісного права на зміну заданої моделі поведінки, діяльності, з урахуванням особливостей ситуації. Особистісна рефлексія виявляється у здатності людини будувати нові образи себе в результаті спілкування з іншими людьми та активної спільної діяльності [258, с. 440] і охоплює як комунікативні процеси, так і процеси самоосмислення, самосвідомості. У комунікативній царині відбувається взаємозбагачення людей у процесі їхньої взаємодії, завдяки чому спілкування перетворюється на одну з найвищих цінностей, за допомогою якої людина усвідомлює саму себе й себе у соціальному контексті [340, с. 23].

Рефлексивні закономірності організації комунікативних процесів обґрунтовані І. Ю. Берлянд [51], В. С. Біблером [60], О. О. Бодальовим [69], А. В. Карповим [258], Г. П. Щедровицьким [669]. У їхніх працях комунікативна рефлексія розглядається у контексті соціальної перцепції та емпатії в спілкуванні. Як необхідний компонент спілкування і міжособистісного сприйняття цей вид рефлексії є «складною системою рефлексивних відносин, що виникають і розвиваються у процесі міжособистісної взаємодії», в якій виділяються особистісно-комунікативна рефлексія (рефлексія «Я»); соціально-перцептивна (рефлексія іншого «Я»); рефлексія ситуації або рефлексія взаємодії [352]. Комунікативний аспект рефлексії виконує пізнавальну, регулятивну й розвивальну функції, які виражаються у зміні уявлень про іншого суб'єкта на більш адекватні для даної ситуації. Актуалізацію цих функцій зумовлюють суперечності між уявленнями суб'єкта спілкування про іншого та його індивідуальними психологічними рисами.

Складність процесу спілкування полягає в тому, що у ньому беруть участь як мінімум двоє учасників, кожен із яких має свій внутрішній світ, «фільтри» сприймання інформації, власні думки й цінності, зовнішні прояви, котрі можуть не збігатися. Від того, наскільки точно сприймається партнер по спілкуванню, залежить успіх взаємодії з ним, оскільки здійснюється й емоційна оцінка, й намагання зрозуміти його вчинки, й формування власної поведінки. Важливу

регулятивну роль тут відіграють враження від поведінки партнера. Водночас, пізнаючи співбесідника, людина формується й сама. У процесі спільної діяльності взаємно оцінюються і змінюються певні характеристики один одного. З психологічної точки зору це цикли або петлі зворотних зв'язків, які включають якнайменше двох осіб. Коли одна з них починає спілкування, вона отримує реакцію та реагує сама своїми думками й почуттями. Її поведінка формується внутрішньо через відгуки на те, що вона бачить і чує. Таким чином, лише завдяки тому, що людина звертає увагу на іншу, в неї виникають ідеї щодо того, що сказати чи зробити.

Отже, під час комунікативного процесу перед учасниками стоїть завдання не лише обмінятися інформацією, а й досягти її адекватного розуміння. Тобто важливою є інтерпретація інформації, яка циркулює між партнерами. Тут варто враховувати, що: по-перше, форма і зміст повідомлення суттєво залежать від особистісних характеристик самого комунікатора, його уявлень про реципієнта і ставлення до нього, ситуації, в якій відбувається спілкування; по-друге, надіслане повідомлення не залишається незмінним – воно трансформується, змінюється під впливом індивідуально-психологічних особливостей реципієнта, його ставлення до комунікатора, тексту й ситуації [540, с. 295]. Іншими словами, взаєморозуміння учасників комунікативного процесу припускає знання кожним із них ціннісних орієнтацій, мотивів і цілей діяльності, рівня прагнень і установок, рис характеру тощо іншої людини. Визнання цінності кожної людини проявляється в конкретних вчинках, загальній лінії поведінки, судженнях, навіть у допущених помилках. Завдяки цьому суб'єкт спілкування не лише вносить об'єктивні й суб'єктивні зміни до комунікативного процесу та здійснює відповідну детермінацію змін особистості через систему стосунків, а й самореалізується в них через власну спрямованість, установки, ціннісні орієнтації, які виявляються в суб'єктивних властивостях і одночасно зумовлені ними [488, с. 305–307].

Спілкування потребує від особистості вміння орієнтуватися в різноманітних, навіть суперечливих ситуаціях, здійснювати пошуки шляхів розв'язання багатьох проблем, зокрема виробничих. Усе це потребує розвитку

творчого мислення, усвідомлення цілей, завдань, мотивів, оцінки не лише комунікативного процесу, а й його наслідків. Крім того, у процесі спілкування треба також обачно поводитись із своїм партнером, його почуттями і станами. Фахівець, який зважає на це: здатний конструктивно будувати взаємини з оточуючими, ставити цілі відповідно до комунікативної ситуації, обирати адекватні методи їх досягнення; захищати свою позицію конструктивними комунікативними способами, аналізувати мотиви, інтереси й почуття, комунікативні дії інших. Крім того, він спроможний розуміти себе самого і ставитися до себе й оточуючих з відповідною повагою. Особистісно-рефлексивні комунікативні якості забезпечують його вірою в себе, свої здібності та власну можливість бути успішним у сфері професійної діяльності, а також усвідомленням можливості й необхідності бути активним суб'єктом суспільного життя.

Отже, рефлексія, як особистісна якість, впливає на розвиток потреби людини в самоосвіті, самореалізації, самовдосконаленні та тісно пов'язана із творчістю у професійній сфері, усвідомленням себе в цій позиції та оцінкою ефективності своєї діяльності, з осмисленням її не тільки «для себе», а й для «інших». Рефлексія, на наш погляд, забезпечує адаптивність людини до нових умов, демонструє, що функція рефлексії виникає й реалізується у будь-якій діяльності, коли виникає якесь утруднення. Особиста рефлексія вириває людину з безперервного потоку життя і примушує стати в зовнішню позицію. У такий спосіб людина перетворюється на об'єкт управління, тому що рефлексія відображає всі зміни, які відбуваються у ній, стає основним способом саморозвитку, особистісного вдосконалення.

Категорія особистості, розуміння особливостей її самооцінних ставлень дає можливість зрозуміти те, чому і як вона вибудовує певні міжособистісні стосунки, чи є самодостатньою у творенні себе і світу довкола неї, в який спосіб здатна протистояти соціальному тиску ззовні тощо [404, с.198]. Без рефлексії особистість неспроможна встановлювати правильні стосунки з іншими людьми. Від рівня її розвитку залежать здатність людини до ціннісно-смислового самовизначення та цілепокладання. Крім того, рефлексія – це не лише

інтроспекція власної психіки, а й осмислення своєї життєвої програми, співвідношення цілей, мотивів, цінностей, установок, прагнень, соціальних і моральних вимог.

Отже, у особистісно-рефлексивному аспекті комунікативна культура людини характеризується здатністю до узгодження й співвіднесення своїх дій з іншими, прийняття і сприйнятливості іншого, добору аргументів, розуміння й шанобливого ставлення до думок інших, що забезпечує регулювання взаємин у досягненні спільної мети діяльності; а також готовністю до тактової комунікативної взаємодії й рефлексії в комунікативній діяльності. Водночас у ній виявляються потреба в іншому, уміння стати на позицію партнера, розширення меж комунікативної діяльності, розкриваються змістові засади взаєморозуміння людей в суспільстві, міра й еталони їхніх форм спілкування і поведінки.

Особистісно-рефлексивний компонент комунікативної культури фахівця сфери обслуговування виявляється у загальній культурі, гуманістичній і комунікативній спрямованості його особистості, сприйманні іншого, ставленні до нього, умінні оцінювати свої почуття і стани, здатності до самооцінки та саморегуляції в міжособистісній взаємодії. Він включає такі комунікативні компетенції:

- *мотиваційно-ціннісну*, як сукупність мотивів комунікативної поведінки, комунікативних установок, професійно-комунікативних цінностей, що водночас формулює мотиваційну сферу фахівця, його ставлення до професійної діяльності й до життя в цілому;

- *особистісно-комунікативну*, яка визначається гуманістичною спрямованістю особистості під час спілкування, її тактовністю, витримкою, толерантністю, емпатійними властивостями, здатністю до особистісної атракції;

- *комунікативно-рефлексивну*, як здатність особистості до оцінювання й самооцінювання, самоаналізу, саморозвитку, самоконтролю й емоційно-психологічної саморегуляції, самоналаштування на спілкування, що передбачає рефлексію професійної комунікативної діяльності.

У професійному контексті цей компонент справляє величезний вплив на формування характеру особистості, розвитку в неї мотивації до вдосконалення

власної комунікативної культури, самоосвіти й самовдосконалення та передбачає формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування стійкого прагнення до контактів з людьми в поєднанні з легкістю їх налагодження, комунікабельністю, альтруїстичними тенденціями, бажанням перебувати в соціумі, здатності отримувати задоволення від процесу спілкування, а також спроможності вступати у психологічний контакт, формувати довірчі стосунки в зоні професійної взаємодії на засадах узгодженості та взаємосприйняття.

2.3 Гносеологічно-когнітивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

Комунікативні процеси супроводжують взаємодію учасників спільної діяльності, під час якої відбувається пізнання однією людиною іншої, її життєвих цілей та цінностей, особистісних рис і якостей, життєвого досвіду. У такий спосіб спілкування створює реальні можливості засвоєння індивідом досвіду людства, багатства його матеріальної й духовної культури [199, с. 41], оптимізує процес опанування ним загальної й професійної культури, накопичення життєвого досвіду та є одним із основних чинників розвитку особистості професіонала.

Рівень взаєморозуміння між партнерами по спілкуванню, а в нашому випадку – між фахівцем сфери обслуговування і клієнтом, колегою, представником адміністрації, значною мірою залежить від логічності висловлювань та обґрунтованості суджень щодо предмета розгляду. Згідно з І. Кантом, закон такого зв'язку має бути ймовірнісним. З цього приводу філософ зазначав, що «ніколи не варто складати собі думку, якщо не знаєш принаймні чогось такого, за допомогою чого проблематичне саме по собі судження пов'язується з істиною, яка, хоча й не є абсолютною, проте є чимось більшим за необґрунтований вимисел» [255, с. 428]. Недаремно сьогодні одне з найважливіших завдань системи освіти пов'язується з філософією спілкування, і полягає передусім у вихованні в молоді прагнення дотримуватися культури мовлення, доброзичливості, тактовності, ввічливості, коректності. Водночас вкрай необхідно прищеплювати молодому поколінню повагу до іншої людини та її

особистісної гідності [477, с. 27]. Без цього не лише суттєво ускладнюється можливість спільної діяльності, а й втрачається значущість спілкування як одного з джерел духовного розвитку особистості.

Комунікативна культура фахівця сфери обслуговування передбачає його адекватну комунікативну поведінку в процесі взаємодії, досягнення взаєморозуміння і встановлення конструктивних стосунків у професійній сфері. Сутність цих процесів виявляється в узгодженні індивідуального осмислення предмета спілкування, взаємоприйнятній двобічній оцінці та прийнятті цілей, мотивів і установок партнерів. Успішність цих процесів забезпечується не лише відповідною мовною підготовкою. Вважаємо, що важливе значення мають психологічні й культурологічні знання, уміння адекватно інтерпретувати та приймати індивідуальні особливості партнерів, готовність адаптуватися до їхньої комунікативної поведінки.

Як зазначалося у підрозд. 1.2, комунікативна культура фахівця сфери обслуговування ґрунтується на професійних знаннях, комунікативних уміннях і навичках, необхідних для успішного виконання професійної діяльності, та оптимізує розвиток людини як суб'єкта культури й суб'єкта професійної діяльності. У психолого-педагогічних дослідженнях (І. А. Зязюн [226], О. М. Леонтьєв [327]) комунікативна культура особистості розглядається в контексті особистісних якостей та включає: творче мислення, культуру мовної дії, культуру самоналаштування на спілкування та психоемоційної регуляції свого стану, культуру невербальної комунікації; культуру сприймання комунікативних дій партнера по спілкуванню; культуру емоцій. Як бачимо, значне місце тут займають пізнавальні процеси, насамперед мислення, сприймання та усвідомлення знань, що зумовило потребу виокремити в структурі комунікативної культури фахівців сфери обслуговування гносеологічно-когнітивний компонент. У ході виявлення його сутності та визначення змісту ми враховували положення про те, що:

— оскільки людська діяльність має осмислений характер, то пізнавальний (гносеологічний) компонент складає основу людської діяльності, що забезпечує

підґрунтя для ефективного пізнання, істинність знання і, як наслідок, результат практичного втілення;

– у зв'язку з труднощами пізнання, пов'язаними з невичерпністю і суперечливістю довкілля, а також наявністю помилок у ході чуттєвого сприйняття, які можуть призвести до спотворень реальності у процесі абстрагування, необхідно зважати на проблеми, які виникають під час розгляду пізнавального процесу, оскільки від їх ефективного вирішення залежать результати практичної діяльності людей;

– знання, як результат процесу пізнання, має дуже важливий – ціннісний – аспект, пов'язаний із соціальним оптимізмом [18, с. 193–194.].

Екстраполяція викладених положень на професійну підготовку фахівців сфери обслуговування посилює взаємозв'язок компетентнісного, особистісно орієнтованого, діяльнісного та аксіологічного підходів у підготовці учнів у ПТНЗ, а також дозволяє вести мову про те, що пізнавальні процеси мають проектуватися на їхню майбутню професійну діяльність і забезпечувати її ефективність, спираючись на ціннісні орієнтації особистості. Важливо також зазначити, що «будь-який акт пізнавального відображення є певним змістом, відбувається у відповідних формах, є адекватним чи неадекватним відображенням дійсності, несе в собі ціннісне відношення до відображуваного в ньому змісту і, нарешті, зумовлений вольовою напругою і цілеспрямованістю, виражає активність суб'єкта» [219, с. 11]. У такому контексті пізнання, яке залежить від змісту й життєвого досвіду, набуває ціннісно-сміслового й професійного сенсу та забезпечується творчо-вольовою активністю особистості, сприяє духовному відтворенню її цілісності.

Природу людського пізнання, форми і закономірності переходу від дифузного уявлення про сутність речей і процесів до більш глибокого осягнення їх походження і природи досліджує гносеологія, або теорія пізнання. Відповідно до неї, спрямованість пізнавального ставлення індивіда на розкриття природи і сутності світу й людини, загальної структури всесвіту, зв'язків і законів його розвитку, з одного боку, збагачує особистість знанням про світ, про людину, а з

іншого боку – впливає на кожну з форм суспільної свідомості, детермінуючи необхідність для кожної з них у діаді «людина – світ», а також визначає загальну логіку пізнавального ставлення людини до дійсності [91, с. 47]. Теорія пізнання орієнтована, передусім, на духовно-пізнавальні та творчо-вольові здатності людини. Завдяки пізнавальним процесам особистість отримує, переробляє і використовує знання про світ і про саму себе.

Тобто має місце специфічна взаємодія між суб'єктом і об'єктом, кінцева мета якої полягає в освоєнні об'єкта відповідно до потреб суб'єкта. і під час якої відбувається опосередкований найрізноманітнішими засобами вплив людини на довкілля. І. А. Зязюн стверджував, що будь-яке явище свідомості є інформацією про щось, бо акт свідомості завжди полягає у відображенні, є інтенціональним, не буває «пустопорожнім», а його змістом є отримана суб'єктом інформація про певний об'єкт [219, с. 12]. Таким чином, об'єктивний зміст речей усвідомлюється людиною та перетворюється на суб'єктивно-об'єктивний зміст знання.

Знання є основним результатом пізнання, яке, своєю чергою, визнається одним із своєрідних шляхів творчо-вольової самореалізації людини, під час якої відбувається смислотворче осягнення та відображення дійсності в образах, уявленнях, поняттях, теоріях, науках [91, с. 49]. Швидкість і творче опанування знань із метою самоконтролю та прийняття обґрунтованих рішень, самовиховання й саморозвитку свідчить про високо розвинені гностичні здібності особистості майбутнього фахівця. Останні впливають на формування його світогляду та виявляються у стійкій системі ставлень до світу, людей і самого себе, професійної діяльності.

У діяльнісному контексті функція знань полягає в обслуговуванні виконавської активності суб'єкта діяльності. На основі пізнання відбувається пошук шляхів і способів вирішення практичних завдань, визначення необхідних дій для досягнення, передбачення й оцінки результату, власна пізнавальна діяльність. Стосовно ж професійної діяльності мають значення знання її змісту, розуміння професійних завдань, пошук і здобуття необхідної інформації та її перероблення, прийняття рішень і специфіка професійного мислення. Усе це

дозволяє накопичувати плідну інформацію про себе та інших, і тим самим забезпечується творче опанування пізнавальних методів із метою прийняття обґрунтованих рішень [1]. Зауважимо, що гносеологічна складова тісно пов'язана з особистісно-рефлексивним компонентом комунікативної культури, оскільки включає аналіз людиною внутрішнього плану своєї діяльності та спрямована на осмислення власних пізнавальних дій.

У філософських дослідженнях комунікативна взаємодія трактується як конкретно-історичний процес виробництва соціальної реальності, символічно опосередкована інтеракція, що формує систему відліку для розуміння того, що відбувається, і конструювання його як предмета пізнання [10, с. 212]. Це дає підстави стверджувати, що людині властиве прагнення до пізнання. Вивчення пізнавального процесу з точки зору взаємин суб'єкта й об'єкта, дослідження їх взаємозв'язку, структури тощо відображає гносеологічний аспект теорії соціальної комунікації, під кутом зору якого сутність спілкування полягає у з'ясуванні причин, цілей, мотивів і засобів комунікативної діяльності.

Вихідною причиною виникнення комунікативної потреби особистості є потреба у співпраці та спільній життєдіяльності з іншими. Пізнання, яке відбувається під час комунікативної взаємодії, в свою чергу, необхідне для подальшого життя особистості. Мета комунікативного акту полягає в задоволенні комунікативних потреб, підтримці людських взаємин через обмін інформацією. На основі комунікативної потреби формується установка, якою керується людина під час комунікативної взаємодії, обираючи відповідні вербальні й невербальні засоби спілкування. Важливими тут є суб'єктивне сприйняття інформації, вираження ставлення до неї, а також його виявлення в комунікативній ситуації.

У професійному спілкуванні фахівців сфери обслуговування задіяні психологічні механізми сприймання й розуміння, міжособистісного взаємовпливу тощо. Їхня комунікативна культура відображає мовленнєві норми, типи комунікативних ситуацій та умови міжособистісної комунікативної взаємодії у професійній сфері згідно з етичними нормами, здатність адекватного вибору комунікативних засобів відповідно до конкретної комунікативної ситуації.

Гносеологічний аспект охоплює систему знань із загальноосвітніх, загальнопрофесійних і професійно-орієнтованих предметів. У контексті нашого дослідження, яке стосується формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, цей аспект включає опанування професійно-комунікативних понять, мови (рідної та іноземних), норм професійної етики (моральних обов'язків, у яких відбивається ставлення фахівця до праці, колег, партнерів, клієнтів тощо) і професійного мовного етикету, психологічних і соціальних особливостей особистості, основ психології міжособистісного та професійного спілкування, а також вимог до професійно-особистісних якостей фахівця відповідного профілю.

Комплекс цих знань спрямований також і на формування духовних якостей майбутніх фахівців та їхнього ціннісного ставлення до професійної діяльності. На важливості поєднання цінностей із дійсністю шляхом включеності в діяльність наголошує І. А. Зязюн. За його висловом, саме цінності організовують поведінку особистості, надаючи їй генеральні інтенції, регулюють творення сущого. Водночас діяльність не може визначатися без цінності... Суб'єктивні мотиви діяльності завжди усвідомлюються і реалізуються об'єктивно – у цілепокладаннях дії та предметних операціях. У свою чергу, діяльність, чи операції, набувають предметної визначеності лише тоді, коли вони пройняті єдиним внутрішнім мотивом, усвідомленою метою, чи конкретним завданням. Цінності виявляються в конкретних діях, відношеннях. Різноманітність цінностей цілком відображує різноманітність структури людської діяльності [232, с. 76].

Гносеологічний аспект соціальної комунікації включає також питання щодо обґрунтування її одиниць. Наприклад, одиниця пізнання в найзагальнішому гносеологічному сенсі є регулярно відтворюваною єдністю форми та змісту, що дозволяє виокремити її з потоку інформації та порівняти з іншими єдностями. Для соціолінгвістики такою одиницею є слово чи його частини, що інформують про соціолінгвістичні особливості людського мовлення [285]. У соціальній комунікації до таких одиниць висуваються особливі вимоги, пов'язані з їх комунікативною функцією: комунікативна одиниця має поєднувати форму і зміст.

Це означає, що інформація цілеспрямовано адресована до певного одержувача і, що дуже важливо, передає особисте ставлення мовця як до інформації, так і до адресата. Водночас інформація, як змістовна категорія, зумовлена так званими «фоновими знаннями» особистості, які формують її внутрішній світ у процесі накопичення пізнавального досвіду. У «Новому словнику методичних термінів» [7] фонові знання тлумачаться як властиві носіям певної мови знання, що забезпечують спілкування, у процесі якого вони виявляються у вигляді смислових асоціацій та конотацій, дотримання норм мовної поведінки учасників взаємодії. Їх розподіляють на знання про предмети і явища національної культури (реалії) і знання про загальноприйняті у певному соціумі норми поведінки (етикет).

За В. П. Конечкою, гносеологічний аспект фонових знань містить знання про довкілля і суспільство, соціальні цінності, а також самооцінку власного суспільного статусу, рівень володіння комунікативними засобами для адекватної передачі й сприймання інформації, здатність правильно інтерпретувати взаємозв'язок соціальних і комунікативних характеристик партнерів по спілкуванню [285]. Л. А. Черних уподібнює фонові знання особистості до її загальнокультурної компетентності, яка, безпосередньо не стосуючись професійного спілкування, дозволяє «вловити, зрозуміти приховані натяки, асоціації тощо», тобто зробити розуміння партнера по спілкуванню глибшим, більш емоційним, особистісним [645]. Причому ці знання автор відносить до гностичного компонента комунікативної культури разом зі знаннями про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема, про стилі спілкування і особливості власного комунікативного стилю. Крім того, важливою ознакою комунікативної культури вважається творче мислення, завдяки якому спілкування набуває якості різновиду соціальної творчості.

Отже, формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування має спрямовуватися не лише на здобуття певної суми знань, умінь і навичок, а передусім – на усвідомлення особистісних комунікативних цінностей, самовдосконалення особистості у процесі професійної комунікативної діяльності.

На нашу думку, акумуляція особистістю «фонових знань» безпосередньо пов'язана не лише з мисленням, формуванням власної думки, а більшою мірою – із професійним сприйманням, яке зумовлюється сукупністю фахових знань (загальнопрофесійних, професійно орієнтованих, психологічних, культурологічних тощо), ментальними механізмами їх засвоєння, обробки та інтерпретації, що складає предмет когнітології. Із цих міркувань ми не обмежувалися гносеологічними параметрами, виокремлюючи у структурі комунікативної культури фахівців сфери обслуговування пов'язаний із пізнавальною функцією гносеологічно-когнітивний компонент.

Предметом когнітивної науки є людське мислення, пов'язані з ним ментальні процеси і стани, а також сприймання, оброблення й перероблення інформації [197]. Вона досліджує когнітивний світ людини, її внутрішнє сприймання й усвідомлення, які породжують дії на основі знань. Із позицій когнітивізму людина є діючим суб'єктом, який активно сприймає та продукує інформацію, керуючись у розумовій діяльності певними схемами, програмами, планами. Якість цієї діяльності залежить від інтелектуального розвитку індивіда та його здатності мислити. Мислення, як процес пізнавальної діяльності, характеризується узагальненням і опосередкованим відображенням дійсності [302, с. 211]. Джерелом і опорою мислення є чуттєве пізнання дійсності, яке є провідним інформатором про довкілля. Навіть у своїх вищих формах мислення не обходиться без чуттєвих даних, що виражаються в узагальнених уявленнях, схемах, мовних образах тощо. Завдяки мисленню чуттєве пізнання стає осмисленим. Г. С. Костюк наголошував, що мислення – це не просто реакція на нову ситуацію, а результат її аналізу і синтезу, який дозволяє зрозуміти причини її виникнення і тенденції можливого розвитку, вийти тим самим за межі безпосередньо даного, перейти від простої реакції до розумової дії, опосередкованої виявленням істотних зв'язків і відношень речей, і завдяки цьому досягти потрібного успіху [294]. Тобто, мислення необхідне для людської практики, нею перевіряється і завдяки їй розвивається.

Мисленнєва діяльність відбувається на основі операцій аналізу і синтезу. Здатність людини до аналізу (процес розчленування цілого на частини [302,

с. 17]) на рівні оперування поняттями розвинулася у процесі практичної діяльності. Як необхідний етап пізнання, аналіз нерозривно пов'язаний із синтезом (процес практичного або мисленнєвого возз'єднання різноманітних елементів об'єкта в одне ціле [302, с. 347]). Ці операції є складовими усіх актів пізнавальної та практичної взаємодії індивіда і середовища.

Згідно з Л. С. Виготським, вищі психічні функції, перетворюючись на внутрішні психічні процеси, зберігають свою соціальну природу завдяки внутрішньому спілкуванню, діалогічності [113]. Останню видатний психолог вважав основною психологічною характеристикою людської свідомості, а осмислене слово – її мікрокосмом.

Досліджуючи пізнавально-творчий процес особистості, І. А. Зязюн визначав мову такою, що найбільш об'ємно і всебічно фіксує категоріальні структури мислення, завдяки чому останні є не лише когнітивними, а й ціннісними параметрами пізнавального процесу. Згідно з цією теорією, слова є орієнтиром для пізнавальної активності суб'єкта, а його здатність вирізняти за допомогою мови загальне між об'єктами уможливорює її розвиток. У мові, слові відтворюється вся система відношень, зафіксована як в соціальному, так і в індивідуальному досвіді. Усі складники цієї системи беруть активну участь у діяльності людини, у процесах відображення нового, у вирішенні актуальних завдань [219, с. 12–13].

Проблема взаємозв'язку мови і мислення постає в центрі філософії О. О. Потебні, який наголошував, що мова не є пасивною формою думки, а виступає засобом її формування. На початкових стадіях зародження думка ще тільки нагромаджує матеріал, необхідний для кристалізації в поняття. Коли цей процес дозрів, стає можливою поява слова, за допомогою якого думка виражається в понятті. На вищих сферах абстрагування слово перестає задовольняти потреби думки. Мова необхідно пов'язана з думкою, вона перебуває в постійному творенні, і структурною одиницею її є слово. Воно є тим засобом, за допомогою якого відбувається розуміння змісту думки, котра сприймається. Самий же процес пізнання ... спирається на те, що, по-перше, людина має певний

запас уявлень, понять, через які вона пояснює нове враження; по-друге, людина отримує нове враження, яке потребує пізнання, пояснення. І, нарешті, порівнюючи перше й друге, сприймаючий знаходить між ними спільне на підставі того, що нове береться з раніше пізнаного [480, с. 222]. Такий підхід до зв'язку мови й мислення дає змогу виявити процесуальний характер пізнання.

Розуміння особливої ролі мови в мисленнєвій діяльності є характерною рисою когнітивістики. На думку когнітологів, мова забезпечує кращий доступ до багатьох безпосередньо не спостережуваних процесів розумового, пізнавального характеру [135]. Останні, своєю чергою, спонукають, регулюють, контролюють і коригують спілкування та є внутрішніми чинниками його розвитку.

З організацією спілкування людей Б. Ф. Ломов пов'язував перебіг когнітивних процесів сприймання, мислення, уяви тощо. Психолог вважав спілкування основою пізнавальних процесів, які, в свою чергу, спрямовують і контролюють процес комунікативний [345]. Результатом спілкування є встановлення або реалізація конкретних відносин між людьми. На відміну від індивідуальної діяльності спілкування своєрідно організовує, спрямовує сприймання і мислення, забезпечуючи обмін продуктами пізнавальних процесів.

Між процесами сприймання і мислення, як ланками єдиного акту пізнання, існує прямий і зворотний зв'язок. Тим, як людина сприймає реальність на розумовому, емоційному і чуттєвому рівнях, визначаються її дії, зумовлені комплексом знань. С. Л. Рубінштейн характеризував процес сприймання як пізнавальну діяльність, що полягає в обстеженні, розпізнаванні предмета через чуттєвий образ. Виникнення цього образу опосередковане предметним значенням, за допомогою якого відбувається тлумачення чуттєвих сигналів, що надходять у процесі сприймання. У такий спосіб сприймання не лише пов'язується з дією та діяльністю, – підкреслював С. Л. Рубінштейн, – а й саме воно є специфічною пізнавальною діяльністю щодо зіставлення, співвіднесення чуттєвих якостей предмета, які в ньому виникають. На наступному етапі предмет визначається закріпленим у слові поняттям, у значенні якого зафіксовані ознаки і властивості предмета сприймання. Зіставлення образу, що виникає в індивідуальній

свідомості, із предметом, зафіксованим у значенні слова, що його позначає, становить істотну ланку сприймання як пізнавальної діяльності [510, с. 245]. Звідси зазначимо, що інформація у своїй сутності є продуктом перетворення реальності, сконструйованим свідомістю людини у процесі її відносин із навколишнім світом. Ці відносини за своєю природою суб'єктивні. Їх результатом завжди є реальний інформаційний продукт, який виявляється в особистісних знаннях суб'єкта [10, с. 214].

Людина сприймає світ через органи чуття, видобуває зміст з інформації та керується ним, а мислення узагальнено відображає результати сприймання через слова, мову. Тобто, людська неврологія включає як невидимі процеси мислення, так і видимі фізіологічні реакції на ідеї та події, які відображають мислення на фізичному рівні. На основі: фундаментальної ідеї про те, що поведінка бере початок у неврологічних процесах відчуття і сприймання; положення про те, що люди використовують мову для впорядкування думок і поведінки, організації комунікативної взаємодії з іншими людьми; обґрунтування способів організації думок і дій для досягнення успішних результатів, на початку 70-х років XX ст. виникло нейролінгвістичне програмування (НЛП) [415, с. 4], як результат співпраці лінгвіста Дж. Гріндера і психолога Р. Бендлера. Передусім, НЛП є «революційним підходом до людського спілкування і саморозвитку» [422, с. 11], оскільки дозволяє: не лише досягати взаєморозуміння з оточуючими, а й активізувати власні розумові здібності, про існування яких людина навіть не підозрювала (частка «нейро»); абсолютно особливим чином використовувати мову («лінгвістичне») для реалізації своєї мети; навчитися керувати станом власного розуму, психіки, приводити свої переконання та цінності у відповідність із бажаними результатами («програмування») [528, с. 142]. Усе це, на нашу думку, є надзвичайно важливим у контексті професійної діяльності фахівця сфери обслуговування.

На основі знання поведінкових характеристик та аналізу мовленнєвих засобів партнера по комунікативній взаємодії техніка НЛП пропонує набір моделей, умінь і технологій для мислення, ефективної діяльності в сучасному

світі. Автори виокремлюють три канали сприймання: візуальний (зорові відчуття); аудіальний (слухові відчуття); кінестетичний (заснований на відчуттях тіла). У праці М. Гріндера «НЛП у педагогіці: виправлення шкільного конвеєра» представлені поведінкові характеристики людей з різними каналами сприймання [700] (див. Додаток Д). Домінування певного каналу сприймання інформації впливає на лексичні особливості мови, невербальні реакції, організацію міжособистісного простору спілкування. Знання цих особливостей дозволить визначити домінуючий канал сприймання співрозмовника і, в такий спосіб, швидше знайти з ним спільну мову. Застосування у процесі професійної підготовки фахівців елементів методики нейролінгвістичного програмування допоможе навчитися:

- встановлювати особисті взаємовідносини та поліпшувати їх;
- розвивати дар переконання;
- сконцентруватися на меті та спрямувати зусилля на її досягнення;
- діяти з максимальною продуктивністю;
- керувати своїми відчуттями;
- позбавитися небажаних звичок, які гальмують професійне зростання;
- досягати взаєморозуміння з клієнтами, замовниками і колегами;
- творчо вирішувати проблеми, що виникають;
- ефективно розпоряджатися своїм часом [422, с. 12-13].

Використання цих знань оптимізує процес комунікативної взаємодії, надасть йому більшої конструктивності, оскільки спирається на осмислене сприймання та адекватне віддзеркалення отриманої інформації (гносеологічно-когнітивний контекст), цілеспрямоване використання мовних засобів для досягнення позитивного результату в процесі спілкування (операційно-технологічний контекст), контроль своїх дій, емоцій, поведінки (особистісно-рефлексивний контекст). Зважаючи на це, НЛП можна трактувати як ефективний спосіб мислення і комунікативної взаємодії передусім у виробничих стосунках «клієнт – фахівець сфери обслуговування» [515, с. 106–107].

З урахуванням викладеного когнітивний контекст формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки передбачає осмислення комунікативних знань як підвалин конструктивної комунікативної діяльності у професійній сфері, усвідомлення їх значущості для професійного становлення та саморозвитку, адекватне сприймання професійно важливої інформації в конкретних комунікативних ситуаціях тощо. Названі когнітивні процеси, на нашу думку, мають значний вплив на ефективність професійної діяльності фахівців сфери обслуговування. Для нашого дослідження важливо зрозуміти, як народжується думка з певного сприйняття, як одна думка породжує іншу, як інформація у потоці знань набуває сенсу. Адже її зміст відіграє головну роль у мисленні та сприйманні фахівця у процесі діяльності, завдяки йому інформація проектується на раціональне вирішення професійних завдань.

Уся інформація, яку отримує людина по різних каналах, сприймається мозком і трансформується через мову, яка об'єктивує процеси усвідомлення, оцінювання, осмислення людиною конкретної ситуації та надає їм певної завершеності. Стикнувшись із перепорою, яка закриває шлях до подальшої діяльності, суб'єкт переносить «активність своєї поведінки у сферу теорії, звертаючись до мислення з метою вирішення проблеми, яка виникла» [619, с. 272]. Сприймання інформації залежить від набутого досвіду, який не лише організовує динамічний фон для її прийому, але й активно втручається у цей процес. Саме тому в сучасній психології [68; 216; 219; 324; 350] сприймання розглядають як активний творчий процес пізнання, когнітивний процес здобуття інформації, який відбувається за найближчої участі мови, чим зумовлюється сприймання світу як упорядкованого цілого.

У психології спілкування сприймання людини трактується не лише як формування цілісного образу партнера на основі оцінки зовнішнього вигляду й поведінки, але й як його розуміння. Своєю чергою, розуміння передбачає відображення у свідомості партнерів зі спілкування цілей, мотивів, установок один одного і прийняття цих цілей, що дозволяє встановити конструктивні

взаємини. У такий спосіб пізнаючи інших, людина отримує можливість вірно визначити перспективи спільної діяльності з ними.

Складність процесу сприймання у ході професійного спілкування фахівців сфери обслуговування полягає в тому, що під час формування образу партнера, вони отримують переважно фрагментарну інформацію про нього, оцінюють її з урахуванням власних психологічних, емоційних чинників і «фонових знань». Важливо, щоб фахівець зважав не лише на відомості, які відповідають його уявленням і цілям, але й на ті, що найбільш сприяють досягненню ефективності спільної діяльності. Ця інформація становить основу майбутніх взаємин, накладає відбиток на хід взаємодії, тому варто враховувати низку психологічних закономірностей міжособистісного спілкування:

- повідомлення сприймаються та оцінюються у контексті актуальних потреб адресата;
- неминуче спотворення змісту повідомлення через відмінності у досвіді адресанта та адресата;
- інформація, яка не перебуває в межах досвіду адресата, сприймається повільніше, ніж знайома йому;
- у незнайомій ситуації фахівці схильні орієнтуватися на рішення, випробувані у подібних ситуаціях;
- вирішити проблему точності інтерпретації неможливо виключно мовними засобами.

Водночас пізнання іншої людини під час спілкування здійснюється через спробу зрозуміти її та засновану на цьому стратегію її поведінки, що впливає й на побудову стратегії власної поведінки. Зазначимо, що в цих процесах беруть участь як мінімум дві особи, кожна з яких є активним суб'єктом. Тому у процесі побудови стратегії взаємодії кожному доводиться зважати не лише на свої потреби, мотиви, установки, а й на те, як адресат розуміє потреби, мотиви, установки адресанта. Сприймання партнера означає сприйняття його зовнішніх ознак, їх співвіднесення із його соціальними та особистісними характеристиками та інтерпретацію на цій основі його комунікативної поведінки. Результати такого

сприймання відіграють регулятивну роль у комунікативному процесі: пізнання партнера збагачує комунікативний досвід адресанта, оскільки успіх взаємодії великою мірою залежить від точності сприйняття іншого.

На сприймання іншої людини впливають когнітивні, емоційні, оцінні особливості в контексті мотиваційно-сислової структури суб'єкта професійної діяльності, яка становить загальний фонд смислових утворень на основі фонових знань фахівця. Смислові утворення формуються під час комунікативної взаємодії та регулюють ефективність її перебігу. Фонові ж знання становлять ключовий компонент розуміння того, що сприймається, і фактично випереджують знання про предмет сприймання, допомагаючи отримати про нього нову інформацію.

Комунікативно-когнітивну основу будь-якої людської діяльності складає мова, яка є «загальним когнітивним механізмом та інструментом ... репрезентації й трансформації інформації» [368, с. 13]. Зважаючи на те, що мова є центром всієї когнітивної діяльності, варто урахувувати факт існування не лише вербальних і невербальних способів спілкування, а й наявність відповідних (вербальних і невербальних) форм мислення. Знання і мислення у мовному втіленні вивчає когнітивна лінгвістика, яка передбачає наявність певної загальної бази знань носіїв мови. У межі цього напрямку досліджуються типи, види і способи організації у свідомості людини знань, необхідних для успішної комунікативної діяльності. Ці знання поділяють на мовні (знання граматики, фонетики, лексичної семантики; знання про вживання мови; знання принципів мовленнєвого спілкування) та позамовні (про контексти і ситуації (у тому числі знання поставлених адресатом цілей і планів, його уявлення про того, хто говорить, і про навколишнє оточення тощо); знання про світ, події, стани тощо [125]. У цьому контексті культура мовлення є сумою вмінь і навичок, які забезпечують логічність, експресивність, стилістичну адекватність мовлення тощо, а також навичок нормативного і виразного використання невербальних засобів комунікації.

Центральною в когнітивній лінгвістиці є проблематика щодо способів комунікативного вираження знань, – підкреслює В. А. Маслова, – оскільки саме

мова є основним засобом їх фіксації, зберігання, переробки і передачі [368]. Взаємозв'язок когнітивних процесів із лінгвістикою пояснюється, передусім, співвідношенням між мовою та видами людської діяльності. Взаємозалежність пізнання і спілкування відображається у понятті «когнітивно-комунікативний процес», яке включає: логіку перетворення (за допомогою спілкування) одних форм індивідуального пізнання в інші, динаміку співвідношення усвідомлюваного та неусвідомлюваного змісту (в ході спілкування), специфіку переживання, вираження і сприйняття емоційних станів партнерів по спілкуванню та інші феномени, які відіграють роль когнітивних механізмів спілкування [34]. Таким чином, комунікативна ситуація, як джерело змісту пізнавальних процесів комунікантів, і, водночас, поле їхньої активності, відображає їхню здатність сприймати один одного.

Комунікативні засоби не лише співвідносяться з певною соціальною активністю людини, а й зумовлені її психічним станом і тим, якими знаннями вона володіє [135]. Урахування викладеного дозволяє вивчати комунікативні явища, ґрунтуючись на уявленні про те, що в основі мови як знакової системи лежить система знань про іншу людину, яка формується в результаті її пізнавальної активності у процесі комунікації та перетворювальної діяльності. Причому домінують проблеми співвідношення мовних структур із ментальними, що відображає особливості людського досвіду і діяльності, питань презентації в мові різних типів знання – буденного і наукового, асоціативно-образного і раціонально-логічного [640, с. 135–136], що й складає, на нашу думку, простір «фонових знань» фахівця.

У цьому контексті заслуговує на увагу те, що в межах когнітивної лінгвістики виокремлюють поняття комунікативної свідомості, яка включає комунікативні знання і комунікативні механізми, що забезпечують комунікативну діяльність людини [597, с. 45]. Комунікативну свідомість особистості утворюють комунікативні категорії (спілкування, комунікабельність, комунікативна відповідальність, емоційність, конфлікт, діалог, монолог, слухання, говоріння тощо), які містять інформацію про усвідомлення цих явищ, розуміння їх

структури, пов'язаних із ними норм і правил, співвідношення з іншими комунікативними та некомунікативними знаннями. Комунікативні категорії впорядковують ментальні уявлення особистості про спілкування і норми його здійснення з метою їх зберігання та забезпечення організації спілкування індивіда [597]. Завдяки комунікативній свідомості, яка робить доцільною та результативною професійну діяльність, відбувається реалізація особистості фахівця у комунікативній взаємодії.

Спираючись на це, зазначимо, що когнітивний компонент комунікативної культури відображає свідомі уявлення про іншу людину. Взаєморозуміння учасників комунікативного процесу, спрямоване на пошук спільного у спілкуванні, забезпечується знанням психології міжособистісних відносин. Водночас когнітивний компонент спілкування виконує регулюючу функцію стосовно поведінки: знання специфіки сприймання людьми один одного і особливостей їхньої взаємодії дозволяють адекватно вибудовувати поведінку в різних ситуаціях так, щоб встановити зі співрозмовниками позитивні відносини, які сприяють налагодженню контакту, а не викликають заперечень чи тривоги. Звідси – когнітивний аспект комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування актуалізує потребу засвоєння знань із психології особистості, професійного спілкування, особливостей проектування комунікативного процесу в професійній сфері, способів подолання бар'єрів, які можуть виникнути під час спілкування, запобігання конфліктам та їх вирішення.

Отже, у нашому дослідженні гносеологічно-когнітивний компонент комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування органічно пов'язаний із особистісно-рефлексивним та операційно-технологічним компонентами, оскільки передбачає трансформацію професійних знань у систему власних суджень, поглядів і поведінки на основі ціннісних орієнтацій фахівця, а також складає підґрунтя комунікативної компетентності та сприйняття відмінностей, трактування поведінки, корекції своєї поведінки у процесі комунікативної взаємодії.

Гносеологічно-когнітивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування виявляється в тому, що пізнання у процесі спілкування

звернене передусім до іншої людини. Він передбачає також опанування способів встановлення міжособистісного контакту, здатність адекватно оцінити людину, збагнути її емоційний стан у конкретній комунікативній ситуації, налагодження продуктивної взаємодії з клієнтами, колегами, адміністративними працівниками. Цей компонент поєднує такі комунікативні компетенції:

- *гностичну*, яка передбачає формування комунікативної свідомості особистості на основі опанування професійних понять, знань етичних норм і вимог до професійно-особистісних якостей майбутнього фахівця, а також знань про психологічні та соціальні особливості особистості, основ психології міжособистісного та професійного спілкування, які визначатимуть комунікативні дії фахівця й координуватимуть систему його комунікативних цінностей;

- *мисленнєву*, що відображає усвідомлення себе як суб'єкта професійного спілкування, якому властиві гнучкість мислення, здатність до аналізу, синтезу, систематизації та узагальнення відповідної інформації, створення внутрішнього плану дій, інтелектуально-комунікативна діяльність якого спрямована передусім на взаємодію з іншою людиною в конкретній комунікативній ситуації;

- *перцептивну* – здатність особистості до сприймання партнера по спілкуванню з урахуванням когнітивних, емоційних, оцінних особливостей комунікативної взаємодії на основі фонових знань особистості та в контексті мотиваційно-сислової структури суб'єкта професійної діяльності.

Професійний контекст гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування містить не лише професійно значущі знання норм мови і правил професійного спілкування, особливостей міжособистісної комунікативної взаємодії у процесі професійної діяльності. Передусім він пов'язаний із розвитком пізнавальних здібностей і особистісних потреб майбутнього фахівця, його здатністю до ефективного сприймання та осмислення професійно значущої інформації.

Правильне використання професійно-комунікативних знань, майстерне оперування ними у процесі взаємодії з іншими людьми, яке дозволяє досягнути очікуваного результату в діяльності, відображає операційно-технологічний

компонент комунікативної культури фахівця сфери обслуговування, який розглянуто в наступному підрозділі.

2.4. Операційно-технологічний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

Однією з основних вимог до професійної освіти є її відповідність часу, уявлення про сучасну молодь, її роль у суспільстві, культурі, сфері виробництва. Важливими критеріями також є соціальне та політичне замовлення на підготовку фахівців, рівень їхнього професіоналізму, врахування очікувань не лише випускників ПТНЗ, а й суспільства і виробничих галузей від освіти [151, с. 4]. У зв'язку з цим актуальним завданням професійно-технічної освіти є формування у майбутніх фахівців почуття соціальної відповідальності, професійних і особистісних якостей, які сприяють продуктивній виробничій діяльності в колективі, прагненню до співпраці тощо. Невпинне зростання інтенсивності інформаційного обміну в процесі професійної діяльності та збільшення кількості робітників у галузі обслуговування впливає на розвиток потреби ефективної комунікативної взаємодії.

Комунікативна культура забезпечує бачення та осмислення реалій соціуму, системних взаємозв'язків і впливів, спрямованість орієнтацій та творчих потенцій особистості фахівця у професійній діяльності та міжособистісних відносинах [390]. Вона є інтегральною якістю особистості, передумовою ефективної професійної діяльності, показником її загальної культури, чинником професійного самовдосконалення. Опанування фахівцем сфери обслуговування технологій комунікативного забезпечення професійної діяльності не лише сприятиме особистісно-професійному вдосконаленню, а й підвищить професійну культуру фахівця сфери обслуговування, що відповідно вплине на якість надання послуг.

Структурно-утворювальним складником будь-якої діяльності є операція, яка співвідноситься з об'єктивно-предметними умовами досягнення її цілей та є способом виконання певної дії. Вона є відносно закінченим і, як правило, автоматизованим, перцептивним, моторним, мнемічним, інтелектуальним

елементом психічної діяльності та дій людини [399, с. 60–61]. Операції виникають у результаті перетворення дій під час їх виконання. При цьому дія змінює свою спрямованість, і стає засобом здійснення іншої дії, умовою досягнення нової мети. О. О. Леонтьєв зазначає, що відмінність операції та дії полягає в наступному: дії співвідносяться з метою, а операції – з умовами [322, с. 15]. У контексті нашого дослідження доречно зосередитися на комунікативній діяльності, яка, відповідно до викладеного, є самостійною специфічно мотивованою діяльністю, що складається з мовленнєвих дій, підпорядкованих цілям діяльності, та мовленнєвих операцій, що варіюються відповідно до комунікативної ситуації. Успішність комунікативної діяльності детермінована сукупністю конкретних комунікативних умінь особистості говорити і слухати, що виявляється у її комунікативній техніці.

За висловом О. М. Новікова, комунікативна діяльність зумовлена соціальною природою людини та є умовою пізнання, праці, вироблення системи цінностей [410, с. 94]. У зв'язку з цим доречно звернутися до вислову американського педагога Н. Постмана про мовлення як найважливішу необхідну умову становлення людини : «Воно (мовлення – Л. Р.) робить нас людьми, зберігає нашу людську сутність і фактично є критерієм людини ... Нам не відбитися від сенсу, коли мовлення стає інструментом, що керує нашими думками ... сенсу, який потребує розуміння» [710, с. 9, 50], – пише він.

Міжособистісний характер комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування для забезпечення її успішності вимагає від фахівців умінь: слухати клієнта, розуміти його потреби, толерантно сприймати його думки про запропоновану послугу і знаходити можливості продовження співпраці у майбутньому; турбуватися про клієнта; обов'язково звертати увагу на деталі й не змушувати клієнта довго чекати відповіді; підтримувати з клієнтами контакти, часом навіть не пов'язані з наданням послуги [130, с. 154–155]. Отже, комунікативна діяльність фахівця сфери обслуговування реалізується в його мовленнєвих операціях і мовленнєвих діях (окрема мовленнєва дія називається комунікативним актом [134, с. 14]).

За своєю «комунікативною спрямованістю» комунікативні акти (висловлювання) поділяються на: висловлювання, що служать для передачі «нової» інформації; висловлювання, мета яких – отримання необхідної інформації (на рівні окремих висловлювань їм відповідають питальні пропозиції); вислови – спонукання до немовних і мовних дій (або імперативні висловлювання) і висловлювання-умовиводи. Таким чином, висловлювання реалізується в мовленнєвій діяльності на рівні повідомлення або судження, виявленого у формі пропозиції або тексту [495]. Формування мовного висловлювання, його сприйняття та розуміння включають низку взаємопов'язаних мовленнєвих операцій, які забезпечують реалізацію мовленнєвої діяльності. До них належать операції вибору смислових і мовних елементів, перестановка, заміна, побудова висловлювання за аналогією тощо. Прикладом мовленнєвих операцій є, зокрема, вибір потрібних елементів семантичного комплексу (поля) у процесі лексичного оформлення висловлювання, яке має відповідати особистісним потребам одержувача інформації.

Згідно з дослідженнями Л. С. Виготського, психологічно організована мовленнєва діяльність характеризується предметним мотивом, цілеспрямованістю, евристичною природою та складається з кількох послідовних фаз (орієнтування, планування, реалізація плану, контроль) [113]. У фазі орієнтації відбувається осмислення предмета спілкування і власне комунікативної ситуації, тобто визначається зміст і структура комунікативної діяльності. Вона характеризується виникненням комунікативних намірів у вигляді задуму висловлювання, що служить мотивом для його створення. Комунікативний намір, що може виявлятися як задум побудови висловлювання у певному мовному стилі, монологічній чи діалогічній формі, називається інтенцією (від лат. *intention* – прагнення) та передбачає спрямованість свідомості на певний предмет, в основі якої лежить задум [237]. У контексті нашого дослідження мова йде про комунікативну інтенцію – намір здійснити мовленнєвий акт, який відображає бажання людини спілкуватися, а задум висловлювання – інформацію, яку треба передати співрозмовнику. У такий спосіб відбувається смислове співвідношення задуму висловлювання та його форми.

Фаза планування відзначається співвідношенням мети комунікативного акту з конкретними діями, тобто уточненням судження, представленого у вигляді загального задуму, і його переходом до плану дій, завдяки яким забезпечується внутрішнє програмування комунікативного акту. Під час комунікативної взаємодії учасники можуть мати різні цілі – найближчі, довгострокові, інтелектуальні, для налагодження подальших відносин тощо. Планування передбачає осмислення комунікантом предмета комунікації, його ознак і зв'язків, вирішення завдань, що сказати, в якій послідовності. Відповідно до цього програма мовленнєвих дій комуніканта віддзеркалюється в його внутрішньому мовленні, яке забезпечує перехід від думки до слова і навпаки. Це передбачає осмислення предмета комунікативного акту, вирішення завдань щодо змісту висловлювання, послідовності його викладення тощо. Базовими операціями на цьому етапі будуть операція вибору мовних одиниць та операція їх розміщення у висловлюванні.

Фаза реалізації мовленнєвих дій для досягнення поставленої мети потребує врахування психологічного контексту. Адже лінгвістичний процес створення мовлення відбувається паралельно із психологічним, який враховує комунікативну ситуацію, мотиви і взаємовідносини комунікантів, зміст висловлювань тощо. Під час утворення комунікативного акту запланований зміст лексико-граматично оформлюється назовні. Для успішної реалізації програми комунікативних дій фахівець має не лише знати, які з них допоможуть найкраще виконати діяльність, а й уміти самостійно виокремити ряд операцій, з яких складається певна комунікативна дія. На цьому етапі домінують операції вибору засобів міжфразової єдності та цілісності висловлювання.

Фаза контролю передбачає смислове оброблення самого висловлювання та редагування вербальних засобів спілкування. Вона характеризується вмінням оцінити отриманий результат комунікативної взаємодії та визначає, чи досягнута поставлена під час фази орієнтації мета [363, с. 92, 94].

Отже, операційний аспект комунікативної культури фахівців сфери обслуговування пов'язаний із комплексом комунікативних умінь і навичок, які забезпечують успішність виконання комунікативних дій у професійній діяльності.

Ключовим моментом у досягненні високого рівня комунікативної діяльності фахівця сфери обслуговування є «технологічне» забезпечення цього процесу, об'єктивно зумовленого спільною взаємодією.

Поняття «технології» (від грец.: τέχνη – мистецтво, майстерність, уміння; λογότυπα – слово, учіння) увійшло в терміносистему соціальних наук, у тому числі й педагогічну, з науково-технічної термінології та виробничої практики на початку 1990-х рр. [141, с. 331]. У найбільш узагальненому вигляді філософсько-світоглядний зміст технології полягає в тому, що вона, як певна форма суспільної практики, є своєрідним предметним способом самоствердження людини в світі природи і соціальної дійсності, специфічним засобом перетворення природи на основі праці та пізнання і, водночас, розгортанням у цьому процесі людських здатностей та обдарувань [608]. У найбільш вузькому розумінні технологія є знанням про те, як організувати дії для досягнення поставленої мети, тобто як перетворити власні ресурси на конкретні продукти чи послуги. Практико-орієнтовані технології в системі освіти формують об'єктивні уявлення про розмаїття професійних і соціально-комунікативних зв'язків фахівця, характер його майбутньої діяльності відповідно до емоційно-ціннісного досвіду. Отже, технологію можна розглядати як комплекс методів і засобів реалізації людьми конкретного складного процесу шляхом поділу його на систему послідовних взаємопов'язаних процедур і операцій, які виконуються більш або менш однозначно і мають на меті досягнення високої ефективності певного виду діяльності.

У контексті нашого дослідження доречно говорити про комунікативні технології, які включають знання про послідовність операцій для забезпечення взаємодії партнерів по спілкуванню. У науковій літературі комунікативні технології визначають як: сукупність прийомів, способів, форм і методів впливу; процедури комунікативної діяльності людини в умовах сучасної організації, що відрізняється зростаючою взаємозалежністю. Це способи налаштування людини на спілкування, її поведінка у процесі спілкування, володіння різними оптимальними засобами спілкування [478, с. 26]; спеціально організований процес усної або письмової комунікації, спрямований на досягнення комунікативного наміру

учасників. Комунікативна технологія включає: мету, відображену в комунікативному намірі; засоби її досягнення у відповідній сфері та варіативність їх використання, що свідчить про індивідуальну мовленнєву майстерність комунікатора; результат, який виявляється у справленні впливу на клієнта, його переконанні, прийнятті спільного рішення [468]. Ми дотримуємося думки Д. П. Гаври щодо сутності комунікативної технології як системно організованої сукупності операцій, структур і процедур, що забезпечують досягнення мети суб'єкта за допомогою керованої комунікації [116], яка корелює з умінням вести діалог, дотримуватися мовного етикету, адекватно застосовувати засоби спілкування згідно з фазами мовленнєвої діяльності (за Л. С. Виготським), контролювати емоції та поведінку під час взаємодії. Опанування комунікативної технології дасть можливість фахівцеві сфери обслуговування впливати на споживчу поведінку клієнта.

Спрямування освітнього процесу на формування якостей, завдяки яким майбутній фахівець спроможний якісно вирішувати професійні завдання, передбачає компетентнісний підхід до професійної підготовки учнів ПТНЗ. Оскільки операційно-технологічний компонент комунікативної культури має діяльнісно-компетентнісний зміст і практичну зорієнтованість, то домінуючими його характеристиками є вміння. Під комунікативними вміннями фахівця розуміємо передусім синтез загальнопсихологічних, соціально-психологічних і професійних якостей особистості, заснованих на її теоретичній і практичній підготовленості до міжособистісного спілкування у професійній сфері. Ці якості дозволяють творчо використовувати комунікативні знання відповідно до різних комунікативних ситуацій з урахуванням адресата й мети комунікативного акту.

Для обґрунтування змісту операційно-технологічного компоненту комунікативної культури та виокремлення в ньому лінгво-комунікативної, коннективно-операційної та інформаційно-технологічної компетенцій вважаємо за доцільне розглянути поняття «професійна компетентність», «соціальна компетентність» і «комунікативна компетентність».

У сучасних дослідженнях професійна компетентність визначається як:

- знання, вміння, досвід і здатність мобілізувати їх у конкретній соціально-професійній ситуації (Е. Ф. Зеєр [210, с. 49]);

- поєднання освіченості людини та її психічних якостей, які дозволяють діяти самостійно та відповідально (А. К. Маркова [366];

- інтегративна особистісна якість, що виявляється у загальній здатності та готовності діяти, заснованих на знаннях і досвіді (Н. С. Веселовська [107, с. 139];

- цілісні уміння, використовувані у професійній діяльності, які є підґрунтям подальшого розвитку особистості (О. Є. Станулевич [593, с. 3].

Аналіз наведених визначень засвідчив, що професійна компетентність відображає ступінь кваліфікації фахівця, який дозволяє успішно вирішувати професійні завдання, продуктивно виконувати професійні обов'язки та актуалізувати у професійній діяльності особистісні ресурси. Іншими словами, професійна компетентність включає комплекс здібностей, якостей і властивостей особистості, необхідних для успішної професійної діяльності в обраній сфері. Важливо відзначити акцент на саморозвитку та конструюванні міжособистісної взаємодії, оскільки людина в умовах виробництва розглядається не лише як його суб'єкт, а передусім як визначальний чинник розвитку соціуму. У зв'язку з цим професійну компетентність не можна розглядати поза соціальною компетентністю. У контексті досліджуваної проблематики нашу увагу привернули визначення, що характеризують соціальну компетентність як:

- свідоме вираження особистості, яке виявляється в її переконаннях, поглядах, стосунках, мотивах, установках на певну поведінку, сформованості особистісних якостей, що сприяють конструктивній взаємодії (М. І. Лук'янова [349]);

- базисна, інтегральна характеристика особистості, що відображає її досягнення у розвитку стосунків з іншими людьми, забезпечує повноцінне оволодіння соціальною реальністю і дає можливість ефективно вибудовувати свою поведінку залежно від ситуації та відповідно до прийнятих у соціумі на даний момент норм і цінностей (С. О. Учурова [622]);

- готовність вибудовувати суб'єкт-суб'єктну міжособистісну взаємодію відповідно до правильних соціальних орієнтирів (Л. С. Бороненкова [76, с. 31]);

– здатність діяти в соціумі з урахуванням позицій інших людей (В. К. Григорова [151, с. 4]).

Викладені дефініції свідчать, що соціальна компетентність виявляється передусім у взаємодії індивідів. Соціально компетентна особистість відзначається здатністю конструктивно будувати взаємини з оточуючими, ставити цілі, визначати та коригувати їх залежно від ситуації, добирати методи їх досягнення; готовністю брати на себе відповідальність за свої вчинки, бути незалежною та відстоювати свою позицію конструктивними способами; умінням робити вибір і приймати рішення, аналізувати ситуацію, мотиви, інтереси, почуття і вчинки інших; вірою в себе, свої здібності та власну можливість бути ефективною в обраних сферах діяльності; усвідомленням можливості та необхідності бути суб'єктом суспільного життя й діяльності. У нашому дослідженні соціальна компетентність становить підґрунтя коннективно-операційної компетенції (від англ. *connection* – зв'язок, підключення) комунікативної культури фахівця сфери обслуговування, оскільки остання має враховувати специфіку професійно-комунікативної ситуації та забезпечувати зворотний зв'язок у спілкуванні.

Закономірним видається вирізнення у дослідженнях останніх років поняття «соціально-комунікативна компетентність». Так, Е. Ф. Зеєр у складі комунікативної компоненти логіко-сміслової моделі особистості суб'єкта професійно-освітньої діяльності виділив кілька елементів, серед яких названі атрактивність (здатність викликати симпатію), перцептивна адекватність (достовірне сприйняття), комунікабельність і соціально-комунікативна компетентність [210, с. 35]. Остання тлумачиться у наукових працях як:

– здатність до колективних дій, організації взаємодії; навички міжособистісного спілкування, вміння ненасильницьким способом вирішувати конфлікти; орієнтація у соціальних ситуаціях, вміння вибрати ефективну стратегію поведінки, адекватні способи спілкування, прагнення до соціальної взаємодії та здатність до роботи в команді; прихильність до етичних цінностей (С. А. Хазова [633]);

– інтелектуально та особистісно зумовлена соціально-професійна характеристика складної системно організованої, актуальної якості особистості,

яка ґрунтується на знаннях закономірностей, принципів і технік спілкування, та дозволяє людині самостійно й відповідально виконувати соціально-комунікативну діяльність у ситуаціях міжособистісного впливу в професійній сфері (Г. В. Кравець [297]);

– цілісне новоутворення особистості, яке визначається системою сформованих мотивів, ціннісних орієнтацій, особистісних властивостей, функціональних знань, усвідомлених умінь і досвіду соціально-комунікативної взаємодії та виявляється у здатності й готовності до взаємодії з іншими людьми, забезпечуючи можливість самоактуалізації та самореалізації (М. П. Трофименко [616, с. 12]);

– здатність вирішувати міжособистісні проблеми під час спілкування (К. Рубін, Л. Роуз-Креснор [509]).

У змісті наведених тлумачень акцентується увага на міжособистісній взаємодії, що підтверджує домінуючу роль комунікативного елементу в структурі соціально-комунікативної компетентності особистості фахівця.

У дослідженні М. О. Докторович щодо співвідношення наукових категорій стосовно поняття соціальної компетентності обґрунтовується провідна роль категорії «комунікативної компетентності» як складової дефініції «соціальна компетентність». На її думку, комунікативна компетентність є одним із проявів соціальної компетентності, найбільш вагомим її інгредієнтом, без якого неможливе формування соціальної компетентності як такої [180]. Тобто, комунікативна компетентність є не лише системотвірним чинником соціальної та професійної компетентностей фахівця, а передусім – ключовою компетенцією, необхідною для будь-якої професійної діяльності в системі «людина – людина».

Найбільш ґрунтовний і виважений зміст комунікативної компетентності пропонує Е. Ф. Зеєр, який включає до її структури такі компоненти:

– знання в галузі комунікативних дисциплін (педагогіки та психології, конфліктології, логіки, риторики, культури мовлення тощо);

– комунікативні та організаторські здібності (уміння чітко і швидко встановлювати ділові контакти, виявляти ініціативу, справляти психологічний

вплив на основі адекватного сприймання і розуміння своєрідності особистості, активно взаємодіяти у спільній діяльності);

- здатність до емпатії (співпереживання, відчуття іншого);
- здатність до самоконтролю (вміння регулювати свою поведінку і поведінку співрозмовника, моделювати поведінку співрозмовника, знаходити продуктивні способи реагування у конфліктних ситуаціях, ініціювати сприятливий психологічний клімат, прогнозувати розвиток міжсуб'єктних відносин);
- культура вербальної та невербальної взаємодії (володіння технікою мови, риторичними прийомами, технікою аргументації та ведення дискусії, дотримання професійного етикету, доречне використання понятійно-категоріального апарату, дотримання мовної дисципліни, використання невербальних засобів) [210, с. 57].

У психології комунікативна компетентність розглядається як система внутрішніх ресурсів особистості, необхідних для побудови ефективної комунікації у певному колі ситуацій особистісної взаємодії [279]. Мова йде про здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з людьми, що передбачає опанування способів орієнтації в різних комунікативних ситуаціях, вільне володіння вербальними та невербальними засобами спілкування [444]. На думку М. М. Обозова, комунікативна компетентність може бути визначена у двох аспектах: як зорієнтованість особистості в різних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і досвіді, та як здатність ефективно взаємодіяти з оточуючими завдяки розумінню себе та інших на тлі постійних видозмін психічних станів, міжособистісних взаємин і умов соціального середовища [416].

У соціальній психології комунікативну компетентність трактують як: ситуативну адаптивність, вільне володіння вербальними та невербальними засобами соціальної поведінки, коли ступінь успішності задуманих актів впливу та використовуваних засобів справити враження на інших відображає її міру (Ю. М. Ємельянов [192]); комплекс особистісних можливостей людини, один із показників її психологічної зрілості та компетентності (О. М. Хорошковська [634, с. 130]). У цьому контексті нас цікавлять комунікативні вміння щодо: ефективного спілкування, навичок взаємодії з людьми, котрі дозволяють індивіду

в межах своїх здібностей і соціального статусу функціонувати у певному суспільстві. Одним із істотних показників компетентного спілкування є гнучкість та адекватні зміни психологічних позицій.

Із точки зору лінгвістики, комунікативна компетентність – це знання, уміння та навички, необхідні для розуміння чужих і породження власних програм мовленнєвої поведінки, адекватних цілям, сферам, ситуаціям спілкування [623, с. 6]. М. В. Бастун рекомендує враховувати вміння будувати граматично адекватні мовні конструкції та володіння формальними навичками спілкування, опанування навичок творчого міжособистісного спілкування, стратегій діалогічної взаємодії, в тому числі зовнішнім і внутрішнім діалогом [506, с. 44]. І. Г. Максименко розглядає комунікативну компетентність як цілісне утворення особистості, у структурі якого розрізняються змістовий, емоційний та діяльнісний компоненти [358, с. 414]. Це передбачає усвідомлення фахівцем не лише змісту повідомлення, а й сутності комунікативних методів і прийомів, їх впливу на комунікативний процес, а також значущості комунікативної діяльності, як детермінанти поведінки. Таким чином, в операційно-технологічному компоненті мають відображатися комунікативні уміння щодо сприймання, розуміння й адекватного моделювання особистості співбесідника, впливу на партнера по комунікативній діяльності.

Оскільки провідним науково-методологічним підходом нашого дослідження визначено культурологічний, то є потреба розгляду поняття комунікативної компетентності з урахуванням загальної культури фахівця (передбаченої особистісно-рефлексивним компонентом його комунікативної культури) на основі психологічних знань закономірностей, функцій, видів, форм, рівнів і способів комунікативного впливу на особистість (забезпечених гносеологічно-когнітивним компонентом) і формування комплексу відповідних умінь. Зважаючи на це, комунікативна компетентність відображає: рівень майстерності людини у міжособистісному спілкуванні (О. О. Леонт'єв [325, с. 219]); дії особистості у процесі спілкування, які залежать від її мотивації, знань про ефективну комунікацію (А. О. Вербицький [106, с. 36]); здатність до пошуку рішень для

усунення труднощів, що виникають під час контактування (С. Девіт, Д. Літл, Д. Сінглтон [706]).

У такому розумінні для фахівців сфери обслуговування комунікативна компетентність є системотвірним елементом у комплексі взаємозалежних детермінант ефективності формування всіх підструктур професійної діяльності [358, с. 413] та однією з головних умов досягнення високого рівня професіоналізму шляхом забезпечення не лише комунікативної дії, а передусім – взаємодії [136, с. 99]. Тому важливим показником коннективно-операційної компетентності фахівця є його «здатність налагоджувати паритетний діалог, сприймати партнера як рівного собі співрозмовника, дозволяти йому оцінювати свої судження» [191, с. 92–94]. Серед ключових положень діалогу виокремлюють: визнання права кожного учасника на власну позицію, відмову від монопольного володіння істиною, переконування опонента справедливістю своїх аргументів. Крім того, діалогічне спілкування ґрунтується на апріорному внутрішньому сприйнятті один одного як цінностей та передбачає орієнтацію на індивідуальну неповторність кожного суб'єкта спілкування. Саме діалог, як універсальна складова комунікативної взаємодії, регулює соціальні стосунки, накладає відбиток на структуру та функціонування мовлення. На емоційному тлі такої взаємодії виникає прагнення до самовдосконалення, можливість взаєморозкриття, особистісного взаємозбагачення [176, с. 109]. Цінність діалогу полягає в результаті, якого досягають суб'єкти комунікативної взаємодії. Сам же діалог – це передусім спосіб його досягнення [420, с. 129]. Причому результат, як відмінна ознака діалогу стосовно звичного спілкування, передбачає також збереження рівноваги у відносинах учасників спілкування. Кожен конкретний діалог має певну мету, а його успішність визначається рівнем її реалізації. Тому опанування діалогічних форм спілкування, пов'язаних із «міжсуб'єктним» розумінням детермінації поведінки партнерів, емоційною відкритістю та довірою, прийняттям іншого як цінності може суттєво впливати на формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

У такий спосіб у змісті операційно-технологічного компонента комунікативної культури відображається зв'язок лінгво-комунікативної та

коннективно-операційної компетенцій, який полягає в конструктивному обміні комунікативними діями і забезпечує взаєморозуміння учасників комунікативного акту. Досягти цього можливо тоді, коли учасники комунікативної взаємодії розуміють мову один одного, враховують ситуативний вплив цієї взаємодії на особистість, узгоджують свої практичні дії зі встановленими правилами.

Виклики глобалізації, програмні орієнтири інформаційно-світового простору, стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, інтенсифікація процесу комп'ютеризації в усіх галузях актуалізували посилення уваги до якості професійної підготовки фахівців, які не лише володіють ґрунтовними теоретичними знаннями і практичними вміннями, а й передусім майстерно оперують стратегіями й тактиками та професійно мобільні на ринку праці [65, с. 447]. Досягнення відповідного рівня комунікативної культури у професійній діяльності фахівців сфери обслуговування актуалізується в контексті встановлення нових стандартів, правил і норм діяльності, що диктуються розвитком інформаційно-комунікаційних технологій. Одним із основних чинників, що свідчать про зародження в надрах суспільства нового типу культури є формування єдиного інформаційно-комунікативного простору, пов'язане із колосальним впливом інформаційних технологій на всі сфери життєдіяльності людини [24]. Інформаційне суспільство, в якому ключову роль відіграє інформація, нині вирішує загальні проблеми досягнення більш високих результатів людської діяльності. Проте, найважливішою рисою інформаційного суспільства та його вирішальним творчим чинником і головним суспільним ресурсом є людина.

Суспільство потребує фахівців із розвиненим професійним мисленням, здатних швидко і продуктивно знаходити та аналізувати інформацію, вирішувати різноманітні проблеми, нести відповідальність за свої дії та, водночас, залишатися високорозвиненою особистістю, чия духовність виявляється у почуттях, думках, моральному виборі та вольових вчинках, і концентрується в екзистенціальних цінностях [469, с. 13]. Таким чином, зміни, пов'язані з процесами інформатизації й технологізації життєвого простору, призводять до нового розуміння світу і вибудовування власних перспектив професійної самореалізації.

Інформаційні технології змінили специфіку трудової діяльності, за останні роки значно зросло психологічне навантаження фахівців. Сучасні умови праці потребують напруженої уваги, швидкості сприйняття й адекватної реакції, комунікабельності та інших комунікативних рис, необхідних для кваліфікованої професійної діяльності [331, с. 100]. Як наслідок, висувуються якісно нові вимоги до особистості фахівця: мобільність мислення, відкритість до інновацій, здатність до комунікації, духовно-моральне і професійне самовідтворення. Засобом здійснення комунікації в такому середовищі є інформація, яка, існуючи об'єктивно, актуалізується у свідомості індивіда. У зв'язку з цим у науковому обігу з'явилося поняття інформаційно-комунікативної компетентності.

В. Луї [707] припустив, що інформаційну та комунікативну компетентності з кількома видами інших індивідуальних компетентностей поєднує соціо-лінгвістична складова, яка базується на соціокультурних умовах лінгвістичного вжитку. Вона врегульовується соціальними нормами (правила ввічливості, між-особистісні та міжгрупові стосунки тощо) і властива будь-якому спілкуванню. Окрім соціолінгвістичної складової інформаційно-комунікативна компетентність містить також лінгвістичну і прагматичну [704]. Лінгвістичну вважають основою, оскільки завдяки їй можна сформулювати та інтерпретувати граматично правильні фрази і складні слова, взяті в їх звичайному значенні. Вона реалізується у мовних актах розуміння і говоріння відповідно до лексичних, морфологічних, синтаксичних, граматичних, фонетичних і семантичних правил, необхідних для практики. До прагматичної належить розуміння письмового й усного повідомлення, що дозволяє вибір стратегічного дискурсу для досягнення мети комунікативного акту. Розвиток відповідних навичок у сфері соціальних відносин потребує аналізу певних ситуацій у сферах навчання, праці, сімейного життя. Комунікативна компетентність у таких випадках тлумачиться як компетентність щодо захисту своєї або сприйняття чужої думки і має бути основним правилом життєдіяльності особистості як члена спільноти, в тому числі професійної.

Отже, інформаційно-комунікативна компетентність особистості надає їй можливість, з одного боку, орієнтуватися у динамічному соціокультурному

середовищі та міжкультурному просторі, а з іншого – допомагає нарощувати обсяги інформації та знань, вибудовувати власний стиль комунікацій, що відзначається підвищеною активністю, новими принципами взаємодії в умовах сучасних соціокультурних трансформацій [592, с. 23]. Оскільки особливості інформаційно-комунікативної компетентності полягають у зв'язках між навичками людини та успішним виконанням певного комунікативного завдання, то вона передбачає не лише освоєння традицій, зразків і стилів поведінки, світу символів, ідей та цінностей, а й формування в людини бачення речей у певній формі та смислового контексті, що дозволяє під час набуття досвіду впорядковувати, розчленовувати інформацію на образи, форми, рівні відповідно до цілісності світу [663, с. 191].

Зв'язки між інформацією та комунікацією відображаються в інформаційно-комунікативній культурі людини, дослідження якої широко представлені в сучасній педагогічній науці (Р. С. Гуревич [155], А. М. Коломієць [278], А. В. Литвин [331], О. В. Пархоменко [440], І. М. Поливода [469], Т. В. Поліщук [470], З. З. Сулейманова [602] та ін.). У дослідженнях наголошується, що інформаційно-комунікативна культура є однією з провідних умов існування особистості в інформаційно-комунікативному середовищі, якому властиве суттєве зростання ролі інформації та неперервний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій. Вона включає знання про джерела інформації (бази даних) з тих чи інших питань професійно-особистісного розвитку індивіда, технологічні вміння, що забезпечують швидке та надійне отримання необхідної особистісно значущої інформації на основі використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та комунікаційних систем, досить високий рівень розвитку індивідуальних комунікативних здібностей. Глибина та ефективність інформаційно-комунікативної культури визначаються ступенем узгодженості знань, умінь і компетентностей особистості не лише стосовно інформаційного середовища, а й загальнолюдських пріоритетів.

Як зазначалося у попередніх підрозділах, комунікативна культура ґрунтується не лише на знаннях, вміннях і навичках щодо способів діяльності в

інформаційному середовищі. Професійна діяльність сучасних фахівців сфери обслуговування передбачає роботу з технічними пристроями, опрацювання професійно значущої інформації (моделювання іміджу клієнта, розрахунки та замовлення послуг за допомогою ІКТ тощо). Упровадження компетентнісного підходу в професійну підготовку учнів ПТНЗ означає, що професійно-технічна освіта має враховувати актуальність формування у майбутніх фахівців професійно спрямованих знань і вмінь у галузі інформаційних технологій. За висловом І. А. Зязюна, інформаційна підготовка сприяє не лише зростанню мотивації майбутніх фахівців, підвищенню успішності навчання, а й формуванню телекомунікаційного співтовариства, реалізації активних форм конструктивної комунікативної взаємодії у процесі професійної підготовки [230, с. 86]. Комунікативні навички збагачують інформаційні вміння і формують особливий стиль спілкування, основу якого складають лаконічність подання інформації, її мотивований відбір і структуризація та етикет електронного контактування [331, с. 390]. Тому в нашому дослідженні вважаємо за доцільне розглядати операційно-технологічний компонент комунікативної культури також в інформаційно-технологічному аспекті.

Інформаційно-технологічна компетенція операційно-технологічного компоненту комунікативної культури передбачає володіння вміннями самостійно шукати, вибирати, аналізувати, репрезентувати та передавати інформацію, гнучке реагування на різні комунікативні ситуації, майстерність ініціювати та самостійно організувати комунікативну взаємодію, у стислій формі подавати інформацію, складати лаконічні, інформаційно місткі повідомлення, відсортовувати за певними ознаками необхідну інформацію. С. Я. Батишев підкреслює, що все це виробляє комунікативні здібності, які відіграють важливу роль у формуванні особистісних якостей фахівця [485, с. 359–360].

Зважаючи на викладене, можемо говорити про те, що особистість у різних комунікативних ситуаціях, зокрема професійних, виявляє певні деталі комунікативної культури, яка охоплює специфічні конфігурації комунікативної компетентності. Операційно-технологічний компонент комунікативної культури

фахівців сфери обслуговування демонструє арсенал засобів, які забезпечують ефективний перебіг комунікативних процесів у професійній сфері. Мова йде про якості особистості, що характеризуються наявністю комунікативних умінь і навичок у процесі міжособистісної взаємодії, зокрема про здатність оперативно знаходити найсприятливіший тон і потрібну форму спілкування з клієнтами та колегами, гнучкість у діалозі, адекватне розуміння комунікативної ситуації, об'єктивність підходу до поведінки співрозмовників, а також про забезпечення ефективності професійної комунікативної діяльності в умовах інформатизації сучасного суспільства шляхом опанування інформаційно-комунікаційних технологій.

Отже, *операційно-технологічний компонент* комунікативної культури фахівців сфери обслуговування передусім виявляється в їхніх комунікативних уміннях (володіння способами і формами спілкування, нормами і правилами мовного етикету, вербальної комунікативної дії, здатність адекватно реагувати на комунікативну ситуацію і знаходити відповідний спосіб поведінки у ній), як системі внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій. Цей компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування пов'язує в єдине ціле їхні особистісні та професійні якості та включає такі компетенції:

- *лінгво-комунікативну*, як сукупність операцій щодо мовленнєвої дії, вербальної поведінки, володіння комунікативними техніками з урахуванням стилістичних, лексичних, граматичних, фонетичних аспектів мови та розвитку мовних, у тому числі іншомовних, умінь і навичок;

- *коннективно-операційну*, як комплекс професійно значущих умінь і навичок міжособистісної взаємодії, дотримання норм мовного етикету і поведінки, розуміння, сприйняття та аналіз мовленнєвих дій співрозмовника, здатність до адекватної реакції на них у межах конкретної комунікативної ситуації, а також до налагодження зворотного зв'язку в процесі комунікативної взаємодії;

- *інформаційно-технологічну*, що відображає можливість виконувати комунікативну взаємодію у професійній сфері за допомогою електронних, телекомунікаційних засобів зв'язку.

Професійний контекст операційно-технологічного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування полягає в їхній готовності виконувати професійну діяльність на основі практичного застосування комплексу комунікативних умінь, навичок міжособистісної взаємодії, відбору професійно значущої інформації, в т. ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Особистісно-рефлексивний, гносеологічно-когнітивний та операційно-технологічний компоненти комунікативної культури фахівців сфери обслуговування впливають на якість їхньої професійної діяльності та зумовлюють їхнє входження у професійну спільноту, тобто вимагають відповідної професійної адаптації, про що йтиметься в наступному підрозділі.

2.5 Професійно-адаптивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

Основні завдання, поставлені перед професійно-технічною освітою, тісно пов'язані з підготовкою висококваліфікованого фахівця, який не лише володіє необхідним обсягом теоретичних знань, практичних умінь і навичок, а й має необхідні професійно значущі якості особистості, що дають йому змогу успішно адаптуватися до майбутньої діяльності, прагнути фахового й особистісного самовдосконалення, тобто не зупинятися у своєму розвитку.

Економічні перетворення в країні суттєво впливають на зростання частки сфери послуг у виробничих структурах, що цілком закономірно актуалізує проблему вдосконалення професійної підготовки фахівців сфери обслуговування. Обслуговування належить до типу «гностикооперативних» професій, основне завдання якої – «зрозуміти і задовольнити потреби людини у послугах» [271, с. 40]. Це означає, що побудування взаємин із клієнтом залежить не лише від використання професійно-практичних прийомів, а й потребує особистісного залучення й емпатичних умінь фахівця, його здатності розуміти інтереси та потреби іншої людини у процесі міжособистісної взаємодії. Робота у сфері обслуговування відрізняється високою динамічністю та чисельністю різних за змістом та емоційною напруженістю контактів, які, часом, навіть можуть бути

позбавлені мотиваційного підкріплення чи позитивного зворотного зв'язку. Це й інтенсивна взаємодія співробітників, спрямована на скоординоване та ефективне виконання професійних завдань, міжособистісні стосунки з керівництвом закладу обслуговування, а також із клієнтами, коли є випадки, що напружені ситуації, викликані недовірою чи незгодою, можуть призвести до відмови клієнта від подальшої взаємодії. Тобто, одна із суттєвих особливостей професій цієї галузі полягає в тому, що вони належать до комунікативних [609], і тому первинним інструментом своєї праці є сам суб'єкт – фахівець сфери обслуговування.

Характер його професійної діяльності передбачає певну залежність від партнерів зі спілкування і високу відповідальність за результат комунікативної взаємодії. Оскільки в її ході відбувається взаємовплив реакцій, то слушним буде припущення: якщо хоча б одна із осіб, які взаємодіють, здатна взяти на себе відповідальність за свою частину комунікативного акту, то можна сподіватися на успішний результат [515, с. 103]. Природно, це висуває певні вимоги до професійної культури фахівця, серед яких особлива увага приділяється якості спілкування і високому рівню комунікативної культури, оскільки від цього найбільшою мірою залежать не лише результати комунікативної взаємодії, а й перспективи майбутніх ділових інтерперсональних контактів [110].

Серед інших вимог до фахівців сфери обслуговування дослідники відзначають уміння та навички щодо: розуміння поведінки клієнтів з метою вибору найкращого способу їх обслуговування; свідомого регулювання власної поведінки; адекватного ставлення до поведінки своїх колег для надання їм у разі необхідності допомоги й підтримки; обрання доцільної стратегії поведінки у процесі обслуговування; врахування психологічних особливостей клієнтів різних типів і добору індивідуальних методів роботи з ними [605]. Отже, конкурентоздатний фахівець сфери обслуговування має відрізнятися не лише високою кваліфікацією, самостійністю, соціальною та професійною відповідальністю, а й готовністю швидко адаптуватися та ефективно виконувати професійну діяльність.

Проте, за дослідженнями О. Є. Станулевич, більшість роботодавців нарікають передусім на неадаптованість випускників ПТНЗ до конкретних

виробничих умов, що пов'язується із недостатнім обсягом практичної складової навчальних програм. Працедавці не мали можливості повною мірою оцінити професіоналізм молодих фахівців через те, що якість їхньої професійної підготовки вимірювалася переважно повнотою освоєння змісту програм відповідно до освітніх стандартів і відображених у них кваліфікаційних вимог [593, с. 3].

Для отримання професійного рівня, який має ключове значення для роботодавців і забезпечує ефективне працевлаштування, учням необхідно надати максимально широкі можливості навчатися в умовах виробничого середовища, що, на думку Т. М. Десятова, дасть їм змогу адаптуватися до реальної трудової діяльності у всій її різноманітності [171, с. 51]. Тому в процесі професійної підготовки у ПТНЗ важливо поєднати професійну адаптацію майбутніх фахівців із навчально-професійною, що забезпечить цілісність процесу їхньої професіоналізації, сприятиме їхній самоактуалізації у професії. Здатність випускника ПТНЗ до швидкої адаптації у виробничому середовищі саме на початку професійної діяльності Н. М. Бідюк відносить до важливих критеріїв рівня професійної підготовки [65, с. 448]. Розпочинаючи трудову діяльність, молодий співробітник потрапляє, насамперед, у новий для нього колектив і має включитися в нове соціальне середовище з усталеною системою службових і особистих відносин. Вхідження людини у нову виробничу ситуацію супроводжується взаємним впливом особистості та трудового середовища, внаслідок чого формується нова система взаємодій усередині колективу [99, с. 11]. Знайомство випускника ПТНЗ із персоналом закладу, налагодження взаємодії з колегами, освоєння норм і правил цієї спільноти опосередковується його індивідуальними особливостями [14], які будуть впливати на характер цієї взаємодії. Причому якісь із них сприятимуть легкій, швидкій та успішній адаптації фахівця сфери послуг, інші ж можуть ускладнювати цей процес.

Протягом адаптаційного періоду фахівець-початківець відчуває найбільші труднощі, на нього впливають різноманітні внутрішні та зовнішні чинники, водночас він є відкритим для навчання і змін у професійній діяльності та свідомості. Саме у цей період відбувається засвоєння професійних цінностей,

оволодіння специфікою професійної діяльності та формування готовності до її успішної реалізації. Важливість професійної адаптації та її впливу на якість професійної діяльності спонукала до виокремлення у структурі комунікативної культури фахівців сфери обслуговування професійно-адаптивного компонента.

У науковій літературі поняття адаптації традиційно пов'язують із пристосуванням організму до умов навколишнього середовища. Поступово воно поширювалось на соціальні, психологічні та педагогічні науки, збагачуючи їх інструментарій. Психологія особистості розглядає це поняття як «пристосування особистості до існування в соціумі відповідно до його норм і вимог, а також згідно з потребами, прагненнями, мотивами та інтересами самої особистості» [462, с. 9]. Іншими словами, психологічна адаптація суб'єкта здійснюється у процесі його соціалізації паралельно з індивідуальним розвитком, трудовим і професійним становленням. Причому, від того, наскільки успішним буде адаптаційний період, залежить професійний розвиток особистості.

Професійна адаптація, – зазначає Н. Г. Ничкало, – є тривалим процесом, який змінюється відповідно до соціально-економічних умов, ускладнення технологічних процесів, вікових, психологічних, фізіологічних особливостей робітника, його попереднього соціального і трудового досвіду, рівня професійної майстерності. Вона включає адаптацію: до загальних культурних цінностей і норм професійно-трудової діяльності; до фізичних умов і режиму праці на робочому місці; до специфічних культурних норм і цінностей установи, фірми, корпорації; до специфіки міжособистісних взаємин у первинній робочій групі [402, с. 179] та відображає відповідність професійних потреб фахівця рівню їх задоволення. На ефективність і тривалість професійної адаптації на кожному етапі життєдіяльності людини впливають соціально-економічні та соціокультурні чинники, культурні цінності, нормативно-правова база, науково-методичне забезпечення, кон'юнктура ринку праці, кадрова політика підприємств. Іншими словами, професійна адаптація людини до самостійної продуктивної трудової діяльності передбачає встановлення відповідності між особистістю й типовими вимогами конкретної діяльності в найбільш узагальненому вигляді [653, с. 448] та є

процесом пристосування фахівця у початковий період його роботи на підприємстві до особливостей робочого місця та організації праці на виробництві.

Водночас професійна адаптація розглядається як комплексна система заходів, спрямованих на надання допомоги людині в її пристосуванні до психологічних і організаційних, технологічних умов професійної діяльності на конкретному виробництві з урахуванням його специфіки, що позитивно впливає на професійне становлення робітника [402, с. 179]. Її часто розглядають як вид соціально-психологічної адаптації, що передбачає передусім вироблення та вдосконалення певних якостей, стереотипів поведінки тощо.

Так, проявом соціально-психологічної адаптації молодого фахівця, під час якої він закріплює позитивні стосунки з колегами, безпосереднім керівником, адміністрацією, є включення у систему взаємостосунків підприємства і засвоєння його соціально-психологічних особливостей, традицій, етичних норм, ціннісних орієнтацій [516, с. 326–327]. Це дозволяє говорити про її комунікативну валентність, оскільки соціально-психологічна адаптація передбачає міжособистісну взаємодію, конструювання взаємостосунків, спілкування у межах виробництва та позавиробничої діяльності. У цьому контексті підкреслюється важливість виховання у майбутніх фахівців комунікативних якостей (І. А. Зязюн, Г. М. Сагач [223]), які забезпечують оптимальне спілкування і міжособистісні стосунки не лише в навчальному середовищі, а й формування потреби бути корисним суспільству в майбутній професійній діяльності. Рівень міжособистісних стосунків і комунікативна поведінка молодого фахівця у новому колективі відображають ступінь його задоволення цим соціальним середовищем, узгодження його індивідуальних цінностей із суспільними, соціальну придатність особистісної позиції [120, с. 99–103]. Відповідність поведінки людини соціальним вимогам впливає на її психологічний стан під час комунікативної взаємодії, що, поряд із готовністю до нових змін, має одне з ключових значень у процесі професійної адаптації.

Безпосередньо пов'язує виробничу адаптацію з культурою спілкування Г. П. Васянович. «Кожен акт спілкування у колективі, – пише вчений, – має

спрямовуватися на розвиток особистості, оскільки у ньому реалізуються контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, пізнавальна та ін. функції» [94, с. 151]. Серед усіх стилів спілкування особистості в колективі найбільш продуктивним щодо адаптування молодого фахівця він називає діалогічний, причому орієнтований на реалізацію не лише власних потреб, але й потреб інших. На те, що оволодіння основами професії розпочинається із засвоєння мови професійного спілкування, вказує С. М. Вдович, наголошуючи, що успішній адаптації майбутніх фахівців сфери обслуговування до самостійної продуктивної праці на конкретному підприємстві сприяє високий рівень мовної підготовки [100, с. 224].

Отже, комунікативна культура фахівця сфери обслуговування є основою успішної професійної адаптації та свідчить про його адаптованість до нових умов, засвоєння нових соціальних ролей, взаємодії з соціальним середовищем.

Н. А. Побірченко, уточнюючи термін «професійна (трудова) адаптація», трактує його як психічний стан людини [460, с. 161–162]. Щоб успішно адаптуватися до нових умов праці, випускник ПТНЗ має почуватися комфортно, вивільнити особистісний потенціал і фізичні ресурси, щоб стати справжнім майстром обраної справи. Початком цього процесу є внутрішні прагнення до професійного вдосконалення, професійно-пізнавальна мотивація, професійний інтерес тощо, адже ступінь прояву адаптованості учня ПТНЗ до певної діяльності залежить не лише від рівня його професійної підготовленості, а й великою мірою від його активності та психологічної готовності до виконання професійних обов'язків.

Практична зорієнтованість професійної адаптації забезпечується: усвідомленням необхідності поглибленої професійної освіти після закінчення навчального закладу, знанням цілей і сфери професійної діяльності, змісту майбутньої праці та техніки професійної адаптації до її вимог (когнітивна основа професійної адаптації); здатністю до розвитку професійних досягнень в умовах адаптації; уявленням про зовнішні перешкоди на шляху до мети професійної адаптації (інформаційна основа професійної адаптації); наявністю резервних

варіантів вибору сфери працевлаштування, уявлення про свої індивідуальні можливості й наслідки, що можуть вплинути на досягнення поставлених цілей щодо адаптації та працевлаштування (операційно-дієва основа професійної адаптації) [460, с. 160]. Сучасному суспільству потрібні фахівці, які не лише володіють сумою певних професійних знань і умінь, але й мають багатий потенціал особистісних властивостей і якостей щодо самоактуалізації, самоосвіти і саморозвитку, навчаються у процесі подальшої професійної діяльності та протягом усього свідомого життя.

Складність, динамічність, тривалість, систематичність, специфічність адаптації зумовлюють особливий підхід до становлення молодого фахівця [65, с. 453]. Ефективність адаптації значною мірою залежить від адекватного сприймання особистістю себе, соціальних взаємовідносин, можливості їх оптимального конструювання, здатності до керування поведінкою під час комунікативної взаємодії у професійній діяльності тощо. Г. П. Васянович зазначає, що адаптованій особистості притаманні: прагнення до демократичних пріоритетів, установка на визнання їх цінності, принциповість, гуманізм, чесність, почуття відповідальності й обов'язку, діалогічність, дисциплінованість, соціально значущий і особистісно-смысловий характер інтересів і мотивів діяльності, самостійність, активність та ініціатива [93, с. 29]. Водночас, як наголошує Н. Г. Ничкало, сама людина-адаптант має бути активним суб'єктом процесу професійної адаптації, на який справляють вплив її власна самостійність, творча ініціатива, професійна мобільність, відповідальність за результати і якість своєї праці, конкурентоспроможність, прагнення до вдосконалення професійної майстерності, повага до людей, які мають інші погляди і стиль індивідуальної поведінки тощо [402, с. 179]. Тобто, адаптованість випускника ПТНЗ в конкретному трудовому середовищі виявляється не лише в його поведінці, а й у показниках професійної діяльності: ефективності праці, засвоєнні соціальної інформації та її практичній реалізації, зростанні активності, ставленні до професійної діяльності та умов її виконання. Це дає підстави говорити, що професійна адаптація відбувається на зовнішньому та внутрішньому рівнях: зовнішньо

випускник адаптується до соціального середовища, сприймає його норми життя та цінності, але водночас змінює навколишній світ, вносячи свої корективи у відносини; внутрішньо – у молодого фахівця відбувається з'ясування власного «Я», результатом чого є самоствердження і зміна поведінки, поглядів, переконань, переоцінка цінностей, переосмислення самооцінки та прагнення до саморозвитку.

Як бачимо, успішна професійна адаптація потребує не лише ознайомлення з особливостями виробничих функцій, набуття вмінь і навичок професійної майстерності, необхідних для якісного виконання трудових обов'язків, а й формування професійно значущих якостей особистості та розвитку усталеного позитивного ставлення майбутнього фахівця до своєї професії. Останнє також суттєво впливає на результативність процесу професійного становлення та особистісного розвитку майбутнього фахівця сфери обслуговування.

Отже, у професійно-адаптивному компоненті комунікативної культури фахівців сфери обслуговування доцільно виділити соціально-адаптивну компетенцію, яка відображає тенденцію до професійного самоутвердження, самоідентифікації шляхом виявлення професійних якостей, прагнення самовдосконалення й самотворення себе як професіонала в сучасних умовах.

Професійно-технічна освіта на кожному етапі суспільного розвитку не лише готувала кадри для виробництва і сфери послуг, а й спрямовувалася на виховання Людини, сприяла розвитку її таланту, вчила любити рідну землю, працювати на її благо [405, с. 76]. Крім забезпечення кожного учня професією за профілем обраної спеціальності, первинними навичками професійної діяльності відповідно до характеру майбутньої роботи на виробництві, професійна підготовка майбутнього фахівця сфери обслуговування має включати й такий важливий аспект, як підготовленість до виконання професійної ролі. Саме із узгодженням ціннісних орієнтацій індивіда та групи, засвоєнням ними норм, традицій і звичаїв середовища, визначенням своєї ролі у ньому тісно пов'язується механізм соціально-професійної адаптації [101, с. 181]. У її ході індивід, з одного боку, задовольняє свої потреби й очікування, пов'язані з професією, а з іншого – вимоги до нього від структури та змісту діяльності, умов її здійснення й тих соціальних

груп, які контролюють професійну діяльність особистості [434]. Іншими словами, адаптація особистості молодого фахівця до свого офіційного статусу в професійному середовищі визначається певною соціально-професійною роллю.

Твердження про те, що структура особистості пов'язана з її рольовою сутністю, є одним із провідних у соціально-психологічній теорії ролей, яку розробляли Дж. Мід, Г. Блумер, Е. Гоффман, М. Кун, Дж. Морено та ін. Згідно з цією теорією, роль найчастіше розуміється як соціальна функція, об'єктивно задана модель поведінки особистості в системі міжособистісних відносин. Її виконання має відповідати прийнятим соціальним нормам і очікуванням оточуючих незалежно від індивідуальних особливостей особистості, оскільки соціальна роль впливає з надіндивідуальних соціальних відносин і взаємозв'язків людей, які виконують спільну діяльність. Прийняття індивідом соціальної ролі залежить від низки умов, серед яких вирішальне значення має відповідність ролі потребам самої особистості в саморозвитку й самореалізації.

Відповідно до викладеного, соціальне середовище є вагомим чинником розвитку особистості та висуває на перший план значущість міжособистісної взаємодії людей та їхньої рольової поведінки. Особистість у цій теорії розглядається як сукупність соціальних ролей. Тобто, людина в своєму житті, спілкуванні, діяльності ніколи не залишається «просто людиною», а завжди виступає в тій чи іншій ролі, є носієм певних соціальних функцій та суспільних нормативів. Виконання ролі, на думку представників цього учення, має велике значення для вдосконалення людської особистості, оскільки розвиток психіки, психічної діяльності, соціальних потреб відбувається у процесі виконання певних суспільних рольових функцій, а соціалізація людини і є формуванням її соціальних ролей [144, с. 205]. Сприятливі умови для розвитку й самореалізації особистості в межах рольової поведінки забезпечують цілеспрямованість і гнучкість творчого використання її об'єктивних ресурсів для досягнення соціально значущої мети.

Цікаво, на наш погляд, характеризує поведінкову роль С. А. Бахтіярова: «роль – це виконуюча соціальну функцію певна повторювана стандартизована

частина особистості, яка відповідає прийнятим нормам і є відповіддю на рольові експектації (очікування) оточуючих» [46, с. 105]. Рольову гнучкість, мистецтво бути різним відповідно до ситуації вона називає необхідною умовою соціальної адаптації та самоідентифікації особистості. У такому контексті професійне спілкування фахівців сфери обслуговування належить до рольової комунікації, учасники якої виступають носіями певних ролей (кралець – замовник, адміністратор – офіціант, перукар – клієнт тощо). За умов рольового спілкування людина певною мірою позбавлена спонтанності своєї поведінки, оскільки її кроки та дії диктуються виконуваною роллю. Відповідно, у процесі комунікативної взаємодії фахівець постає не лише як індивідуальність, а й як соціальна одиниця, що виконує певні функції згідно з поведінковою роллю.

Яку б роль не виконувала особистість у професійній сфері, вона завжди знаходиться у певній групі людей – серед колег, адміністративних працівників підприємства або має контакти з клієнтами у процесі професійної діяльності. До кожної такої групи треба адаптуватися, інакше не складуться конструктивні ділові стосунки. «Подібно до того, як музика побудована на чергуванні приємного для слуху консонансу й напруженого чи навіть різучого вуха дисонансу, музика людських стосунків є природним чергуванням консонансів і дисонансів, узгодженості й неузгодженості, компромісу і конфронтації, кооперації та конкуренції. Ця музика, крім того, поліфонічна, містить багато різноголосся. Міжособистісне спілкування має утворювати щось подібне до контрапункту – музичної науки про узгоджений рух кількох самостійних голосів, які утворюють нерозривне гармонійне ціле» [46, с. 185]. Досить вдало, на нашу думку, С. А. Бахтіярова концентрує увагу на спілкуванні, порівнюючи людські стосунки із музикою. Адже воно є центральним чинником взаєморозуміння у взаємодії, яка ґрунтується на готовності обох суб'єктів до певного типу спілкування. Розподіл соціально-професійних ролей, саморегуляція способу мислення, вольових зусиль щодо трудового процесу відбувається саме в період адаптації до професійної діяльності.

У конкурентоздатного фахівця має бути адекватне уявлення про специфіку свого професійно-рольового репертуару. Це дозволить йому правильно оцінювати

власні можливості, пов'язані з виконанням певної ролі, розвинути рольову гнучкість, що дасть можливість швидко адаптуватися, переключатися і здійснювати ефективну соціальну взаємодію з колегами, партнерами, підлеглими, замовниками тощо [4, с. 578–579]. Комунікативна взаємодія обов'язково передбачає обмін знаннями, думками, інтересами й ціннісними орієнтаціями, в якому беруть участь психологічні механізми сприймання й розуміння, міжособистісна привабливість, взаємовплив і рольова поведінка. У період адаптації особистості певний набір моделей поведінки задається внутрішньо [637, с. 438–452], а тому її вид, рівень, зміст і механізми функціонування дають змогу прогнозувати дії та вчинки людини в ситуаціях професійної взаємодії.

У складній системі професійних відносин реалізуються всі функції, передбачені виконуваною соціально-професійною роллю, формуючи таким чином активну життєву позицію фахівця. Так, під час рольової професійно-комунікативної взаємодії, фахівець сфери обслуговування може виконувати ролі підлеглого, колеги по команді, надавача послуги. Залежно від цього він:

- оцінює свої знання про запити партнера по спілкуванню (керівника, колеги, клієнта), що передбачає аналіз ситуації з позиції партнера з урахуванням його думки, спираючись на знання психологічних особливостей інших людей (зв'язок із особистісно-рефлексивним і гносеологічно-когнітивним компонентами);

- вибирає оптимальний спосіб встановлення контакту, що потребує володіння навичками вербальної та невербальної комунікації, орієнтації на конструктивну комунікативну взаємодію та здійснення позитивного впливу (зв'язок із особистісно-рефлексивним і операційно-технологічним компонентами);

- визначає свою лінію комунікативної поведінки в ході взаємодії, що має супроводжуватись виявом ввічливості й поваги до партнера, створенням у нього відчуття психологічного комфорту (зв'язок із особистісно-рефлексивним і операційно-технологічним компонентами).

Отже, статусно-рольова компетенція професійно-адаптивного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування передбачає їхню

готовність до виконання соціально-професійних ролей у трудовому колективі та характеризує професійно-рольову багатогранність, яка інтегрує функціональні й соціальні контексти професійної діяльності та включає прийняття різних ролей (колега, підлеглий, надавач послуги, консультант тощо) та їх ефективне виконання. У такому контексті комунікативна культура фахівця сфери обслуговування є показником його готовності та здатності ефективно виконувати свої функції в соціально-професійному середовищі.

На сучасному етапі суспільного розвитку висуваються нові вимоги до кожного учасника ринкових відносин. Уміння втілювати в життя свої цілі, розвивати власні компетентності відіграватимуть далеко не останню роль (а можливо, навіть головну) для досягнення бажаного успіху. Для успішної адаптації випускнику ПТНЗ сфери обслуговування недостатньо мати диплом про отримання відповідного фаху, а потрібно критично оцінювати свої можливості, бути гнучким, старанно виконувати свої обов'язки, виправдовувати довіру керівництва [672]. Іншими словами, молодий фахівець, розпочинаючи трудову діяльність у закладі сфери обслуговування, передусім має переконати роботодавця у своїй незамінності. Адже перше враження часто встановлює напрям подальших стосунків у професійній сфері. Тут враховується і зовнішній вигляд, визначений смаком, почуттям міри, настрій і готовність фахівця взаємодіяти із професійно-соціальним середовищем, на високому рівні виконувати свої функції. Таке зростання вимог закономірно зумовлює вимогу формування у майбутніх фахівців нових якостей, серед яких відзначимо навички ефективної самопрезентації.

Етимологію слова «самопрезентація» пов'язують з англійським словом «self-presentation» – «самоподача», «самопред'явлення», «представлення себе іншим». А. С. Дорошкевич вважає, що ХХІ ст. можна без перебільшення назвати століттям самопрезентації, яка є однією з фундаментальних соціальних потреб особистості мати «своє обличчя», запам'ятовуватися іншим [183, с. 245]. Сутність самопрезентації полягає у створенні власного позитивного образу в повсякденному житті та досягненні успіху в практичній діяльності. Як

переконають дослідження з цієї проблеми, найбільш свідомого характеру самопрезентація набуває під час самореалізації особистості у професійній діяльності, передусім в умовах конкуренції. Ми свідомо включили компетенцію самопрезентації до професійно-адаптивного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, визнаючи його роль у процесі їхньої професійної адаптації та очевидний тісний зв'язок із професійно-комунікативною діяльністю фахівців цього профілю.

Наукові теорії самопрезентації розроблялися західними соціальними психологами ще у 60–80 рр. XX ст., проте ще й досі немає загально узгодженого трактування самого терміну «самопрезентація». Одним із перших самопрезентацію досліджував прихильник рольової теорії особистості Е. Гоффман (E. Goffman), фундаментальна праця якого «Самопрезентація у повсякденному житті» [699] стала класичною. Е. Гоффман підходив до трактування проблем самопрезентації та управління враженням, розглядаючи самопрезентацію як постійний процес, що змінює характер залежно від цілей особистості та обставин, тобто як загальну особливість соціальної поведінки. У соціальній психології найбільш поширеним є її розуміння як: цілеспрямованої поведінки, що використовується для досягнення конкретних цілей у поточній взаємодії (Е. Джонс, Т. Піттман [702], М. Лірі, Р. Ковальські [705]); процесу управління сприйняттям реципієнта шляхом цілеспрямованого привертання його уваги до особливостей свого зовнішнього вигляду, поведінки, ситуації, які запускають механізм соціального сприйняття (Г. В. Бороздіна [75]); самомоніторингу, згідно з яким люди різною мірою керують враженням, яке справляють на інших (М. Шнайдер [716]). Аналіз наукової літератури свідчить, що більшість зарубіжних дослідників цього феномену користуються визначенням Ж. Тедеші та М. Ріеса: самопрезентація – це зумисна й усвідомлювана поведінка особистості, спрямована на створення в оточуючих певного враження про себе [717]. Вона ґрунтується на прагненні збільшити соціальний контроль і досягти бажаних результатів у взаємодії [702].

У докторській дисертації О. А. Пікульової, присвяченій дослідженню соціальної психології самопрезентації особистості, пропонується її визначення як

«різною мірою усвідомлюваного, з урахуванням специфіки соціальної ситуації, і постійно здійснюваного в міжособистісній взаємодії процесу пред'явлення Я-інформації у вербальній і невербальній поведінці суб'єкта самопрезентації» [455, с. 14]. Дослідниця обґрунтовано вважає самопрезентацію невід'ємним атрибутом усякої, передусім комунікативної, соціальної взаємодії, в межах якої відбувається представлення кожного із учасників, їхніх особистісних і професійних якостей.

Інтерес до цього явища спостерігається також в українській науці. На основі вивчення сучасних теорій самопрезентації Т. О. Чигирин пропонує наступне визначення: самопрезентація – це процес, під час якого відбувається управління сприйманням навколишнього соціуму через привернення уваги задля реалізації мотивації, задоволення потреб і досягнення цілей особистості, а також формується образ «Я» і підтримується самооцінка [647, с. 247]. О. М. Капустюк підкреслює, що в життєдіяльності особистості самопрезентація відіграє функцію стратегічного засобу контролю власного життя, збільшення власних переваг і зведення до мінімуму недоліків [257]. Це дає підстави позиціонувати самопрезентацію як особливий засіб безпосереднього самовираження людини, коли відповідно до обставин актуалізуються різні аспекти її Я-концепції. Їх гнучкість і мінливість забезпечують постійну адаптацію особистості до змінних ситуацій життя. Як зазначає О. М. Капустюк [257], кожний ситуативний «Я»-образ утворюють когнітивні елементи (як відображення психічних властивостей і якостей), пов'язані з ними емоційні процеси та акти самоконтролю і саморегуляції поведінки.

За даними наукових досліджень [100, с. 224; 394, с. 9, 19–20], прискоренню професійної адаптації сприяє належний когнітивно-гносеологічний розвиток особистості. У контексті нашого дослідження привертає увагу позиція П. Н. Єрмакова О. М. Капустюк і В. О. Лабунської, які підкреслюють, що самопрезентація – це не лише управління враженням про себе, але й засіб самопізнання [193, с. 214; 257]. Важливо, що останнє вважається обов'язковою умовою самопрезентації та пов'язується із самим змістом цього поняття, який передбачає опанування та гармонізацію зовнішнього і внутрішнього «Я». Для адекватного

представлення себе іншим людина має виокремити «власне Я» із зовнішнього і внутрішнього світів, сприймаючи їх як об'єкти власної активності. Урахування рівня загального інтелекту (О. В. Назарова [394]), від якого залежить перебіг адаптивних процесів індивіда у певному середовищі, пов'язує професійно-адаптивний компонент комунікативної культури із гносеологічно-когнітивним (див. підрозд. 2.3).

Відповідно до проблематики нашого дослідження актуальною є дефініція Р. Баумайстера і А. Стейнхільбера, які вважають самопрезентацію саморозкриттям особистості в інтерперсональному спілкуванні через демонстрацію власних думок, характеру тощо [691]. У контексті спілкування самопрезентація (або «самоподача») вивчалася також російськими психологами, які вважали, що самоподача у процесі комунікативної взаємодії характеризує вміння людини подати себе відповідним чином (О. О. Леонтьєв [324]), сконцентрувати увагу оточуючих на своїх перевагах і приховати недоліки (В. Г. Зазикін [201]), і водночас є вмотивованим та організованим процесом пред'явлення інформації про себе, який впливає на сприймання оточуючих (В. М. Куніцина, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша [312]).

Варто зазначити, що таке розуміння самопрезентації безпосередньо корелює з особистісно-рефлексивним, гносеологічно-когнітивним і операційно-технологічним компонентами комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, оскільки спирається на їхню самооцінку й саморегуляцію у процесі комунікативній взаємодії, відображає рівень комунікативної свідомості щодо координації комунікативних дій та залежить від комунікативних умінь як системи внутрішніх засобів регуляції цих дій, визначаючи таким чином характер комунікативної діяльності фахівців у професійній сфері.

У науковій літературі розрізняють два основних види «самопрезентації» – «природна» і «штучна». Перша одержується людиною з народження й по суті є неусвідомлюваним і неконтрольованим самопредставленням індивіда в колі оточуючих. Друга – має на меті завоювання особистістю лояльності з боку референтно значущої для неї групи людей [381]. Для того, щоб здобути

прихильність, людині потрібно вибудовувати алгоритм комунікативного процесу з тими, на кого спрямовується самопрезентація. Як уже зазначалося, специфічною особливістю професійної діяльності фахівців сфери обслуговування є взаємодія з людьми. Тому вміння конструктивно спілкуватися, досягати взаєморозуміння у процесі виконання професійних функцій є вагомими чинниками ефективності їхньої праці. Вважаємо, що до цього варто додати й вміння скерувати сприймання партнера у потрібному напрямі. З урахуванням цього, Ю. М. Ємельянов зауважує, що штучна самопрезентація (самоподача) хоч дещо і спотворює реальний Я-образ внаслідок утрати свободи самовираження в умовах публічності, проте все ж є необхідною для забезпечення ефективності комунікативної взаємодії [190]. Таким чином успішна самопрезентація в умовах професійної діяльності фахівця сфери обслуговування сприятиме його адаптації до трудового середовища.

Серед цілей самопрезентації називають міжособистісний вплив, конструювання і підтримку образу «Я» та емоційну регуляцію поведінки [705]. Їх досягнення потребує правильної організації процесу управління враженням про себе з урахуванням індивідуальних особливостей фахівця і специфіки соціуму, якому він себе презентує. Зважаючи на це, основні функції самопрезентації фахівців сфери обслуговування полягають у створенні в оточуючих потрібного враження і регуляції власної поведінки у професійній сфері. Результат самопрезентації має виражатися в управлінні ситуацією взаємодії та здійсненні належного контролю.

Успішність самопрезентації фахівців сфери обслуговування у професійній діяльності залежить від досконалого володіння прийомами і продуктивними технологіями реалізації функціональних обов'язків, умілого застосування комплексу професійно значущих знань, умінь, навичок у процесі спілкування, високого рівня мотивації досягнення тощо. Якщо молодий робітник у процесі комунікативної взаємодії з представником адміністрації, колегою чи клієнтом досягає поставлених цілей, привертає до себе увагу як висококваліфікований фахівець, переконує співрозмовника у своїй надійності та конкурентоздатності, то таку самопрезентацію можна назвати успішною. Її ефективність визначається

доцільним використанням спеціальних технік і стратегій [647, с. 251]. У зв'язку з цим використовують поняття самоподачі як засобу управління враженням інших (Ю. С. Крижанська і В. П. Третьяков [306]). Основні техніки самопрезентації, які задіюють механізми соціального сприйняття партнера описані Г. В. Бороздіною [75, с. 17–19]. До них належать: самоподача переваги (виділення зовнішніх якостей переваги в одязі, мовленні, поведінці); самоподача привабливості (відповідність одягу та зовнішніх якостей); самоподача ставлення (демонстрування ставлення до партнера); самоподача стану і причин поведінки (привернення уваги партнера до найбільш прийнятної для нього причини власних дій). Безсумнівно, усі ці техніки передбачають комунікативну взаємодію на вербальному й невербальному рівнях.

Створення успішної самопрезентації потребує ретельної саморганізації поведінки молодого фахівця в такому напрямі, щоб якнайкраще виявити властиві йому соціально і професійно значущі особистісні якості, які й визначатимуть його конкурентоздатність і сприятимуть швидкій адаптації у професійну спільноту.

Професійно-адаптивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування передбачає активізацію їхніх здібностей і вироблення умінь моделювати комунікативний процес у професійній сфері, прогнозувати реакції партнера на певні слова і вчинки, розрізняти конгруентність вербальної та невербальної мови співбесідника, розпізнавати його емоційний стан, наміри і мотиви поведінки, орієнтуватися у нестандартних комунікативних ситуаціях. Усе це є підґрунтям для реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми, які, позитивно впливатимуть на процес адаптації людини до нових умов професійної діяльності.

Отже, *професійно-адаптивний компонент* комунікативної культури фахівців сфери обслуговування є показником ефективності їхніх комунікативних дій у професійній сфері, міри задоволення потреб і очікувань, пов'язаних із професійною діяльністю та умовами її здійснення, а також їхній відповідності вимогам х соціальних груп, які її контролюють. Цей компонент включає такі комунікативні компетенції:

– *соціально-адаптивну*, яка відображає входження молодих фахівців у новий колектив, налагодження комунікативної взаємодії з колегами, освоєння норм і правил професійної спільноти, оптимізацію комунікативних якостей, що забезпечують конструктивне спілкування і міжособистісні стосунки у професійному середовищі;

– *статусно-рольову*, що характеризує професійно-рольову багатогранність фахівців, інтегрує функціональні та соціальні контексти їхньої професійно-комунікативної діяльності;

– *самопрезентації*, яка передбачає цілеспрямованість комунікативної поведінки з метою досягнення конкретних цілей під час комунікативної взаємодії (міжособистісний вплив, конструювання і підтримка образу «Я» та емоційна регуляція поведінки).

Професійний контекст цього компонента виявляється в особливостях взаємодії молодих фахівців в трудовому колективі, прийнятті та ефективному виконанні ними професійно-комунікативних функцій та в розумінні специфіки власного рольового репертуару. Ці якості суттєво впливають на розвиток усталеного позитивного ставлення фахівців сфери обслуговування до своєї професії, мотивують їхнє самовдосконалення, зокрема в комунікативній сфері, сприяючи таким чином підвищенню якості надання послуг споживачам.

Висновки до другого розділу

Комунікативна культура фахівців сфери обслуговування включає світоглядний, особистісний, технологічний і власне професійний аспекти. Застосування комплексу методологічних підходів із метою забезпечення цілісності та динамічності структури комунікативної культури фахівців сфери обслуговування дозволило виокремити у ній чотири компоненти.

Особистісно-рефлексивний компонент спирається на структуру особистості як суб'єкта міжособистісних відносин, виявляється в загальній культурі, гуманістичній і комунікативній спрямованості особистості, характеризується її здатністю до узгодження та співвіднесення своїх дій з іншими, розуміння й поваги до їхніх

думок, готовністю до тактової взаємодії й рефлексії в комунікативній діяльності. Він об'єднує мотиваційно-ціннісну, особистісно-комунікативну і комунікативно-рефлексивну компетенції та передбачає вплив на розвиток мотивації до вдосконалення власної комунікативної культури і формування в учнів стійкого прагнення до контактів у зоні професійної взаємодії на засадах взаємосприйняття.

Гносеологічно-когнітивний компонент спрямований на розвиток пізнавальних здібностей особистості фахівця сфери обслуговування, її здатності до ефективного сприймання й осмислення інформації, адекватної оцінки комунікативної ситуації, та впливає на перетворення професійних знань у систему власних суджень, поглядів і поведінки. Гностична, мисленнєва і перцептивна компетенції цього компонента передбачають формування комунікативної свідомості, розвиток перцептивної здатності з урахуванням особливостей комунікативної взаємодії на основі фонових знань суб'єкта професійної діяльності.

Операційно-технологічний компонент комунікативної культури пов'язаний із комплексом комунікативних умінь і навичок, які забезпечують ефективний перебіг комунікативних процесів у професійній діяльності та є системою внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій. Він включає лінгво-комунікативну, коннективно-операційну та інформаційно-технологічну компетенції, які відображають готовність випускників ПТНЗ сфери обслуговування виконувати професійну діяльність на основі практичного застосування комунікативних умінь і навичок.

Професійно-адаптивний компонент комунікативної культури фахівця сфери обслуговування виявляється в особливостях його входження в трудовий колектив і є показником ефективного виконання ним професійно-комунікативних функцій. Його складають соціально-адаптивна, статусно-рольова компетенції та компетенція самопрезентації, в яких відображаються тенденція фахівця сфери обслуговування до професійного самоутвердження, досягнення конкретних цілей у комунікативній взаємодії та його професійно-рольова багатогранність.

У процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ ці компоненти набувають особистісно орієнтованого характеру та

спрямовуються на вирішення завдань навчання, виховання та розвитку компетентних фахівців. Урахування їх взаємозв'язку дозволяє визначити психолого-педагогічні заходи і відповідний інструментарій для формування комунікативної культури в учнів ПТНЗ сфери обслуговування.

Основні ідеї та положення другого розділу відображені у наступних публікаціях автора [524; 530; 531; 534; 535; 536; 537; 542; 543; 545; 546; 712].

РОЗДІЛ 3

СИСТЕМА ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

3.1 Концептуальні засади формування комунікативної культури

В умовах динамічних суспільних і економічних перетворень, що відбуваються в Україні, сфера послуг займає все більш стійкі позиції. Істотність її змін у світовому масштабі така, що сучасну економіку визначають як «сервісну», або «економіку послуг» [481]. Її характерними рисами є збільшення обсягів виробництва послуг, їх експорту та імпорту, внаслідок чого зростають прибутки від сервісної діяльності та зайнятість населення, що працює в сфері обслуговування. Тому закономірним є загострення конкуренції на ринку праці, що породжує потребу вдосконалення професійної підготовки фахівців для сфери обслуговування у ПТНЗ.

У Білій книзі національної освіти України [66, с. 106–112] наголошується, що сучасна освітня система з метою створення умов для повноцінного розвитку учнів та їхнього подальшого саморозвитку вимагає послідовної гуманізації освітнього простору на засадах особистісної орієнтації та гуманітаризації освіти, демократизації освітньої системи. Це означає, що стосунки між учасниками освітнього процесу мають будуватися на засадах взаємної поваги, визнання суб'єктивності кожного, його права на власну думку, що забезпечить перехід від суб'єктно-об'єктних відносин між викладачем і учнем до суб'єктно-суб'єктних. Особистість апріорі розглядається унікальною й цілісною, із неповторним внутрішнім світом, здатною до саморозвитку та свідомої поведінки. Важливими чинниками цього процесу вважаються вдосконалення змісту гуманітарних предметів, підвищення рівня їх викладання та посилення зв'язку із профільними дисциплінами [66, с. 106–112].

Сьогочасна парадигма освіти, актуалізуючи питання про її місце і роль у житті людини й суспільства відповідно до викликів XXI століття, визначає

провідні сутнісні аспекти освітнього процесу – біологічний, соціальний та гуманістичний [651]. Згідно з першим – освіта має забезпечити людину необхідним для виконання своєї функції комплексом знань і вмінь, який сприятиме адаптації біологічної природи індивіда до життя в суспільстві. Соціальний аспект освіти пов'язаний із формуванням необхідних, з погляду соціального замовлення, якостей особистості та передбачає засвоєння нею соціокультурного досвіду. Гуманістична ж сутність освіти полягає не лише в розвитку здібностей, соціально і професійно важливих якостей майбутніх фахівців, а й у допомозі їм щодо саморозвитку та духовного зростання. У такому контексті освіта є сферою соціокультурної життєдіяльності, у якій відбувається становлення духовно зрілої, відповідальної, морально вільної особистості, здатної захищати загальнолюдські цінності.

З огляду на викладене, теорія освіти потребує конструювання цілісного процесу набуття знань, адекватних життю [86], який буде органічно поєднувати загальноосвітню, загальнопрофесійну та професійно орієнтовану підготовку завдяки спільності гуманістичних смислів і духовно-моральних цілей. О. М. Новіков підкреслює, що реорганізацію освітнього процесу потрібно спрямовувати не лише на формування в учнів конкретних знань і вмінь, а й на розвиток якостей особистості, які дозволять їм у процесі подальшого життя досить швидко опановувати будь-який новий зміст діяльності, а в разі необхідності – й нові професії [410, с. 193]. Тобто, освіта має створювати підґрунтя для подальшого саморозвитку людської особистості. Зважаючи на це, сучасна професійна освіта має орієнтуватися на формування конкурентоспроможного професіонала, духовно розвинутої культурної особистості, якій притаманне цілісне гуманістичне світосприйняття.

Професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ має орієнтуватися передусім на Національну стратегію розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки, яка проголошує освіту стратегічним ресурсом «соціально-економічного, культурного і духовного розвитку суспільства, поліпшення добробуту людей, забезпечення національних інтересів, зміцнення міжнародного

авторитету і формування позитивного іміджу нашої держави, створення умов для самореалізації кожної особистості» [397]. Курс на виховання людини інноваційного типу мислення і культури через створення акмеологічного освітнього простору з урахуванням освітніх інновацій, запитів особистості, суспільних і державних потреб визнається цим документом як стрижневий.

Серед ключових напрямів державної освітньої політики, задекларованих у Стратегії, зазначимо важливі в контексті нашого дослідження: реформування системи освіти на основі філософії «людиноцентризму» як стратегії національної освіти і модернізацію структури, змісту та організації освіти на засадах компетентнісного підходу, переформатування змісту освіти на цілі сталого розвитку, розвиток наукової та інноваційної діяльності в освіті, підвищення якості освіти на інноваційній основі тощо [397]. Вони базуються на переорієнтації освітніх цілей на потреби особистості, відході від авторитарності у навчальному процесі, установці на співпрацю і спрямовані на подолання протиріч між стрімкими темпами науково-технічного прогресу, неперервним оновленням вимог виробництва до соціальних і професійних якостей фахівців, з одного боку, і певною складністю оперативного відображення цих вимог у навчально-програмній документації, підручниках, навчально-методичних посібниках та інших нормативних документах, де визначені цілі та зміст навчально-виховної діяльності системи профтехосвіти, з іншого [127, с. 11]. У контексті нашої проблематики варто враховувати також вимоги передових підприємств сфери обслуговування, серед яких домінують вміння організувати взаємодію на професійному рівні, впливати на клієнта з метою спонукання здійснити покупку того чи іншого продукту, зробити те чи інше замовлення, тобто управляти його споживчою поведінкою [354, с. 3]. Тому на ринку праці більш затребуваними є фахівці, які не лише володіють сумою певних професійних знань і вмінь, а й мають відповідні особистісні властивості та якості, що сприяють самоактуалізації, самоосвіті й саморозвитку в процесі подальшої професійної діяльності та протягом усього життя [82, с. 39].

Як зазначається у Білій книзі національної освіти України, останнім часом у державі помітно знизився потенціал кваліфікованих робітників порівняно із

розвинутими країнами. У зв'язку з цим нагальною є проблема підвищення ефективності діяльності закладів професійно-технічної освіти, які значною мірою абстрагувалися від реальних потреб ринку праці. Внаслідок цього якість підготовки фахівців уже не відповідає зростим вимогам суб'єктів господарювання [66, с. 197]. Для виправлення такої ситуації навчальні заклади, які здійснюють професійну підготовку майбутніх фахівців сфери обслуговування, мають гарантувати випускникам конкурентоспроможність отриманої кваліфікації на сучасних ринках праці.

У педагогічному контексті конкурентоспроможність фахівця трактується як багаторівнева інтегральна властивість, що дозволяє особистості відповідно до її індивідуальних здібностей, інтересів і потреб брати участь і отримувати переваги в конкурентних відносинах в обраній для себе сфері професійної діяльності [19]. Вона визначається соціально і професійно важливими якостями фахівця, від яких залежить успішність виконання ним певних видів діяльності, що забезпечують його переваги у порівнянні з іншими. Серед загальних вимог сучасних виробничих підприємств до кваліфікованих робітників відзначимо: високий ступінь адаптованості до динаміки технологічних змін та умов професійної діяльності; компетентність у суміжних областях професійної діяльності; володіння методологією вирішення завдань в галузі соціальних технологій, інтегративними підходами до виконання своєї професійної ролі [280]. Оскільки основне призначення сфери обслуговування полягає в задоволенні потреб населення у різних послугах з урахуванням індивідуальних запитів і смаків споживачів, то обслуговування, як вид професійної діяльності, означає виконання пов'язаних із задоволенням цих потреб виробничих функцій. Їх успішна реалізація потребує від фахівців цього профілю передусім організації комунікативної взаємодії на високому професійному рівні, здатності впливати на клієнта з метою досягнення найкращого результату.

Зважаючи на викладене, завдання підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ полягає у формуванні в них компетентності щодо комунікативних особливостей сфери професійної діяльності, принципів реалізації

різних професійних ролей, умінь успішно виконувати свою роль у системі професійно-комунікативного середовища, тобто – у формуванні комунікативної культури.

Для успішного вирішення цього завдання необхідно визначити концептуальні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців відповідно до сучасних і перспективних вимог сфери обслуговування, теоретично обґрунтувати і методично забезпечити таку систему навчання і виховання учнів ПТНЗ, яка б заповнювала прогалини підготовки фахівців до успішної діяльності у професійно-комунікативному середовищі, дозволяла істотно підвищити якість підготовки.

У науковій літературі концепція (від лат. *conception* – сприйняття) тлумачиться як провідний задум, теоретичні вихідні принципи розвитку певного об'єкта, процесу; наукова теорія, на основі якої пояснюють перебіг процесів, систему поглядів на ті чи інші явища [399, с. 42]. У педагогіці це поняття трактується як система поглядів на певне педагогічне явище, процес, спосіб розуміння, тлумачення якихось педагогічних явищ, подій; як провідна ідея педагогічної теорії [141, с. 177]. Головна ідея нашого дослідження полягає в необхідності цілеспрямованого формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки у ПТНЗ і спирається на те, що на сучасному етапі розвитку професійної освіти, на жаль, не забезпечується належний рівень готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування до виконання професійних і суспільних обов'язків, які реалізуються переважно у процесі комунікативної взаємодії. Вона закономірно впливає з гуманістичної парадигми, як методологічного підґрунтя сучасної освіти в Україні, спрямованої на виховання національно свідомої, духовно багатой особистості як суб'єкта культури, фахівця високого рівня. Незважаючи на те, що комунікативні процеси є об'єктивним гуманітарним явищем соціальної дійсності, їх інтенсифікація в ХХІ ст. вимагає підвищеної уваги до якісних гуманістичних характеристик, особливо затребуваних на тлі технізації, прагматизації, комерціалізації, розмитості духовних орієнтирів і агресії [314, с. 121], до яких передусім

відносимо гуманістичну спрямованість комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

У сучасній науці все більшої ваги набуває думка про те, що формування особистості, здобуття нею знань і накопичення життєвого досвіду відбувається через спілкування [35, с. 140]. Урахування цього дає підстави стверджувати, що комунікативна культура є важливим чинником особистісного становлення та оптимізації професійної діяльності фахівців сфери обслуговування, що дозволяє визнати її формування одним із пріоритетних напрямів їхньої професійної підготовки у ПТНЗ.

Концептуальні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки ґрунтуються на: Законах України «Про освіту» [203], «Про професійно-технічну освіту» [204], положеннях Національної доктрини розвитку освіти України у XXI столітті [396], Національній стратегії розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки [397], Концепції розвитку професійно-технічної (професійної) освіти в Україні [290], Концепції Державної цільової програми розвитку професійно-технічної освіти на 2011–2015 роки [288] Концепція проекту Закону України «Про Основні засади державної комунікативної політики» [289]; філософських положеннях теорії наукового пізнання явищ дійсності, психологічних положеннях теорії особистості, аксіологічної теорії її самоактуалізації та формування власного життєвого й особистісного простору; герменевтичної теорії інтерсуб'єтивного порозуміння як адекватного осягнення суб'єктивності іншої людини та визнання суверенної людської особистості; положеннях діалектики про трансформацію кількісних змін у якісні новоутворення особистості, співвідношення явища і причини, конкретного і абстрактного, змісту і форми, сутнісного та належного, емпіричного й теоретичного, загального, особливого й одиничного, формування й розвитку досліджуваних процесі; а також на визнанні комунікативної культури важливою складовою загальної та професійної культури особистості й необхідним елементом і сутнісною характеристикою професійної діяльності фахівців сфери обслуговування.

Значущими для дослідження є також психолого-педагогічні теорії розвитку й саморозвитку професійних якостей особистості; положення діяльнісної теорії про активність суб'єкта у пізнавальній діяльності, єдність пізнавальної теоретичної та практичної діяльності; теорія проблемного навчання.

Для визначення концептуальних засад нашого дослідження важливо враховувати закономірності навчання, які відображають суттєві зв'язки між освітнім і соціальними процесами, спеціально створеними або об'єктивно існуючими умовами і досягнутими результатами – навченістю, вихованістю, розвиненістю особистості в конкретних її параметрах [451, с.198]. На дидактичних закономірностях засновані принципи і правила практичної педагогічної діяльності. У сучасній педагогіці [27; 74; 111; 451; 464; 682] до основних дидактичних закономірностей відносять: зумовленість педагогічного процесу потребами суспільства й особистості та його залежність від конкретних умов перебігу, взаємозумовленість розвитку особистості та способів педагогічного впливу, єдність чуттєвого, логічного і практичного у педагогічному процесі, зовнішньої та внутрішньої діяльності, узгодженість завдань, змісту, організаційних форм, методів і результатів педагогічного процесу. Ці закономірності знаходять вираження у дидактичних принципах.

Зростання ролі комунікативної культури фахівців сфери обслуговування зумовлене: інтеграцією України в Європейську спільноту, що вимагає здатності випускників навчальних закладів до мобілізації знань, умінь і досвіду діяльності в конкретній соціально-професійній ситуації; переміщенням життєвого інтересу значної частини громадян зі сфери професійної реалізації в сферу міжособистісного спілкування, розв'язання своїх особистісних проблем; посиленням ролі міжособистісного спілкування у ділових стосунках; мінімізацією безпосереднього спілкування колег, спричиненою розвитком віртуальних форм взаємодії; потребою пошуку нових форм спілкування із клієнтами і споживачами внаслідок розвитку сектору послуг. Соціальне замовлення для закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування визначається через спільність вимог до випускників щодо їхньої подальшої професійної діяльності. Воно

зумовлене провідною роллю сфери обслуговування в економічній структурі суспільства та її особливостями (спрямування на задоволення потреб клієнта через надання йому послуг; висока динамічність і чисельність різних за змістом і емоційною напруженістю контактів; поєднання соціальних і професійних якостей фахівця під час обслуговування тощо). Ці вимоги реалізуються у процесі професійно-комунікативної діяльності працівника закладу з надання послуг.

Фундаментальні основи формування комунікативної культури фахівців професій типу «людина людина» розроблені Н. В. Курилович [314] та включають соціальну, педагогічну та психологічну засади. Соціальні засади цього процесу спираються на закони соціально-економічного розвитку країни, закономірності соціального розвитку особистості та зумовлені рівнем розвитку науки і техніки. Педагогічні засади визначаються функціями освітньої діяльності (закладання основ культури діяльності відповідно до сучасних реалій, комплексне врахування вимог розвивальних освітніх технологій, технологізація пізнавальної діяльності, виховання, забезпечення рівних вихідних прав і можливостей усім суспільним групам), як передумовами розумового, фізичного і духовного вдосконалення особистості відповідно до обраної діяльності та характеру вирішуваних завдань. Психологічні засади процесу формування комунікативної культури складають механізми її становлення як особистісної якості, оскільки саме її сформованість визначає результат освітнього процесу.

Спираючись на викладене, сформулюємо **закономірності формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування** у процесі професійної підготовки у ПТНЗ.

Перша закономірність ґрунтується на розумінні комунікативної культури як суспільного та індивідуально-особистісного явища, яке розглядається з позиції його внутрішньої сутності, пов'язаної з формуванням суспільної та індивідуальної свідомості, та є її духовною складовою, зумовленою гуманістичними вимогами суспільного розвитку. Вона пов'язана із необхідністю формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, яка узгоджується з модернізацією та інтеграцією вітчизняної системи освіти в європейський і світовий освітній

простір, загостренням конкуренції на ринку праці та підвищенням вимог сфери послуг до професійної культури випускників ПТНЗ, провідною складовою якої є комунікативна культура, що вимагає максимального використання ресурсних можливостей освітніх стандартів і виховного потенціалу культурно-комунікативного простору навчального закладу.

Відповідно до *другої закономірності*, конкурентоздатність фахівця сфери обслуговування визначається рівнем розвитку його комунікативної культури в її особистісному та професійному значенні. З цих позицій комунікативна культура є істотним показником загальної та професійної культури фахівця, а її формування – пріоритетним напрямом його особистісного розвитку та професійного становлення під час професійної підготовки. Цілеспрямованість формування комунікативної культури майбутніх фахівців у ПТНЗ забезпечить підвищення якості професійної підготовки випускника та його готовність до майбутньої діяльності, сприятиме успішності його особистісно-професійного вдосконалення.

Третя закономірність полягає в тому, що процес формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ належить до пізнавально-перетворювальної діяльності, яка є результатом педагогічного впливу, ґрунтується на певних якостях особистості, спрямована на забезпечення її саморозвитку на аксіологічних і гуманістичних засадах. Це означає його залежність від зовнішніх і внутрішніх умов [314, с. 128]. Зовнішні стосуються відповідності суспільних норм і цінностей соціальному замовленню на професійну підготовку фахівців сфери обслуговування, а внутрішні – пов'язані з прагненням самовдосконалення фахівця у професійній діяльності шляхом осмислення цих норм і цінностей та включенням їх у власну ціннісну систему.

У *четвертій закономірності* відображається цілеспрямованість розвитку комунікативної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування як його цілісної професійно-особистісної характеристики, вираженої в єдності особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного і професійно-адаптивного компонентів. Це означає, що фахівець сфери послуг має бути самостійним, інтелектуально розвинутим, здатним

розуміти мотиви своїх вчинків і відповідати за їх наслідки, аналізувати процес комунікативної взаємодії у професійній сфері та прогнозувати його результати, приймати рішення, адекватні комунікативній ситуації та досягати взаєморозуміння з партнером по спілкуванню.

Визначені закономірності є теоретичною основою принципів навчання. Дидактичні принципи (від лат. *prīncipium* – початок, основа) – це вихідні положення, які визначають характер розвитку педагогічної науки і практики [575, с. 120]. Взаємопов’язані та взаємозалежні, вони мають утворювати єдність і визначати основні вимоги до змісту, управління, методики та форм організації навчальної діяльності. Для забезпечення оптимізації освітнього процесу В. В. Ягупов рекомендує орієнтуватися не на окремі принципи навчання, а на їх систему, творче використання якої в конкретних умовах забезпечує ефективність усього дидактичного процесу [682, с. 313]. На думку В. Г. Кременя, загальна стратегія розвитку педагогічної науки полягає в перетворенні вихідних дидактичних принципів на відповідні структурні складові дидактично-технологічного рівня, які не допускать розриву між теоретичними положеннями дидактики і способами створення конкретних методик і технологій навчання [304, с. 24–25]. Проблематика нашого дослідження вимагає застосування дидактичних принципів, спільних для організації навчального процесу в усіх закладах освіти, принципів професійного навчання і специфічних принципів формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування з метою забезпечення ефективності цього процесу.

Підготовка фахівців у ПТНЗ будується на дидактичних принципах, що відображають основні підходи до організації навчання (розвивального і виховного характеру навчання, науковості, систематичності та послідовності, доступності, зв’язку теорії з практикою, індивідуалізації).

Необхідність принципу *розвивального і виховного характеру навчання* зумовлюється орієнтацією освіти на розвиток особистісного потенціалу учнів. Він базується на теорії розвивального навчання, розробленій Л. В. Занковим [206], В. В. Давидовим [161], Д. Б. Ельконіним [674] і відображає внутрішні

закономірності освітнього процесу щодо єдності навчання, виховання, розвитку. Його сутність полягає в актуалізації раніше засвоєних знань і способів дії, висуненні на цій основі гіпотез, пошуків нових ідей щодо вирішення поставленого завдання. Центальною ланкою тут є самостійна навчально-пізнавальна діяльність учня, заснована на здатності регулювати свої дії відповідно до усвідомленої мети. Педагогічний вплив ґрунтується на врахуванні його найближчої зони розвитку, внаслідок чого учень не лише засвоює конкретні знання, вміння і навички, а й опановує способи дій, вчиться конструювати свою навчальну діяльність і управляти нею.

У процесі професійної підготовки учнів у ПТНЗ велике значення, поряд з опануванням необхідного обсягу теоретичних знань, формуванням певних професійних навичок і вмінь, має виховання учнів на засадах загальнолюдських, національних і морально-етичних цінностей, які мають стати основою життєвих орієнтирів і соціальної поведінки [682, с. 295]. Інтелектуальний розвиток, професійне становлення і виховання майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування оптимізується у процесі формування їхньої комунікативної культури, яка сприяє входженню особистості в соціально-професійне середовище, засвоєнню нею суспільного досвіду й морально-етичних норм, установок і цінностей.

Принцип *науковості*, за висловом Г. Г. Ващенко, покликаний формувати механізм логічного мислення і любов до наукової правди [96, с. 85]. В основу розуміння цього принципу видатний педагог радить покладати вимогу щодо відповідності знань об'єктивній дійсності, рівню розвитку суспільних знань, сучасної науки і техніки. Це означає підвищення вимог до змісту освітнього процесу і вдосконалення його форм і методів відповідно до сучасних реалій.

У професійному навчанні принцип науковості виявляється передусім у доборі навчального матеріалу і в методах навчання, що застосовуються. Він передбачає не механічне перенесення системи науки в навчальний матеріал профтехосвіти, а її дидактичне і методичне опрацювання, внаслідок якого утворюється нова дидактична система – навчальний предмет [331, с. 220]. Цей

дидактичний принцип реалізується через розкриття генези і сутності наукових теорій, явищ і процесів, що вивчаються, методів їх упровадження в різні галузі виробництва. Крім того, він передбачає відображення у змісті навчання відомих науково-технічних фактів і перспективних ідей, а також раціональне поєднання дидактичних методів з науковими (спостереження, експеримент, висування й обґрунтування гіпотез, моделювання, аналіз і синтез). Останні в наш час все більше проникають у педагогічний процес, активізують дослідницьку діяльність і забезпечують творчий розвиток учнів. Щодо комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, принцип науковості спирається на теорію соціальних комунікацій і виявляється в обґрунтуванні цього процесу за допомогою комплексу загальнонаукових і педагогічних методологічних закономірностей.

Принцип *систематичності та послідовності* у навчанні розглядають як похідний від принципу науковості, оскільки кожна наука, маючи свою систему, передбачає певний порядок і черговість викладу в дидактичному процесі. Цей принцип стосується як змістового, так і процесуального компонентів освітнього процесу, тобто визначає його логіку і послідовність [682, с. 297]. Він відображає загальні закономірності мисленнєвої діяльності під час навчання і сприяє розвитку мислення шляхом встановлення асоціативних зв'язків між явищами і предметами, що вивчаються. Знання лише тоді будуть дієвими, коли в людини сформується чітка картина зовнішнього світу, як система взаємопов'язаних понять.

Систематичність у навчанні передбачає засвоєння знань, вмінь і навичок у певному логічному зв'язку. Їх сукупність має становити цілісне утворення, тобто систему, а систематичність характеризує наявність у свідомості людини змістовно-логічних зв'язків між окремими фрагментами знань. А послідовність відображається у вивченні нового матеріалу з опорою на раніше засвоєний, і логічно визначає наступну сходинку в пізнавальній діяльності. С. У. Гончаренко підкреслював, що головне завдання організації роботи відповідно до цього принципу полягає у включенні нового знання в уже існуючу систему з метою формування системи понять, їх властивостей, взаємозв'язків та залежностей [141, с. 305].

У професійно-технічній освіті принцип систематичності та послідовності відбивається у змісті навчальних програм з кожного окремого предмета відповідно до освітньо-професійної програми підготовки фахівця конкретного профілю. Навчання за цими програмами має забезпечувати майбутніх фахівців необхідним обсягом знань, професійних умінь і навичок з урахуванням особливостей майбутньої діяльності. Стосовно формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ принцип систематичності та послідовності передбачає не лише забезпечення взаємозв'язку гуманітарних, природничо-математичних, психологічних, культурологічних знань і професійних умінь з метою професійно-комунікативного вдосконалення учнів.

Дієвість принципу систематичності й послідовності в навчанні підсилюється принципом *доступності викладання*, основна вимога якого стосується організації освітнього процесу таким чином, щоб учні могли свідомо засвоювати загальнонаукові та професійні знання, виробляти уміння й практичні навички, максимально використовуючи свій потенціал.

Основою принципу *зв'язку теорії з практикою* є центральне положення класичної філософії та сучасної гносеології, згідно з яким точка зору життя, практики є першою і основною точкою зору пізнання [466, с. 463]. Цей принцип спирається на положення філософії, педагогіки і психології про те, що ефективність і якість навчання перевіряються і підтверджуються практикою, яка є критерієм істини, джерелом пізнавальної діяльності та областю застосування результатів навчання. Відповідно до цього принципу формування особистості потребує її включення в трудову діяльність, а ефективність цього процесу визначається змістом, видами, формами і спрямованістю останньої.

Під час навчання майбутніх фахівців у закладах профтехосвіти ефективність застосування принципу зв'язку теорії з практикою забезпечується тим, що їхня навчальна і трудова діяльність органічно пов'язані. Тому важливо, щоб викладання всіх навчальних предметів було спрямоване на свідоме включення учнів у виробничу діяльність. На практичних заняттях вони мають навчитись ефективно діяти у виробничих умовах, спираючись на професійні знання,

отримані під час теоретичної підготовки. Чим вищим буде рівень професійної майстерності, тим успішніше проходитиме їхня адаптація до умов сучасного виробництва.

У контексті проблеми нашого дослідження принцип зв'язку теорії з практикою яскраво виявляється у структурі комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, яка поєднує світоглядний, особистісний, технологічний і власне професійний аспекти. Для формування комунікативної культури необхідно озброїти учнів ПТНЗ певною сумою знань про соціальні норми, очікування і правила професійно-комунікативної поведінки. Їх зміст має становити знання про комунікативну професійну діяльність та особливості поведінки під час її виконання.

Урахування здібностей учнів, які впливають на їхню навчальну діяльність та її результати, передбачає організація навчальної роботи за принципом *індивідуалізації*, заснована на активізації кожного окремо взятого учня відповідно до його індивідуальних особливостей. Завдяки цьому забезпечується цілісний розвиток особистості на основі визнання її індивідуальності. Водночас, окремі науково-педагогічні джерела акцентують увагу на тому, що цей принцип має передусім привертати увагу до педагогічно цілеспрямованої індивідуалізації навчання [195, с. 58]. Це означає, що використання будь-яких форм навчання має спрямовуватись на формування професійно-творчих особистісно-індивідуальних якостей учнів.

На думку П. І. Сікорського, індивідуальний підхід у професійній освіті передбачає одночасне використання індивідуалізації та диференціації навчання, оскільки індивідуалізація спрямована на врахування специфічних особливостей кожного учня всередині групи, а диференціація передбачає врахування подібних типових особливостей груп учнів [576, с. 186]. Розкриття творчого потенціалу, пізнавальних здібностей кожного суб'єкта навчального процесу відбувається завдяки використанню універсальних засобів опрацювання інформації, в тому числі інформаційно-комунікаційних технологій. Реалізація принципу індивідуалізації навчання у професійно-технічній освіті сприяє формуванню в

майбутнього фахівця ініціативності, творчості, науково-пошукового стилю діяльності, усвідомленню своїх сильних і слабких сторін, відповідальності та самостійності [331, с. 221].

Проблема впливу індивідуальних особливостей особистості майбутнього фахівця сфери обслуговування на ефективність його фахової підготовки, зокрема комунікативної, є головною в системі професійної освіти. У процесі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування індивідуалізація навчання дозволяє здійснювати діагностику індивідуальних особливостей учнів, обирати форми, методи, засоби, прийоми професійної підготовки з урахуванням їхніх індивідуальних потреб, спрямовувати їхній подальший особистісний і професійний розвиток на творчих засадах. Це значно зменшує навчальне навантаження, надає освітній діяльності творчого характеру, а її результати приносять задоволення, мотивують учнів до пошуку нових знань.

Специфіка професійно-технічної освіти потребує підсилення акценту принципів, які відображають закономірності формування особистості кваліфікованого робітника в умовах одночасного одержання загальної та професійної освіти. Характерні принципи професійної педагогіки, розроблені у 80-х рр. XX ст. співробітниками НДІ професійно-технічної педагогіки АПН СРСР, утворюють систему і забезпечують взаємозв'язок загальної та професійної освіти [372, с. 15–16]. У професійній підготовці фахівців сфери обслуговування важливо враховувати принципи професійної спрямованості навчання, випереджувального характеру професійної підготовки, фундаменталізації освіти, технологічності, інформатизації.

Головною метою професійної підготовки майбутніх фахівців є формування професійних якостей. Зважаючи на це, провідним принципом профтехпедагогіки є принцип *професійної спрямованості навчання*. Цей принцип виконує функцію стратегічного орієнтира для формування професійно спрямованої особистості [159, с. 50]. О. С. Дубинчук вважала дотримання цього принципу «основою зв'язку загального знання і способів його застосування та конкретного знання (техніки, технології) і прийомів його використання на рівні конкретної професії

(групи професій)» [185, с. 34]. Тобто, завдяки принципу професійної спрямованості навчання встановлюється органічний зв'язок між загальноосвітньою та професійною підготовкою: перша становить підґрунтя для другої, що в результаті забезпечує якісне навчання фахівців, сприяє розвитку в них соціально і професійно важливих якостей.

Як зазначають Р. С. Гуревич і А. М. Коломієць, сутність принципу професійно спрямованого навчання полягає у своєрідному використанні педагогічних засобів, коли забезпечується засвоєння учнями передбачених програмами навчальних дисциплін знань, умінь, навичок, досвіду творчої діяльності, та, водночас, успішно формується інтерес до обраної професії, ставлення до неї, професійні якості фахівця [159, с. 52]. А. В. Литвин підкреслює, що принцип професійно спрямованого навчання у ПТНЗ поєднує всебічний розвиток особистості, наповнення професійної підготовки індивідуальним змістом, врахування специфіки професії [331, с. 217–218]. Знання, уміння і навички сучасного фахівця мають бути цілісними та орієнтуватися передусім на професію. Це спонукає до створення навчальних програм, які враховують цілісність, системність професійно спрямованих знань і вмінь, поетапність їх вивчення, інтегрованість із загальнопрофесійними і професійно орієнтованими предметами, а також можливість гнучко використовувати їх у ході виробничої практики і в майбутній професійній діяльності.

У контексті проблеми нашого дослідження налагодження ефективного взаємозв'язку загальноосвітніх, загальнопрофесійних предметів, спеціальної технології та виробничого навчання зумовлює необхідність розроблення професійно спрямованого курсу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, упровадження якого дозволить сформувати культуру професійного мислення учнів, потребу в самоосвіті та самовдосконаленні, сприятиме накопиченню особистісного досвіду майбутніх фахівців щодо вибору оптимальних способів професійно-комунікативної взаємодії.

Випереджувальний характер професійної освіти виявляється у взаємодії змісту і процесу передачі знань, спрямованих на розвиток у людини природної

схильності до їх отримання, та його результату у вигляді вміння активно прирощувати знання, формування інноваційного, перетворювального, гуманістично орієнтованого інтелекту, які реалізуються в діяльності [413, с. 89]. Принцип *випереджувального розвитку* професійно-технічної освіти відображає її спрямованість на максимальне задоволення освітніх потреб особистості, вітчизняної економіки у кваліфікованих робітниках, забезпечення відповідності рівня і якості їхньої кваліфікації та компетентностей вимогам роботодавців [66, с. 199–203]. С. Я. Батишев і О. М. Новіков пов'язують це з поняттям мобільності – здатності людини швидко освоювати технічні засоби, технологічні процеси та нові спеціальності, а також із вихованням у неї потреби постійно підвищувати свою освіту і кваліфікацію. Оскільки мобільність передбачає бачення і розуміння перспектив розвитку виробництва, то у професійній підготовці фахівців необхідно враховувати не лише те, що вони знають сьогодні, а й те, що зможуть дізнатися завтра [485, с. 118]. Мета такого навчання спрямована як на опанування професії, так і на інтелектуальний розвиток учнів.

Таким чином, навчальна діяльність у ПТНЗ має базуватися на перспективності навчання і виховання, випереджувальній інформації про зміст і класифікацію трудових процесів, визначенні змісту, форм і методів діяльності з урахуванням сучасних соціально-економічних умов, розвитку суспільства [43, с. 23, 27]. Забезпечити майбутніх фахівців сфери обслуговування необхідними випереджувальними знаннями може моделювання професійної діяльності в освітньому процесі. Його завдання полягає у встановленні відповідності між вимогами, що висувуються до професійної підготовки, і фактичними обсягом професійних знань і вмінь, що дасть змогу отримати випереджувальну інформацію для обґрунтування цілей, змісту, засобів і методів навчання в закладах профтехосвіти. Стосовно проблематики нашого дослідження, варто враховувати професійно-комунікативні завдання, які має вирішувати фахівець на робочому місці, комунікативні знання і вміння, необхідні для цього, а також прогнозування вимог до професійної культури фахівців у контексті розвитку сфери послуг.

Принцип *фундаменталізації* є стратегічно спрямовує розвиток освіти у ХХІ ст., оскільки його сутність полягає у перетворенні освіти на фундамент духовно-моральної та практичної діяльності людей у процесі самопізнання, самооцінки та саморозвитку. Фундаментальність освіти передбачає різнобічну гуманітарну і природничу підготовку для формування цілісної картини світу, дозволяє усвідомити закони природи і суспільства, за якими живе людство та які не можна ігнорувати. Вона вимагає систематичності змісту з основних галузей знань, оптимального співвідношення їх теоретичної та практичної складових, проектування цих знань на реальні ситуації в житті та діяльності людини. Для створення такого наукового підґрунтя подальшої практичної діяльності майбутнього фахівця необхідний взаємозв'язок змісту навчальних предметів. Орієнтація фахової підготовки на своєрідну самоорганізацію особистісного освітньо-розвивального простору учнів, вироблення в них індивідуального творчого стилю, виховання духовно-етичних рис дозволить розвивати їхню здатність до постійного професійного та особистісного зростання, вміння приймати нестандартні рішення в різноманітних виробничих ситуаціях. З цією метою до процесу фундаменталізації мають бути залучені й гуманітарні, й загальнопрофесійні, і професійно орієнтовані предмети, що вивчаються у ПТНЗ. Їх органічний взаємозв'язок забезпечить єдність культурної, наукової та практичної складових професійної підготовки. Ці зв'язки неминуче мають відображатися в моделях фахівців, навчальних планах, програмах, підручниках і організації освітнього процесу. Провідну роль мають відігравати навчальні курси, які є базою для формування загальної та професійної культури, швидкої адаптації до нових професійних ролей.

Як зазначав С. У. Гончаренко, фундаментальність знань випускників ПТНЗ має органічно поєднуватися з першокласною професійною підготовкою і високою професійною культурою [142, с. 184]. Підготовку висококваліфікованих робітників у закладах професійної освіти сьогодні не мислиться без фундаменталізації освіти, оскільки фундаментальні науки є безпосередньою постійно діючою рушійною силою, що стосується будь-якого сучасного

виробництва [187, с. 16]. Серед стратегічних завдань усіх освітніх установ у процесі розроблення освіти майбутнього розглядається формування у нового покоління комунікативної культури [289]. Комунікативна культура сучасної особистості виявляється в її здібностях до повноцінного життя в суспільстві, умінні створювати атмосферу взаєморозуміння та успіху в соціумі, досягненні життєво важливих цілей через контакти з оточенням та самореалізацію особистості. Водночас вона є необхідною передумовою входження у професійну сферу, показником рівня професійної компетентності, вагомим чинником ефективності трудової діяльності та професійного самовдосконалення фахівця. Враховуючи специфіку професійної діяльності фахівців сфери обслуговування, формування комунікативної культури, як чинника розвитку ключових уявлень і навичок забезпечення соціально прийнятного рівня міжособистісних стосунків, у тому числі у професійній сфері, є одним із провідних завдань їхньої професійної підготовки.

Принцип *технологічності* професійної підготовки спрямований на системне застосування науково-педагогічного знання до практичних завдань формування готовності фахівця виконувати професійні функції. Він пов'язаний з розглядом навчання як процесу, спрямованого на певний результат, і вимагає систематизації знань, умінь і навичок, яка забезпечує послідовне опанування навчально-практичних, загальнопрофесійних і професійно орієнтованих умінь і навичок, розвиток в учнів творчого мислення та самостійності [331, с. 218–219]. Від цього залежить рівень кваліфікації випускників ПТНЗ. Технологічний процес професійної підготовки базується на уявленні про технологію як поєднання кваліфікованих навичок і вмінь, засобів, методів, відповідних знань, необхідних для здійснення бажаних перетворень у суб'єктів навчання. Реалізація принципу технологічності свідчить про розуміння того, що очікуваних результатів можна досягти лише за умов наявності адекватної технології [321, с. 187], заснованої на науково обґрунтованій педагогічній взаємодії викладача і учня на засадах комплексу навчально-професійних завдань, які забезпечують ефективність функціонування системи й досягнення поставлених цілей навчання. Принцип

технологічності процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ відображає потребу концептуального обґрунтування, розроблення і впровадження відповідної технології в їхню професійну підготовку.

Комунікативна культура базується на вмінні орієнтуватися в інформаційній структурі суспільства. Соціально-психологічна інформація передається за допомогою мови етикету, використовує стандарти спілкування, коди, знаки, символи. Її інформативний аспект дозволяє розглядати зміст соціально значущої інформації, яка забезпечує стабільність суспільства як систему, що сприяє розумінню та взаємодії людей у процесі спілкування. У зв'язку зі зростанням швидкості обміну інформацією в усіх сферах життєдіяльності людини, прогресуванням інформаційної складової в діяльності фахівців будь-якого профілю виникла необхідність урахування в їхній професійній підготовці принципу *інформатизації*. А. В. Литвин вважає цей принцип одним із провідних дидактичних принципів сучасної профтехосвіти та обґрунтовує його універсальність як такого, що відображає наукове осмислення освітнього процесу, заснованого на використанні можливостей інформаційно-комунікаційних технологій, які є універсальним засобом пізнання [331, с. 215–217]. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій для покращення сприйняття навчального матеріалу сприяє пізнавальній активності та творчому розвитку учнів, за їх допомогою створюються нові методики навчання. Принцип інформатизації дозволяє забезпечити майбутніх фахівців збалансованою системою засобів освіти, самоосвіти і пізнання, що значно підвищує якість підготовки фахівців. Його практична сутність полягає у виробленні необхідних для діяльності в інформаційному суспільстві компетенцій, тобто в тому, щоб навчити майбутніх фахівців працювати з інформацією.

Професійна діяльність фахівців сфери обслуговування сьогодні передбачає опрацювання професійно значущої інформації за допомогою спеціальних комп'ютерних програм щодо реєстрації замовлень, ведення розрахунків, комп'ютерного проектування (іміджу клієнта, моделювання одягу, зачіски) тощо. Тому професійна підготовка має орієнтуватися на формування в них професійно

спрямованих знань і вмінь у галузі інформаційних технологій, що сприятиме зростанню мотивації учнів, підвищенню успішності навчання, реалізації активних форм конструктивної комунікативної взаємодії у процесі професійної підготовки та в майбутній діяльності. Можливість виконувати комунікативну взаємодію у професійній сфері за допомогою електронних, телекомунікаційних засобів зв'язку відображає інформаційно-технологічна компетенція, включена до операційно-технологічного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (див. підрозд. 2.4).

Як зазначалося у підрозділі 1.4, ми розглядаємо формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як один із пріоритетних напрямів їхнього особистісного розвитку і професійної підготовки у ПТНЗ з позицій культурологічного, аксіологічного, особистісно орієнтованого, синергетичного, діяльнісного та компетентнісного підходів, відповідно до яких визначені ***основні принципи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі підготовки у ПТНЗ.***

Сучасна професійна освіта розвивається в умовах зростання уваги суспільства до культури взаємодії, тобто комунікативної культури. Тому першорядне концептуальне значення має культурологічний підхід, згідно з яким сутність комунікативної культури фахівця сфери обслуговування відображається у його загальній культурі, культурі саморегуляції у процесі міжособистісної взаємодії, культурі діяльності у професійній сфері та культурі мовної поведінки під час спілкування.

Педагогічна сутність культурологічного підходу відображається у *принципі культуровідповідності професійного становлення особистості*, котрий не суперечить науковості освіти, а навпаки, доповнює та збагачує її, наповнюючи культурологічним змістом. Принцип культуровідповідності освіти обґрунтував Ф. А. Дістервег, наголошуючи, що особистість потрібно формувати відповідно до потреб сучасної їй передової культури та науки [177, с. 35–40]. У сучасній педагогіці принцип культуровідповідності означає «навчання в контексті культури, орієнтацію освіти на характер і цінності культури на основі її досягнень

і відтворення, на прийняття соціокультурних норм і включення людини в їх подальший розвиток» [214, с. 53]. У контексті нашого дослідження принцип культуровідповідності професійного становлення особистості орієнтується на пріоритетні культурологічні ідеї сьогодення, які переходять у зміст, методи й результати начально-виховного процесу в ПТНЗ і визначають культурологічні основи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. В основі комунікативної культури лежить загальна культура особистості, яка виражається в системі потреб, соціальних якостей, у стилі діяльності та поведінки. Тому комунікативна культура включає передусім сутнісні особистісні характеристики, а саме – здатності, знання, вміння, навички, установки, особливості характеру [658, с. 32]. З огляду на викладене, цей принцип набирає особливої ваги і передбачає нерозривний зв'язок процесу професійної підготовки учнів ПТНЗ з культурними надбаннями людства і свого народу, зокрема в царині духовної та матеріальної культури, взаємозв'язків національної культури із загальнолюдською тощо. В центрі цього процесу знаходиться майбутній фахівець, як активна особистість, здатна до самодетермінації у професійному спілкуванні та взаємодії з іншими людьми, гармонії внутрішньої та зовнішньої культури.

Наповнення освітнього процесу культурологічним смислом підсилюється аксіологічним характером накопичення знань, що свідчить про тісний зв'язок культурологічного підходу з аксіологічним, який полягає в культурній та особистісній спрямованості освіти і передбачає співвіднесення основних освітніх цінностей з культурним контекстом і цінностями суспільства. Репрезентація та інтерпретація в освітньому процесі різних цінностей дає можливість особистості обрати, сформулювати для себе їх найкращу систему відповідно до її потреб, інтересів. Варто враховувати, що ціннісні орієнтації та потребнісно-мотиваційна сфера особистості є взаємозалежними й детерміновані морально-соціальними нормами, які регулюють її діяльність.

Сутність аксіологічного підходу в освіті, за В. О. Сластьоніним, розкривається через гуманістичну систему цінностей [582], що закономірно дає підстави визначити принцип *гуманізації та гуманітаризації професійно-*

комунікативної підготовки на аксіологічних засадах його провідним принципом. За О. М. Новіковим, цей принцип варто розглядати в широкому сенсі – як формування в людини «особливої, власне людської форми ставлення до навколишнього світу і самої себе, своєї власної діяльності в ньому» [410, с. 54]. Його функція полягає в трансляції культурних цінностей, норм, ідеалів тощо для забезпечення духовного розвитку нації. Цей принцип у професійній освіті передбачає формування особистості з високим рівнем самосвідомості, яка осмислює свою роль у суспільстві та здатна до самоаналізу, критичного мислення, поваги до суджень інших людей, гуманного ставлення до обраної професії та до своєї функції в цій сфері. Він також має забезпечити загальнокультурний розвиток особистості на ціннісній основі, її зорієнтованість у світі людських цінностей, розвиток здатності до аналізу явищ і процесів, які відбуваються у природі й суспільному житті. Суть цього принципу відображається в утвердженні особистості учня як найвищої соціальної цінності, найповнішому розкритті її здібностей та задоволенні освітніх потреб, забезпеченні пріоритетності загальнолюдських і громадянських цінностей, сприянні самоактуалізації в умовах професійної діяльності [682, с. 300–301]. Ціннісний характер комунікативної культури виражається в тому, що базовими в ній є гуманістичні цінності. Йдеться про гуманізацію спілкування, тобто про здатність людини у процесі комунікативної взаємодії переживати і співпереживати, відчувати і співчувати, розрізняти добро і зло, виявляти такі якості, як порядність, милосердя тощо. Якісна оцінка комунікативного процесу визначає ступінь значущості спілкування для суб'єкта. У контексті нашого дослідження принцип гуманізації та гуманітаризації професійно-комунікативної підготовки на аксіологічних засадах виявляється у впливі на процес формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування через розвиток у них власної системи професійних і особистісних цінностей, ціннісного ставлення до змісту і результатів навчальної та майбутньої фахової діяльності, професійних ролей і позицій. При цьому необхідно робити акцент на цінності учня як суб'єкта професійного розвитку, для якого саме спілкування є цінністю.

Особистісно орієнтований підхід до професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування дозволяє перенести цілі та зміст освіти в особистісний план учня шляхом виявлення його індивідуальних особливостей як суб'єкта пізнання та предметної діяльності. Він виступає в нашій концепції практико орієнтованою тактикою дослідження, дозволяючи розкрити структуру комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг, виявити основні чинники, що впливають на результативність процесу її формування, а також фактичні напрями його здійснення. Сутність особистісно орієнтованого підходу сконцентрована у *принципі суб'єктності учня у навчально-виробничій і професійній діяльності*, який полягає у визнанні й усвідомленні неповторної індивідуальності учня, його самоцінності, розвитку не як колективного суб'єкта, а передусім як індивіда з унікальним суб'єктним досвідом, сукупністю психічних, культурних рис. Такі риси властиві людині, яка вміло використовує суб'єктні якості в діяльності, спілкуванні та взаєминах, постійно збагачується духовно, перетворюючи суб'єктивний досвід на цінне джерело власного розвитку.

Отже, принцип суб'єктності учня у навчально-виробничій і професійній діяльності у контексті формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає самореалізацію особистості через спілкування. Відповідно до цього комунікативна культура сприяє їхньому особистісному і професійному становленню, є способом самореалізації та досягнення успіху в професійній діяльності, засобом самовдосконалення у процесі професійно-комунікативної взаємодії.

Синергетичний підхід до освіти вимагає врахування механізмів взаємодії педагогічних систем з усіма процесами громадянського, економічного, культурного розвитку суспільства в цілому і особистості зокрема [228, с. 22]. Його ефективність детермінована ступенем повноти, цілісності й упорядкованості уявлень про чинники впливу на досягнення цілей педагогічної системи, що передбачає, зокрема, знання про їх домінування в тій чи іншій ситуації функціонування й розвитку. Одним із таких чинників, за висловом В. Г. Кременя, є стимулююче навчання як співробітництво суб'єкта з самим собою та з іншими

людьми [303, с. 9]. У такому форматі взаємодія викладача і учня в ході професійної підготовки відбувається у формі встановлення відкритого діалогу, налагодження ефективного прямого і зворотного зв'язку, тобто переходить у площину суб'єкт-суб'єктних відносин як моделі майбутньої професійної діяльності. Стосовно фахівця сфери обслуговування як суб'єкта професійної діяльності, комунікативна культура є особливою формою його саморозвитку, сприяє його творчій самореалізації у професійному середовищі. Засобом самореалізації та стимулом для подальшого зростання особистості, яке здійснюється протягом усього життя, І. А. Зязюн називав взаємодію з найближчим середовищем і людьми [227, с. 29], що водночас слугує важливим джерелом саморозвитку індивіда. Саморозвиток особистості вимагає не лише постійного поповнення знань, творчого їх опанування, але й особистісного поступу в царині пізнавальних здібностей, загальної культури, соціальної зрілості, професійної мобільності.

Отже, самореалізація особистості детермінована принципом саморозвитку, який вважається психологічною основою освітніх проектів і програм професійного розвитку особистості [378, с. 29, 34]. Саморозвиток базується на комунікативній діяльності людини [233, с. 547]. Його сутність полягає у розвитку в людини здатності ставати і бути справжнім суб'єктом свого життя, перетворювати власну життєдіяльність на предмет практичного перетворення, здійснювати особистісний вибір на основі самопізнання [365, с. 125]. Принцип *саморозвитку особистості в комунікативній діяльності* дає змогу зацікавити учня ПТНЗ у потребі самозмін, мотивуючи його подальше становлення як професіонала, здатного до конструювання та розвитку своєї діяльності. Його педагогічний результат полягає в тому, що випускники відрізняються високою мотивацією виконання виробничих функцій (мотиви самореалізації, самоповаги, потреби у визнанні), швидше адаптуються на виробництві та успішно розвивають кар'єру, мають кращі психологічні характеристики за комунікативними параметрами [280]. За таких умов учень самостверджується як особистість, зростає професійно, самоорганізується, водночас у процесі формування

комунікативної культури відбувається саморозвиток його внутрішнього потенціалу.

Особливістю комунікативної взаємодії у процесі надання послуг є, насамперед, досягнення ситуації, заданої потребою клієнта. Надавача і споживача послуги в цій ситуації поєднують діяльність, спілкування і пізнання, що дозволяє партнерам впливати один на одного, приходити до єдиної думки щодо якості послуги. Отже, комунікативна культура є властивістю, за допомогою якої фахівець вирішує професійні завдання, досягає поставлених цілей, вступає у міжособистісну професійну взаємодію і прогнозує її результативність, пізнає і перетворює себе.

Діяльнісний підхід до формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування дозволяє оптимізувати способи її формування в учнів ПТНЗ і визначити шляхи практичного вдосконалення. Його специфічна сутність виявляється в тому, що в центрі уваги комунікативної діяльності знаходиться її суб'єкт – майбутній фахівець з його ставленням до комунікативної ситуації. Діяльнісний підхід у професійній підготовці передбачає відбір змісту навчання з урахуванням специфіки майбутньої професійної діяльності та характеризується виявленням особливостей процесів накопичення культурно-історичного досвіду людства і його передачі, виробленої соціальною практикою, тобто засвоєнням знань, умінь, навичок, видів та способів діяльності. Відповідно до цього професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування має спрямовуватися на організацію діяльності учня, активізацію та переведення його в позицію суб'єкта пізнання, праці та спілкування, що, в свою чергу, передбачає вироблення умінь обирати ціль, планувати діяльність, організовувати, виконувати, регулювати, контролювати її, аналізувати та оцінювати її результати.

Провідним принципом діяльнісного підходу є *принцип єдності свідомості та діяльності у комунікативній взаємодії*, який декларує їх приналежність свідомому та діючому суб'єкту. Свідомість і діяльність, перебуваючи в тісному, опосередкованому особистістю, зв'язку, зумовлюють одна одну [510, с. 30–31]. Цей зв'язок виявляється в тому, що діяльність впливає на формування свідомості,

психічних зв'язків, процесів, властивостей особистості, а вони регулюють її діяльність та є умовою її адекватності. З огляду на це, комунікативна культура фахівця потребує високого рівня усвідомленості й творчої активності в комунікативній діяльності. З урахуванням цього можна стверджувати, що в комунікативній культурі фахівців сфери обслуговування, як системі знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, вмінь органічно, природно й невимушено реалізувати їх у професійній діяльності, відображаються як особистісні ознаки фахівця, так і специфічний характер його професійної діяльності.

В умовах переходу до Національної рамки кваліфікацій [400, с. 3–4] важливе значення для формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування має компетентнісний підхід. В. В. Ільїн фокусує увагу цього підходу на взаємозв'язку очікувань професійної діяльності з функціональними характеристиками її суб'єктів [234, с. 124]. Кінцевою метою професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ є їхня професійна ідентифікація, яку має забезпечити професійна компетентність. Для успішного виконання майбутньої професійної діяльності, формування професійної рефлексії та професійної самосвідомості учням необхідно опанувати знання про особливості професії, основні професійні ролі й форми спілкування у процесі обслуговування, що забезпечить наповнення комунікативної взаємодії професійним змістом.

З цих міркувань провідним принципом компетентнісного підходу до формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування визначено *принцип цілісності комунікативних функцій фахівця*, який відображає увесь комплекс завдань, необхідність вирішення яких може виникнути в ході професійної діяльності. За висловом І. А. Зязюна, він спрямований на формування «метакомпетентності» [228, с. 22] – цілісної характеристики фахівця, спроможного вирішувати найрізноманітніші ситуації, які виникають у професійній сфері. Такою «метакомпетентністю» у професійній діяльності фахівців сфери обслуговування є їхня комунікативна культура. Процес її

формування, що включає теорію і практику конструктивного вирішення професійно-комунікативних ситуацій, має будуватися на основі аналізу та інтерпретації професійно-комунікативної взаємодії.

Отже, концептуальні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ зумовлені загальними педагогічними закономірностями і специфічними закономірностями формування комунікативної культури та спираються на взаємозв'язок дидактичних принципів, принципів професійної освіти і специфічних принципів формування комунікативної культури, визначених відповідно до методологічних підходів дослідження. Їх урахування дозволило визначити та обґрунтувати педагогічні умови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг у наступному підрозділі.

3.2 Педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

Вивчення науково-педагогічних джерел із проблеми нашого дослідження показало, що для реалізації процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування під час професійної підготовки у ПТНЗ необхідно створити певні педагогічні умови.

Для цього передусім розглянемо науково-педагогічне значення терміну «умова». В Академічному тлумачному словнику української мови пропонується декілька його значень: необхідна обставина, що робить можливим здійснення чого-небудь, сприяє чомусь; обставини, особливості реальної дійсності, за яких відбувається що-небудь; правила, що встановлені в певній галузі життя, діяльності, які забезпечують нормальну роботу чогось; сукупність положень, що покладені в основу [8]. У філософії категорія «умова» відображає універсальні взаємозв'язки речі та чинників, завдяки яким вона виникає та існує. Завдяки наявності відповідних умов властивості речей переходять з можливості в дійсність [627, с. 482]. Особливістю умови є те, що без діяльності людини вона не може продукувати нову дійсність, а лише створює можливість нової речі як

зумовленої. Таким чином, умови, не визначаючи сутності речі, впливають на спосіб її існування. Активним чинником цього впливу є людина як суб'єкт діяльності [629, с. 703]. Зважаючи на це, можна вести мову про середовище, в якому виконується діяльність, існують її суб'єкти та об'єкти.

Як зауважує А. В. Литвин, психолого-педагогічні дослідження спираються, як правило, не лише на філософське тлумачення категорії «умова», а й на психологічне осмислення умов як причин, чинників, засобів, під впливом яких відбувається розвиток особистості [332, с. 15], до яких належать мотиви, спрямованість особистості, її інтереси й нахили, доступ до культурних цінностей, соціальне оточення, організація навчально-професійного середовища тощо. Характерною особливістю розвитку особистості, за С. Л. Рубінштейном, є його залежність від зовнішніх (об'єктивних) і внутрішніх (суб'єктивних) умов. Зовнішні умови є обставинами, які визначають кінцевий результат опосередковано, через внутрішні причини, пов'язані з природою індивіда [511, с. 251]. Процес розвитку особистості не зупиняється ніколи, так само, як прагнення до ідеалу не гарантує його досягнення, оскільки сам ідеал, і середовище, в якому відбувається розвиток, змінюються з часом, переоцінкою цінностей та психологічних установок. Розвиток комунікативної культури особистості вимагає зусиль як тих, хто впроваджує відповідні заходи, так і тих, хто прагне розвинути ці якості у себе, а також відповідних соціальних, матеріальних, історичних та інших умов [348, с. 95].

Поняття «педагогічні умови» в науково-педагогічних дослідженнях стосується різних проблем освітнього процесу, які можуть бути вирішені в разі забезпечення конкретних умов. Як правило, їх обґрунтування співвідноситься із суб'єктивним відображенням компонентів педагогічного процесу в інтерпретації дослідника [332, с. 30]. Широкий діапазон дослідницьких проблем (підвищення ефективності навчання, організація освітнього процесу, формування особистості тощо) зумовлює багатоманітні підходи до означеного поняття, проте одностайного визначення педагогічних умов немає. У табл. 3.1 подані визначення поняття «педагогічні умови», які найбільше використовуються у педагогічній літературі.

Визначення поняття «педагогічні умови»

Визначення	Автор
Чинники (обставини), від яких залежить ефективність функціонування педагогічної системи	Ю. К. Бабанський [25, с. 115]
Сутність педагогічних вимог, дотримання яких у процесі навчання дозволяє цілеспрямовано та суттєво змінити його результат	О. В. Бережнова [50, с. 38]
Система певних форм, методів, матеріальних умов, реальних ситуацій, що об'єктивно склалися чи суб'єктивно створені, необхідних для досягнення конкретної педагогічної мети	І. А. Зязюн, О. М. Пехота [457]
Комплекс спеціально спроектованих генеральних чинників впливу на зовнішні та внутрішні обставини навчально-виховного процесу й особисті параметри всіх його учасників	А. В. Литвин [332, с. 28]
Взаємопов'язана сукупність внутрішніх параметрів і зовнішніх характеристик функціонування, яка забезпечує високу результативність навчального процесу і відповідає психолого-педагогічним критеріям оптимальності	В. М. Манько [364]
Сукупність об'єктивних можливостей змісту, форм, методів, засобів і матеріально-просторового середовища, спрямованих на вирішення поставлених завдань	А. Я. Найн [395, с. 44–49]
Умови реалізації процесу навчання і виховання, які забезпечують досягнення поставлених педагогічних цілей	В. І. Нікіфоров, О. І. Суригін [399, с. 66]
Обставини, що сприяють реалізації змісту навчання, оптимізують форми, методи, підходи, технологію організації навчального процесу як цілісної системи	І. П. Підласий [467, с. 280].
Сукупність перемінних природних, соціальних, зовнішніх і внутрішніх впливів, що впливають на фізичний, психічний, моральний розвиток людини, її поведінку, виховання і навчання, формування особистості	В. М. Полонський [472, с. 36]
Обставини, від яких залежить і відбувається цілісний продуктивний педагогічний процес професійної підготовки фахівців, що опосередковується активністю особистості, групою людей	А. В. Семенова [584, с. 243].
Сукупність заходів педагогічного процесу, спрямованих на підвищення його ефективності	Є. В. Яковлев, Н. О. Яковлева [685]

Педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців різного профілю вивчали С. М. Амеліна [13], О. С. Бовдир [67], С. В. Знаменська [218], Л. Л. Лузяніна [348], Н. О. Мітрова [380], Г. Л. Тимченко [613], М. В. Черезова [644]. Педагогічні умови формування та розвитку окремих складових професійного спілкування у майбутніх фахівців під час навчання досліджували І. С. Вдовенко [98], І. В. Герасимова [126], А. В. Кучер [316], Н. В. Логутіна [338], Л. О. Сікорська [573], Т. Л. Шепеленко [665] та ін. Аналіз цих досліджень свідчить, що для формування комунікативної культури як особистісного утворення майбутнього фахівця потрібно обґрунтувати умови, які сприятимуть реалізації цього процесу з урахуванням різноманітних чинників впливу на його ефективність.

Сучасні науково-педагогічні джерела містять обґрунтування різних підходів до класифікації педагогічних умов, виділення їх різних типів [118; 238; 382]. Внаслідок творчого опрацювання цих робіт і врахування науково-педагогічних досягнень у цій царині запропонована типологія педагогічних умов [332, с. 39], якою ми будемо користуватися в нашому дослідженні.

Обґрунтування педагогічних умов формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування передусім має спиратися на його предмет, концептуальні засади, сформульовані закономірності та визначений комплекс дидактичних принципів. Необхідним також є врахування чинників впливу на перебіг освітнього процесу, сприяння всебічному гармонійному розвитку особистості майбутніх фахівців і формування у них соціально і професійно важливих якостей, забезпечення їхньої конкурентоспроможності на ринку праці. Зважаючи на це і розвиваючи думки О. В. Бережної, А. В. Литвина, В. М. Полонського, А. В. Семенової, *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 в них усіх компонентів комунікативної культури на основі реалізації синергетично, культурологічно та особистісно орієнтованої нової парадигми освіти, оновлення*

змісту навчання, застосування сучасних методик і технологій, створення інноваційного освітнього середовища. Вони передбачають спрямування освітнього 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.

Згідно зі згаданою вище типологією, педагогічні умови формування комунікативної культури відповідають таким показникам (див. табл. 3.2)

Таблиця 3.2

**Педагогічні умови формування комунікативної культури
фахівців сфери обслуговування**

Показник	Критерій	Тип та підтип педагогічних умов
Доцільність	Ступінь вирішення проблеми	Необхідні та достатні
Процесуально-особистісна детермінованість	Область інновації	Суб'єктні: умови розвитку особистості майбутнього фахівця сфери обслуговування
Сутність	Ключова ідея інновації	Інструментальні: умови-засоби, умови-ресурси
Призначеність	Мета інновації	Умови забезпечення ефективності процесу професійної підготовки фахівців сфери послуг у ПТНЗ
Послідовність	Етап реалізації інновації	Умови-обставини, що орієнтують на реалізацію процесу формування комунікативної культури фахівців сфери послуг
Спрямованість	Предметне поле та функції умов	Орієнтовані на особистість фахівця
Структурованість	Ієрархія складових	Комплекс педагогічних заходів
Значущість	Рівень впливу умов	Загальні
Конкретизованість	Об'єкт і предмет дослідження	Психолого-педагогічні

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 майбутніми фахівцями сфери обслуговування необхідності формування комунікативної культури для ефективної професійної діяльності, формування 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.

Оскільки ми визначаємо педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як комплекс педагогічних заходів, то для виявлення його структури необхідно проаналізувати їх вплив на перебіг і результати цього процесу. П. І. Підласий позначає причини, що впливають на підвищення продуктивності навчання терміном «продуктогенні чинники» [466, с. 336]. Їх виокремлення дозволяє вирішити окремі дидактичні проблеми, проте головна сутність полягає в тому, що вони дають можливість виявити зв'язок кожного чинника із продуктивністю навчання. Погоджуємося з думкою науковців, які включають до структури психолого-педагогічних умов мотиваційно-цільові, процесуально-змістові, організаційно-технологічні та суб'єктно орієнтовані складові [332, с. 42–44; 590, с. 157–158]. Відповідно до структури комунікативної культури (див. розд. 2) ми дослідили мотиваційно-цільові, процесуально-змістові, організаційно-технологічні та суб'єктно-орієнтовані заходи, що впливають на формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

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 відповідному 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. Ці заходи скеровані на формування особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

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, а також активне включення майбутніх фахівців у процес професійно-практичної підготовки для набуття суб'єктивного досвіду професійної діяльності, що відображає гносеологічно-когнітивний компонент комунікативної культури.

Організаційно-технологічні заходи педагогічних умов відображають упровадження активних методів і новітніх технологій навчання, авторської системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, яка передбачає розвиток готовності випускників ПТНЗ виконувати професійну діяльність на основі практичного застосування комплексу комунікативних умінь, навичок міжособистісної комунікативної взаємодії, відбору професійно-значущої інформації, в тому числі з використанням електронних телекомунікаційних засобів. Вони сприятимуть формуванню операційно-технологічного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

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. Ця група заходів спрямована на формування професійно-адаптивного компонента комунікативної культури учнів ПТНЗ.

Проведений аналіз дав нам змогу сформулювати ***педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки у ПТНЗ:***

- зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- упровадження у ПТНЗ сфери обслуговування спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»;
- розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ;
- цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Охарактеризуємо кожну з умов та їх роль у формуванні комунікативної культури учнів ПТНЗ сфери обслуговування.

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. За своєю сутністю це творчий процес, який починається задовго до самого обслуговування. Фахівець має майстерно зацікавити клієнта, його аргументація повинна бути грамотною, логічною, точною, але, передусім, – впливовою та дієвою. Крім того, надавач послуги, спираючись на практичний досвід, має спрогнозувати комунікативну ситуацію з урахуванням особистості клієнта. Тому важливого значення у роботі фахівця сфери обслуговування набуває рефлексія, яка забезпечує його розвиток і саморозвиток, сприяє творчому підходу в професійній діяльності, досягненню її максимальної ефективності та результативності.

Як відзначає Н. А. Побірченко, суб'єкт рефлексії усвідомлює власне ставлення до навчання та перспективу професійної практичності знань.

Індивідуальна рефлексія передбачає осмислення життєвої та професійної програми, самореалізації на основі ... цінностей вимог до діяльності, сенсу, установок і власних прагнень у самостійному пошуку знань [461, с. 228–229]. Рефлексивні процеси виявляються у комунікативній взаємодії з колегами, клієнтами, під час самоаналізу, самооцінювання власної діяльності. Їх адекватність забезпечується належним розвитком в учнів здатності відображати внутрішній світ іншої людини та розуміти її емоції, умінням аналізувати мотиви своїх дій, передбачати їх наслідки, контролювати й оцінювати свою поведінку в різноманітних виробничих ситуаціях.

Рівень сформованості рефлексивного ставлення майбутнього фахівця до професійно-комунікативної діяльності опосередковується його цілеспрямованим включенням у процес самосвідомості, саморегуляції, самоактуалізації. Рефлексивне самопізнання закономірно стимулює підвищення мотивації самовдосконалення, яка ґрунтується на усвідомленні домінуючої ролі комунікативної культури у професійній майстерності фахівця сфери обслуговування. Саме з її допомогою він впливає на формування мотивів та інтересів клієнта, забезпечує швидкість, повноту та якість надання послуги. Суб'єкт-суб'єктний характер комунікативної культури відображається у комунікативній поведінці фахівця під час надання послуги і детермінований його внутрішньою мотивацією до професійної комунікативної діяльності в якісно-оцінній сфері. 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, толерантністю, емпатійними властивостями, здатністю до особистісної атракції, творчістю у професійній сфері, оцінюванням ефективності своєї професійно-комунікативної діяльності. Отже, зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає:

- формування потреби вдосконалення професійно-комунікативних якостей, 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 під час комунікативної взаємодії 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. Для їхньої продуктивної творчої діяльності необхідно також інтегрування не лише у виробництво, а й у професійно-культурну спільноту. Це можливо за умов наявності у випускника закладу професійної освіти, поруч із засвоєними спеціальними знаннями, вміннями і навичками з фаху, високого рівня загальної особистісної культури, важливими складовими якої є вміння відчувати партнера по спілкуванню, мистецтво переконувати, налагоджувати стосунки, співпереживати, запобігати конфліктам.

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 [280], 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» [525], спрямованого на опанування комунікативних знань, розвиток умінь і навичок у царині професійно-комунікативної взаємодії, вдосконалення соціально і професійно важливих комунікативних якостей учня.

Розроблення й упровадження у підготовку учнів спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» потребує, передусім, визначення мети, змісту, структури та практичних аспектів його реалізації у ПТНЗ.

Мета спецкурсу полягає у формуванні й розвитку комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як складової їхньої професійної компетентності. Його зміст спрямований на отримання знань про професійне середовище як комунікативний простір, сутність комунікативної культури особистості, її ціннісну і практичну значущість для професійної діяльності, спрямованість комунікативної діяльності на взаємодію з іншою людиною в конкретній комунікативній ситуації, а також знання з основ психології професійного спілкування фахівця сфери послуг; вироблення умінь оцінювати ситуації з точки зору комунікативних особливостей та застосовувати відповідні комунікативні засоби для досягнення мети комунікативної взаємодії; розвиток навичок рефлексії для професійного самовдосконалення й саморозвитку комунікативних якостей.

Завдання спецкурсу полягають у вивченні основ психології професійного спілкування; розвитку соціальних і професійних комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування; формуванні умінь конструктивної комунікативної взаємодії на всіх етапах процесу обслуговування; виробленні навичок професійного ведення діалогу за допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування; практичному застосуванні отриманих знань, умінь і навичок професійної комунікативної взаємодії у змодельованих виробничих ситуаціях.

Вивчення спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» дасть можливість учням ПТНЗ отримати важливу для успішної професійної діяльності інформацію з основ психології особистості, психологічних основ комунікативної взаємодії (типи, функції, стилі спілкування, його структуру і специфічні особливості, психологічні механізми, умови ефективної комунікації), усвідомити важливість комунікативної культури як інструмента ефективного проведення торгового діалогу. Ці знання сприятимуть виробленню в майбутніх фахівців сфери обслуговування умінь встановлювати й підтримувати контакти з клієнтами з урахуванням вікових, статусних і соціально-культурних характеристик, адекватно використовувати невербальний і вербальний канали спілкування в ході обслуговування, виявляти потреби клієнта, активно слухати, аргументувати свою думку з користю для клієнта, налагоджувати зворотний зв'язок і презентувати послуги, долати комунікативні бар'єри, обслуговувати конфліктного клієнта, психологічно грамотно завершувати комунікативну взаємодію, володіти способами саморегуляції. Оволодіння такими вміннями забезпечить якість надання послуги.

Як зазначав І. А. Зязюн, потреби практики вимагають пошуку адекватних засобів репродукування наукового знання, і таким засобом є проектування теоретичних моделей, що відображають принципи поведінки в сучасному соціумі. Майбутні фахівці на всіх етапах професійного становлення мають бути готовими до ситуацій морального вибору, ділового і міжособистісного конфліктів, конструктивного діалогу, прийняття нестандартних рішень тощо. Тому, – підкреслював І. А. Зязюн, – практичний результат, з яким людина входить в самостійне життя і професійну діяльність, багато в чому визначатиме проектування і реалізація цих ситуацій в ході навчально-виховного процесу [228, с. 26]. Мова йде про моделювання у процесі професійної підготовки різних навчальних ситуацій, здатних замінити реальні.

Особливістю означеного курсу є його практична спрямованість на формування навичок професійного спілкування, що пропонується здійснювати у формі тренінгу «Якісне обслуговування клієнта». Тренінгові завдання

максимально наближені до ситуацій, які можуть виникати під час роботи фахівців у закладах сфери послуг. Структура тренінгу містить два блоки, присвячені культурі обслуговування як такій та етапам надання послуги (встановлення контакту з клієнтом, з'ясування його потреб, надання послуги й закінчення контакту). Основне дидактичне завдання тренінгу концептуально співвідноситься з ідеєю контекстного навчання, оскільки створює відповідне навчальне середовище й моделює навчальні ситуації, які дозволяють дослідити й відчути взаємозв'язок функціональних аспектів майбутньої діяльності, а не лише засвоїти алгоритм виконання певних трудових операцій.

Згідно із програмою спецкурсу з формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, мета тренінгу полягає: в розвитку здатності будувати оптимальні міжособистісні стосунки у професійній сфері; освоєнні технологій конструктивного діалогу; виробленні умінь говорити і слухати, встановлювати зворотний зв'язок у процесі спілкування, прилаштовуватися до партнера за допомогою невербальної комунікації; вдосконаленні навичок одночасного включення у декілька справ, швидкої реакції, адаптації й уміння переключатися.

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 уміннями й навичками виконання професійних обов'язків на основі їх інтеріоризації у процесі професійної підготовки;

– формування в учнів особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного і професійно-адаптивного 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. Перший відображає вимоги щодо сформованості усіх структурних компонентів комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг, другий заснований на відборі змісту теоретичної підготовки і практичних завдань, які сприяють успішному формуванню цих компонентів, третій – визначає форми, методи і технології формування комунікативної культури.

Основним завданням методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування 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. Під час розроблення методики формування комунікативної культури ми враховували, що вона повинна:

- охоплювати різні форми організації навчання з метою зацікавити учнів, викликати у них позитивні емоції та стимулювати мотивацію щодо вдосконалення професійно-комунікативних якостей;
- передбачати рефлексію суб'єктів освітнього процесу та їх включеність у навчально-комунікативну діяльність, спрямовану на досягнення належного рівня комунікативної культури;
- поєднувати традиційні та інноваційні методи і педагогічні технології з метою формування навичок комунікативної поведінки у професійній діяльності, а також опанування спеціальних комп'ютерних програм, які використовуються у сфері обслуговування;

– надавати учням широкі можливості для творчого застосування набутих знань, умінь і навичок у реальних виробничих і змодельованих навчальних комунікативних ситуаціях.

Упровадження у практику професійної підготовки фахівців сфери обслуговування авторської методики має на меті формування особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного і професійно-адаптивного компонентів комунікативної культури як інтегрального особистісного утворення, що ґрунтується на симбіозі професійно-комунікативних знань, системи комунікативних цінностей, потреб і мотивів особистості, які відображаються в її професійній комунікативній діяльності.

Отже, розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування в ПТНЗ передбачає:

- педагогічно доцільний відбір форм, методів і технологій навчання для забезпечення суб'єкт-суб'єктної взаємодії як моделі професійних відносин, формування і розвитку комунікативних якостей учнів на цій основі;
- зорієнтованість форм, методів і технологій формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування 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 учнів ПТНЗ;
- використання у професійній підготовці елементів контекстного навчання, тобто відтворення способів комунікативної взаємодії фахівця сфери обслуговування в ситуаціях, що можуть виникнути у професійній діяльності;
- залучення майбутніх фахівців до самореалізації в навчальному діалозі.

Таким чином, упровадження авторської методики, яка буде детальніше висвітлена в наступному розділі, створює умови для 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.

Особливістю підготовки майбутніх фахівців у закладах профтехосвіти є домінування її практичної складової: значну частину навчального часу (до 60 %) відведено на професійно-практичну підготовку, яка передбачає виробниче навчання, виробничу практику на робочих місцях і переддипломну (передвипускную) практику на підприємствах.

Вивчення програми теоретичного курсу та отримання практичних умінь і навичок, навіть у найкращих майстернях навчальних закладів, обладнаних сучасним устаткуванням, не завжди дає учням можливість реально уявити виробничий процес на підприємстві, оскільки неможливо відтворити відповідні умови професійної діяльності. Стосовно фахівців сфери обслуговування цей аспект підсилюється ще й тим, що досить важко об'єктивно змоделювати комунікативну взаємодію з клієнтом і створити універсальний шаблон комунікативної поведінки під час надання послуги. Дослідження готовності випускників ПТНЗ сфери обслуговування до професійно-комунікативної взаємодії свідчать про те, що майже третина із них має досить серйозні проблеми у професійному спілкуванні та стосунках із суб'єктами професійної діяльності [556]. Усуненню цих недоліків має сприяти цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування як педагогічна умова формування їхньої комунікативної культури. Цьому сприятиме максимальне наближення структури навчально-виробничого процесу до реальних виробничих умов, внаслідок чого підвищиться й ефективність психологічної адаптації учнів у виробничій системі.

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. Зважаючи на це, виробниче навчання за жодних умов не повинно

випереджати спецтехнологію, а має узгоджуватися з нею. Крім того, воно має ґрунтуватися на формуванні професійно значущих якостей широкого та вузькопрофесійного плану, інтегруванні професійних, особистісних і соціальних компетенцій у професійно-особистісній моделі фахівця [333, с. 60, 63]. 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 обслуговування.

Наступною ланкою професійно-практичної підготовки майбутніх фахівців є виробнича практика на підприємствах, мета якої полягає у формуванні готовності випускників до безпосередньої професійної (трудової) діяльності та їхньої поступової адаптації до реальних виробничих умов. Під час виробничої практики провідна роль належить засвоєнню складних професійних умінь і навичок, а також опануванню вмінь, пов'язаних із самовдосконаленням і самостійним здобуванням нових знань [333, с. 61]. У її ході 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 (див. підрозд. 2.5).

Саме в умовах виробництва учні мають можливість усвідомити соціальний та особистісний сенс навчально-виробничої та трудової діяльності. Організація виробничої практики учнів ПТНЗ передбачає використання методів і засобів навчання, які відповідають принципам, цілям і завданням навчання та дозволяють реалізувати активні форми навчально-виробничої діяльності учнів [333, с. 62]. У такому контексті виробничу практику розглядають як особливу дисципліну, що діалектично поєднує навчальну і виробничу діяльність, дає учневі можливість підтвердити правильність обраного професійного майбутнього. Під час її проходження майбутні фахівці 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.

Таким чином, у процесі виробничої практики підвищується рівень кваліфікації майбутніх фахівців, вдосконалюються трудові вміння і навички у ході самостійної роботи учнів на підприємстві, виховуються соціально і професійно важливі якості, серед яких одне з провідних місць займає комунікативна культура. Тому включення у навчально-виробничу практику майбутніх фахівців сфери обслуговування набутих особистісно-рефлексивних, гносеологічно-когнітивних і операційно-технологічних комунікативних компетентностей (розд. 2) сприятиме поглибленню комунікативних знань, закріпленню умінь і навичок комунікативної взаємодії, відбору професійно-значущої інформації тощо, що реалізуватиметься у виробленні й розвитку соціально-адаптивної, статусно-рольової компетентностей та компетентності самопрезентації, які складають професійно-адаптивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

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 сфери обслуговування до комунікативної взаємодії у трудовому колективі підприємства.

Реалізація запропонованих педагогічних умов спрямована на створення у навчальному закладі культурно-освітнього середовища, яке сприятиме зміцненню міжособистісних стосунків у навчальних групах, а також між учнями й викладачами у процесі формування комунікативної культури. Крім того, аналіз власних комунікативних здібностей на основі засвоєння навчальної інформації про необхідні для розвитку комунікативної культури особистісні якості, спостереження за роботою досвідчених майстрів сфери обслуговування у період виробничої практики сприятиме усвідомленню майбутнім фахівцем необхідності розвитку власної комунікативної культури для досягнення успіху в професійній сфері.

Досвід обґрунтування та застосування педагогічних умов [332] свідчить, що вони повинні бути не декларативними, а доступними для педагогічних працівників, щоб, за висловом П. І. Сікорського, їх міг упровадити кожен педагог, а ефективність їх застосування можна було б проконтролювати. У сучасних психолого-педагогічних дослідженнях науковці пропонують визначати педагогічні умови за допомогою інструментарію факторного аналізу [268; 331; 466; 610]. Ми вважаємо доцільним виконати перевірку продуктивності реалізації авторських педагогічних умов формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування шляхом факторно-критеріальної кваліметрії освітнього процесу ПТНЗ (див. розд. 5).

Реалізація на практиці обґрунтованих педагогічних умов спрямована на досягнення основної мети – формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування 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.

Отже, формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки у ПТНЗ на основі запропонованих педагогічних умов дозволить оптимізувати діяльність закладів

профтехосвіти, які готують фахівців для галузі послуг, внаслідок чого підвищиться конкурентоспроможність випускників на ринку праці. Обґрунтовані концептуальні засади та педагогічні умови дають змогу побудувати модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери послуг, адекватну до нагальних і перспективних завдань професійно-технічної освіти, про що йтиме мова в наступному підрозділі.

3.3 Модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

У контексті культурологічної парадигми освітній процес мислиться як співтворчість, співрозвиток, діалог, у ході якого освоєння соціокультурного досвіду, розвиток здібностей, соціально і професійно важливих якостей майбутніх фахівців підпорядковується вищій меті – сприяти молодій людині в саморозвитку і духовному зростанні. «Складовими цієї глобальної мети є створення умов для розвитку суб'єктності, життєтворчості, особистісних функцій зростаючої людини, підтримка самопізнання, самовизначення, самореалізації» [353]. Освіту не можна відділяти від соціокультурного контексту із притаманними йому моделями діяльності, комунікації та соціальних відносин, адже завдяки цим зв'язкам формуються когнітивні стереотипи, спосіб мислення, які мають утілюватися в діяльності. Це неминує приводить до необхідності нового осмислення сутності освітнього простору, його проектування та моделювання [131, с. 1]. Урахування специфічних особливостей педагогічного процесу дозволяє створити простір, який сприяє досягненню його основних цілей щодо особистісного розвитку його учасників, створенню психологічно комфортного клімату і творчої атмосфери, що підвищує працездатність його суб'єктів, формує в них мотивацію саморозвитку та досягнення.

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 у педагогічний процес.

Створення моделі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування потребує передусім з'ясування сутності поняття «модель».

У філософії модель (від англ. *model*, франц. *modele*, лат. *modulus* – міра, зразок, норма) визначається як аналог (схема, структура, знакова система) визначеного фрагмента природної чи соціальної реальності, продукту людської культури, концептуально-теоретичного утворення – оригіналу [284]; предметна, знакова чи мисленнєва система, що відповідно відтворює, імітує чи відображає певні характеристики (властивості, ознаки, принципи внутрішньої організації або функціонування) оригіналу [629, с. 392]; уявна чи матеріально втілена система, яка відтворює об'єкт дослідження і здатна замінити його таким чином, що й сама стає джерелом нової дослідницької інформації [296].

За визначенням Р. Ю. Шеннона, модель є уявленням об'єкта, системи або ідеї в формі, яка відрізняється від самої цілісності та може слугувати для пояснення і кращого розуміння об'єкта, або для передбачення і (або) відтворення характеристик, які визначають його поведінку [664]. Основна характеристика моделі полягає у спрощенні реальної життєвої ситуації, до якої вона застосовується, коли всі несуттєві чинники відходять на другий план. Тому, за Р. Ю. Шенноном, модель допомагає вирішити будь-які проблеми.

Визначенню цього поняття та використанню його в педагогічних дослідженнях приділена увага у працях О. М. Дахіна [167], І. А. Зязюна [443], О. М. Новікова [407], В. С. Пікельної [454], В. М. Полонського [471], Г. А. Шандригось [653], В. О. Штоффа [668] та ін. Для зручності осягнення змісту визначень моделі в педагогічній науці подаємо їх у табл. 3.3.

Як видно з табл. 3.3, 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. О. Штофф [668, с. 19]); зберігає суттєві для поставленої мети

Визначення поняття «модель» у педагогіці

Визначення	Автори
Штучно створена або обрана дослідником система у вигляді схем, конструкцій, знакових форм або формул, яка відображає та відтворює в спрощеному вигляді структуру, властивості, взаємозв'язки й відносини між елементами досліджуваного явища чи об'єкта	О. М. Дахін [167, с. 22].
Матеріальна або ідеальна система, запроваджена замість реального об'єкта у процесі дослідження і побудована так, що зберігає суттєві для поставленої мети властивості об'єкта	В. І. Нікіфоров, О. І. Суригін [399, с. 51–52].
Допоміжний об'єкт, обраний або перетворений у пізнавальних цілях, який дає нову інформацію про основний об'єкт	О. М. Новіков [407, с. 82].
Заміщення досліджуваного об'єкта іншим, спеціально для цього створеним; теоретичний метод дослідження процесів і станів за допомогою їх реальних (фізичних) або ідеальних, насамперед, математичних моделей	В. М. Полонський [471, с. 104].
Речова, знакова або мислена система, яка відтворює, імітує, відображає принципи внутрішньої організації або функціонування об'єкта, його властивості, ознаки чи характеристики	Г. А. Шандригось [653].
Мисленнєво уявлена або матеріально реалізована система, яка, відображаючи або відтворюючи об'єкт дослідження, здатна замінювати його таким чином, що її вивчення дає нову інформацію про об'єкт	В. О. Штофф [668, с. 19].
Ідеальна система, вивчення якої дає змогу здобути інформацію про реальну педагогічну систему в єдності її структурного, функціонального, інформаційного елементів	Г. Д. Щекатунова [671, с. 37].

властивості об'єкта дослідження (В. І. Нікіфоров, О. І. Суригін [399, с. 51–52]); є подібною до досліджуваного об'єкта (або явища) та відображає й відтворює у спрощеному вигляді його структуру, властивості, взаємозв'язки та відносини між його елементами (О. М. Дахін [167, с. 22]); дає нову інформацію про досліджуваний об'єкт (О. М. Новіков [407, с. 82]). В. С. Пікельна наголошує, що модель має підпорядковуватись певній структурі та використовуватись для вивчення або

перетворення реального світу [454]. До сутнісних ознак моделі вона відносить об'єктивну аналогію та максимально наближене відтворення оригіналу.

Модель у наукових дослідженнях виконує теоретичну і практичну функції. Перша дає можливість реалізувати специфічний образ дійсності відповідно до діалектичних закономірностей її розвитку, а друга дозволяє описати модель як інструмент і засіб наукового пошуку. Узагальнення функцій моделі у психолого-педагогічних дослідженнях знаходимо у докторській дисертації О. М. Гомонюк [138, с. 312], де акцентується, що модель компактно організовує факти, визначає їх взаємодію та структуру; має суттєве практичне значення для планування експерименту; дозволяє визначити конкретну форму застосування модельованої системи; може бути базою для кількісних розрахунків. Вибір моделювання як методу дослідження ґрунтується на тому, що модель дає змогу виявити залежності між підсистемами досліджуваної системи.

Специфічними функціями моделі є дескриптивна, прогностична і нормативна [166; 412; 489, с. 274]. *Дескриптивна* функція полягає в тому, що за рахунок абстрагування модель дозволяє досить просто пояснити спостережувані явища і процеси. Наприклад, дескриптивна функція моделі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає в тому, щоб за рахунок абстрагування від реалій кожного окремого навчального закладу пояснити специфіку та зміст означеного процесу, а також дати можливість досліднику встановити суттєві змістові характеристики комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як соціально і професійно важливої якості. *Прогностична* функція моделі відображає її можливість передбачати майбутній розвиток подій у межах досліджуваного явища. Так, у випадку моделювання процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за допомогою цієї функції можна передбачити перспективний розвиток її окремих компонентів як найбільш значущих для фахівців цього профілю. *Нормативна* функція дозволяє не лише описати існуючу систему, а й побудувати її нормативний образ – бажаний з точки зору суб'єкта, інтереси і переваги якого відображені використовуваними критеріями. Отже, ця функція моделі дасть можливість побудувати бажаний

ідеальний образ процесу вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ шляхом формування у них належного рівня комунікативної культури. Ці властивості ми враховували під час побудови моделі системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

Вимоги до моделі цілісного процесу формування досліджуваної якості викладені І. А. Зязюном [228, с. 24–25]. Відповідно до цих вимог модель повинна: по-перше, бути цілісною, тобто відображати проектування та реалізацію всієї послідовності процесу; по-друге, виявляти динаміку процесу, показуючи послідовну зміну його етапів, систему засобів вирішення завдань, умов ефективного досягнення результатів; по-третє, 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. «Це можливо, – підкреслював І. А. Зязюн, – лише завдяки пильній увазі до цілісних властивостей формованої якості, властивостей, які й «сполучають» все організоване для її розвитку зі всім контекстом життя вихованця, основними його устремліннями [228, с. 24–25]. Такий підхід цілковито корелює з одним із визначених в нашому дослідженні специфічних принципів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – принципом цілісності комунікативних функцій фахівця (див. підрозд. 3.1).

Більш чітко окреслити проблему наукового дослідження, встановити її взаємозв'язки з аналогічними проблемами, накреслити шляхи її вирішення і спрогнозувати результат, який дасть змогу перевірити гіпотезу дослідження дозволяє моделювання. У філософії моделювання визначають як: метод дослідження об'єктів на їх моделях – аналогах певного фрагмента природної чи соціальної реальності [626, с. 373]; побудова і вивчення моделей реально існуючих предметів і явищ (органічних і неорганічних систем, інженерних пристроїв, різних процесів – фізичних, хімічних, біологічних, соціальних) і конструйованих об'єктів для визначення чи поліпшення їх характеристик, раціоналізації способів їх побудови, управління тощо [627, с. 221]; опосередкований метод пізнання об'єктів чи явищ, пряме вивчення яких є складним чи й неможливим [638].

У педагогічній науці теорія моделювання і проектування представлена у працях Г. О. Балла [30], В. П. Беспалька [52], В. Ю. Бикова [62], В. В. Гузєєва [154], Р. С. Гуревича [160], О. М. Дахіна [167], Г. В. Єльнікової [196], В. І. Загвязінського [200], В. В. Краєвського [300], Є. О. Лодатко [339], В. І. Міхєєва [383], В. М. Монахова [386], К. Є. Романової [508], Є. М. Степанова [596], Н. Ф. Тализіної [606], В. А. Ясвіна [687] та багатьох інших дослідників. Моделювання у педагогіці відрізняється творчою цілеспрямованістю конструктивно-проектної, аналітико-синтетичної діяльності та має на меті відображення об'єкта (системи) в цілому або його окремих складових, які визначають функціональну спрямованість об'єкта (системи), забезпечують стабільність його існування та розвитку [454].

У науково-педагогічній літературі фігурують поняття «дидактичне моделювання» – система дій, яка забезпечує адекватне засвоєння (розуміння) модельованих властивостей, зв'язків і відношень пізнаваного і перетворюваного об'єкта (І. А. Зязюн, Г. М. Сагач [223, с. 67] та ін.) і «педагогічне моделювання». Останнє 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 [508, с. 201]. Поняття «педагогічне моделювання» відображає характеристики існуючої педагогічної системи у спеціально створеному об'єкті, який є педагогічною моделлю [667, 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 [148, с. 120], а діалогічний, інтерактивний характер моделювання дає змогу глибше, точніше його розуміти [331, с. 227].

Для педагогіки характерне моделювання, яке дозволяє вивчати освітній процес як у статиці, так і в динаміці. Крім того, педагогічне моделювання дозволяє фіксувати зміни, що відбуваються у самому вихованцеві та засвідчують його розвиток. На думку І. А. Зязюна, воно передбачає «розуміння результату ... як трансформації самого суб'єкта – людини. У цьому випадку головними стають ... тренування людських сил, їх самоактуалізація і вияви». У зв'язку з цим стратегічна

мета педагогічного моделювання полягає в організації процесу, що дає початок керованим змінам у соціальному середовищі, а основне завдання – у розробці стратегічних траєкторій розвитку особистості, створенні ситуацій для розвитку особистісних функцій, реалізації педагогічних механізмів, що забезпечують ефективність цього процесу [228, 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 [331, с. 228].

У нашому дослідженні моделювання пов'язане із проектуванням на психологічному, педагогічному, технологічному й організаційному рівнях. Тому ми будемо розглядати педагогічне моделювання як напрям дослідження, наділений специфічними рисами, що відображають особливості модельованого явища – процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Побудова моделі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування мала на меті створення ідеальної системи, яка втілює абстраговану структуру та реальний проектований процес і дає змогу проводити на цій адекватній формалізованій схемі спостереження за його розвитком, а також робити достовірні висновки [508, с. 201]. У пошуках найбільш доцільного варіанта її створення ми спиралися на описані в науково-педагогічній літературі підходи, науково-обґрунтоване передбачення майбутнього стану системи, розуміння тенденцій розвитку її основних складових. Характерною особливістю процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як системи є комплексний вплив кожного з її елементів на суб'єкт через застосування різних форм, способів, методів подання інформації відповідного змісту. Позитивні результати впливів детерміновані налагодженням зворотних зв'язків, які дозволяють своєчасно вносити необхідні корективи у процес навчання, спрямовані на вдосконалення системи формування знань, умінь, навичок їх застосування в учнів, а також необхідні для інформування педагогічних працівників про хід професійної підготовки [331, с. 230].

В «Енциклопедії професійної освіти» під редакцією С. Я. Батишева розглядається модель підготовки фахівця. Вона визначається як система, котра

відображає або відтворює існуючі чи проєктовані структури, склад, зміст та організацію навчання фахівця, що забезпечує їх реалізацію [676, с. 78]. У згорнутому вигляді ця модель представлена у навчальному плані та комплексі навчальних програм з відповідних предметів і видів практики, а її розгортання здійснюється через розкриття змісту навчальної інформації та визначення комплексу навчальних завдань для забезпечення формування знань і вмінь з метою розвитку соціально і професійно важливих якостей особистості. В. О. Сластьонін вважав, що модель професійної підготовки має спиратися на професіограму (документ, в якому описується система вимог до фахівця в царині знань, умінь, особистісних якостей, здібностей та професійної майстерності) [7, с. 229].

З огляду на викладене, важливою передумовою розроблення моделі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування є аналіз їхньої професійно-комунікативної діяльності з урахуванням прогнозу її розвитку. Її специфіка полягає передусім у необхідності досягнення сутності проблемної ситуації, з'ясуванні потреби клієнта та визначенні шляхів її задоволення. Побудування конструктивних взаємин із клієнтом потребує особистісного залучення фахівця, його здатності розуміти інтереси та потреби іншої людини, усвідомлення необхідності впливати на поведінку споживача. Це означає певну залежність фахівця сфери обслуговування від партнерів по комунікативній взаємодії та передбачає його відповідальність за її результат. Урахування особливостей професійно-комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування дає можливість передбачити конкретні шляхи, засоби, методи та критерії становлення особистісних якостей, необхідних для виконання професійних функцій [630, с. 19–20].

Спираючись на авторитетні дослідження в галузі професійної освіти, можемо констатувати, що моделювання процесу формування певної професійно важливої якості (в нашій роботі – комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування) має передусім передбачати вдосконалення особистості.

Як свідчить аналіз наукових джерел, моделювання має здійснюватися на наукових засадах системного підходу й теорії моделювання з урахуванням

закономірностей і специфіки функціонування конкретного об'єкта [454], спиратися на основні принципи загальної теорії систем. Згідно з останньою система розглядається як цілісне утворення, сукупність певних елементів, одиниць, частин, об'єднаних загальним принципом, призначенням [184, с. 246].

Найважливішими базовими принципами цієї теорії є принцип системності та принцип ізоморфізму. Перший зумовлює необхідність спільного розгляду системи як цілого і як сукупності елементів, дослідження будь-якої частини системи разом із її зв'язками з іншими частинами та з зовнішнім середовищем і диктує необхідність її ієрархічного дослідження. Другий – постулює наявність однозначної (власне ізоморфізм) чи часткової (гомоморфізм) відповідності структури однієї системи структурі іншої, що дає змогу моделювати одну систему за допомогою іншої, подібної в деякому відношенні [654, с. 23–24]. Серед інших принципів загальної теорії систем важливими для створення моделі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування є принципи: *ієрархії* (корисне введення ієрархії елементів та (чи) їхнє ранжирування, корисне виділення підсистем у системі та розгляд системи як сукупності підсистем); *функціональності* (спільний розгляд структури і функції системи з пріоритетом функції над структурою); *розвитку* (врахування динамічності системи, її здатності до розвитку, розширення, накопичення інформації, врахування невизначеності та випадковості у процесі функціонування системи).

Ураховуючи викладені принципи, ми також покладали в основу побудування та змістовно-сміслового наповнення моделі положення про те, що:

- основними етапами педагогічного моделювання є: вибір його методологічних засад, якісний опис предмета дослідження, конструювання моделі (уточнення залежності між основними елементами об'єкта, визначення його параметрів і критеріїв оцінювання динаміки їх розвитку, вибір діагностичного інструментарію), застосування моделі 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 [261].

Викладені положення логічно вимагають урахування основних принципів моделювання, які детермінують перспективність моделі, її тип і функції в педагогічному дослідженні. Ми опиралися на принципи, запропоновані О. Д. Шараповим, В. Д. Дербенцевим, Д. Є. Семьоновим [654, 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 наближатися до оригіналу, але не копіювати його в деталях.

Розроблена структурно-функціональна модель є моделлю системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Її створення ґрунтується на понятті дидактичної системи, яке широко досліджено в педагогічній науці та пов'язане з іменами видатних педагогів Ю. К. Бабанського, В. П. Безпалька, Д. Дьюї, Я. А. Коменського, І. Я. Лернера, М. М. Скаткіна, К. Д. Ушинського та ін. У нашому дослідженні ми спираємося на дефініцію В. М. Полонського: дидактична система – це теоретична система, яка характеризує цілі, зміст, методи, засоби і форми навчання. Ці елементи утворюють єдину цілісну структуру, спрямовану на досягнення цілей освітнього процесу [472]. Система формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування є теоретичною системою, яка характеризує цілі, зміст цього процесу, методику його здійснення у ПТНЗ і спрямована на досягнення кінцевого результату – підготовку кваліфікованих фахівців сфери обслуговування з належним рівнем комунікативної культури. Створена на основі соціального замовлення та вимог до випускників ПТНЗ цього профілю, сформульованих у державних стандартах професійно-технічної освіти, вона ґрунтується на синергетичних засадах узгодженості під-

систем, що взаємодіють, у системі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування під час навчання у ПТНЗ. 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 моделі, а й визначення шляхів її впровадження в освітню практику [656, с. 21], у структурі моделі системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування виділено цільову, концептуально-стратегічну, організаційно-проектувальну, процесуально-технологічну та контрольну-оцінну підсистеми (рис. 3.1).

Цільова підсистема спрямована на обґрунтування й актуалізацію моделі, спирається на соціальне замовлення суспільства на висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування (СО), яким властиві самостійність, соціальна та професійна відповідальність, готовність у мінімальний термін адаптуватися й ефективно виконувати професійну діяльність. Її центральною ланкою є мета проектованої моделі – підвищити якість професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах профтехосвіти шляхом формування належної комунікативної культури (КК), яка зумовлена особливостями сфери обслуговування, специфікою професійно-комунікативної діяльності фахівців цього 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 та емоційною напруженістю контактів. Процес обслуговування поєднує діяльність, спілкування і взаєморозуміння, внаслідок чого реалізація професійних функцій фахівця відбувається під час професійно-комунікативної діяльності. Тому фахівці сфери обслуговування повинні:

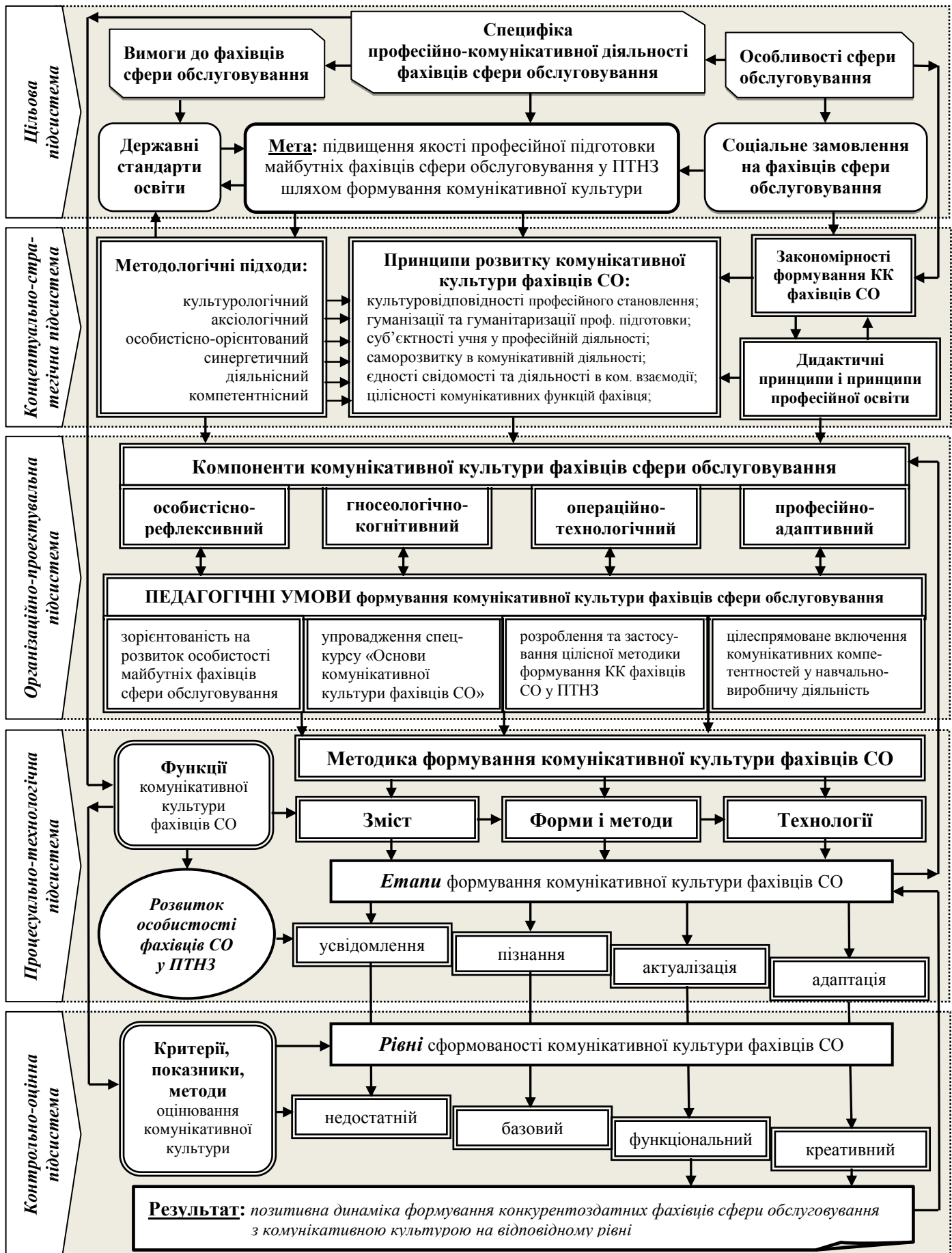


Рис. 3.1. Модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

- розуміти поведінку клієнтів з метою вибору найкращого способу їх обслуговування;
- свідомо регулювати власну поведінку;
- адекватно ставитися до поведінки своїх колег для надання їм (у разі необхідності) допомоги і підтримки;
- обирати доцільну стратегію комунікативної поведінки у процесі обслуговування;
- враховувати психологічні особливості клієнтів різних типів і підбирати відповідні комунікативні методи роботи з ними.

З огляду на викладене, специфіка професійно-комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування полягає в тому, що вони мають з'ясувати потреби клієнта, збагнути сутність проблемної ситуації та визначити шляхи її вирішення; особисто залучитися до конструювання взаємин із клієнтом на засадах взаєморозуміння. Необхідність впливати на поведінку споживачів послуг ставить фахівців у певну залежність від них і накладає на них високу відповідальність за результат комунікативної взаємодії.

Отже, цільова підсистема є провідною у процесі проектування системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, оскільки визначає сутність інших підсистем моделі.

Концептуально-стратегічна підсистема репрезентує вихідні методологічні та психолого-педагогічні положення процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ. Основними методологічними підходами є: культурологічний, у світлі якого комунікативна культура фахівця сфери обслуговування є професійно-особистісною якістю, сутність якої відображає загальну культуру його особистості та впливає на ефективність професійної діяльності; аксіологічний, що передбачає вплив на формування комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування як професійно ціннісних, опанування якими забезпечить їх трансформацію з особистісно значущих у професійно значущі; 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 майбутніх фахівців сфери обслуговування як інструмент успішної діяльності, передумову і мету самореалізації в ній особистості; компетентнісний, як основу формування умінь і навичок для успішного виконання професійних 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 фахівців сфери обслуговування (див. підрозд. 3.1). Вони відображають розуміння комунікативної культури як суспільного й індивідуально-особистісного явища та необхідність її формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування як цілісної професійно-особистісної характеристики з метою підвищення їхньої конкурентоздатності та забезпечення їхнього саморозвитку в професійній діяльності. Сформульовані закономірності пов'язані із дидактичними принципами (розвивального і виховного характеру навчання, науковості, систематичності й послідовності, доступності, зв'язку теорії з практикою, індивідуалізації) та принципами професійної освіти (професійної спрямованості навчання, випереджувального характеру професійної підготовки, фундаменталізації освіти, технологічності, інформатизації) і покладені в основу специфічних принципів формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (культуровідповідності професійного становлення особистості, гуманізації та гуманітаризації професійно-комунікативної підготовки на аксіологічних засадах, суб'єктності учня у навчально-виробничій і професійній діяльності, саморозвитку особистості в комунікативній діяльності, єдності свідомості та діяльності в комунікативній взаємодії; цілісності комунікативних функцій фахівця).

Стрижнем *організаційно-проектувальної підсистеми* є структура комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, 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 майбутніх фахівців сфери обслуговування; упровадження у ПТНЗ, які готують фахівців цього профілю, спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»; розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування), які відображають ресурси та провідні чинники, що позитивно впливатимуть на взаємодію елементів системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ, підтримуючи оптимальну організацію цього процесу. Визначені педагогічні умови, проаналізовані у підрозд. 3.2, займають одне з центральних місць у моделі та корелюють із компонентами комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

Процесуально-технологічна підсистема включає методику формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ як цілісного особистісного утворення, що поєднує професійно-комунікативні знання, систему комунікативних цінностей, потреб і мотивів особистості, які реалізуються в її професійній комунікативній діяльності. Зміст, форми, методи і технології формування й розвитку комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, які будуть висвітлені в наступному розділі нашого дослідження, визначалися з урахуванням її функцій (див. підрозд. 1.2). Останні забезпечують передусім

розвиток особистості фахівця у процесі професійної підготовки у ПТНЗ, який має відбуватися поетапно. Етапи методики формування комунікативної культури – усвідомлення, пізнання, актуалізації, адаптації – відповідають її компонентам, узгоджуються з педагогічними умовами, передбачають наступність і взаємозумовленість розвитку належних комунікативних компетентностей.

Контрольно-оцінна підсистема відображає вимоги до якості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ, визначеної Державним стандартом та іншими нормативними документами. Ця підсистема пов'язана зі створенням діагностичного апарату, який дозволяє визначити рівень комунікативної культури випускників, включає критерії (ціннісний, знаннєвий, діяльнісний, адаптивний), відповідні їм показники й методи оцінювання комунікативної культури, рівні її розвитку в учнів (див. Додаток М), а також очікуваний результат упровадження й реалізації побудованої моделі – підготовку фахівців сфери обслуговування з належним рівнем комунікативної культури.

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

Отже, ми побудували й обґрунтували модель, яка відображає педагогічні цілі, концептуальні засади, завдання, пріоритети й умови організації та здійснення процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування під час навчання у ПТНЗ. У логіко-змістовому сенсі розроблену модель можна оцінювати як інструмент оптимізації професійної підготовки фахівців сфери обслуговування з метою підвищення рівня їхньої професійної майстерності.

Висновки до третього розділу

Серед вимог сфери обслуговування до молодих працівників домінують уміння організовувати комунікативну взаємодію на професійному рівні, здатність впливати на клієнта з метою досягнення найкращого результату, підтримка позитивного іміджу закладу. Зважаючи на це, важливим чинником особистісного і професійного становлення фахівців сфери обслуговування, базовим компонентом їхньої професійної компетентності, засобом забезпечення готовності до життєвого самовизначення є комунікативна культура.

Концептуальні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки у ПТНЗ ґрунтуються на положеннях освітніх нормативних документів, теоріях наукового пізнання, самоактуалізації особистості, її професійного розвитку і саморозвитку, проблемного навчання та ін.; урахуванні загальних педагогічних закономірностей, дидактичних принципів і принципів професійної освіти.

На цій основі сформульовані закономірності формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Перша закономірність ґрунтується на розумінні комунікативної культури як суспільного й індивідуально-особистісного явища, що пов'язане з формуванням суспільної та індивідуальної свідомості та є її духовною складовою, зумовленою гуманістичними вимогами суспільно-культурного розвитку. Відповідно до другої закономірності, конкурентоздатність фахівця сфери обслуговування визначається рівнем розвитку його комунікативної культури в її особистісному та професійному значеннях. Третя закономірність полягає у тому, що процес формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ належить до пізнавально-перетворювальної діяльності. У четвертій – відображається цілеспрямованість розвитку комунікативної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування як його цілісної професійно-особистісної характеристики, вираженої в єдності чотирьох компонентів.

Закономірності дозволили визначити специфічні принципи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (культуровідповідності професійного становлення особистості; гуманізації та гуманітаризації

професійно-комунікативної підготовки на аксіологічних засадах; суб'єктності учня у навчально-виробничій і професійній діяльності; саморозвитку особистості в комунікативній діяльності; єдності свідомості та діяльності в комунікативній взаємодії; цілісності комунікативних функцій фахівця).

З урахуванням визначених закономірностей і принципів обґрунтовані педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, реалізація яких спрямована на формування в учнів ПТНЗ комунікативної культури, ставлення до неї як до чинника успішної професійної діяльності, усвідомлення можливості професійного самовдосконалення через її розвиток, забезпечення готовності особистості до майбутньої професійної діяльності з урахуванням запитів суспільства до сфери обслуговування.

Для всебічного вивчення і спостереження за розвитком досліджуваного процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування створена модель системи, що складається з цільової, концептуально-стратегічної, організаційно-проектувальної, процесуально-технологічної та контрольної-оцінної підсистем. Модель розроблена з урахуванням аналізу професійно-комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування і прогнозу її розвитку.

Основні ідеї та положення третього розділу відображені у наступних публікаціях автора [168; 518; 520; 521; 522; 523; 525; 526; 529; 539; 541; 545; 712].

РОЗДІЛ 4

НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

4.1 Етапи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Поглиблення поняття комунікативної культури як соціально-комунікативного явища на межі ХХ – ХХІ ст. вплинуло на суттєве зростання її ролі у формуванні особистості та індивідуальної свідомості людини як суб'єкта, предмета і кінцевого продукту комунікативних процесів [25, с. 17]. У зв'язку з цим комунікативна культура випускника ПТНЗ є свідченням сформованості не лише системи його професійно-комунікативних знань, умінь і навичок, ціннісних орієнтацій, а й загальної та професійної культури, необхідних для успішної діяльності у сфері обслуговування.

Основна мета професійно-технічної освіти полягає в підготовці кваліфікованого робітника відповідного рівня, конкурентоспроможного на ринку праці, який вільно орієнтується у професії. Її досягнення потребує визначення цілей та відбору змісту освіти, організації навчального процесу й оцінювання його результатів на таких засадах: сутність освіти полягає в розвитку здатності учня самостійно вирішувати проблеми в різних сферах і видах діяльності на основі використання соціального досвіду, елементом якого є і його власний досвід; сенс організації освітнього процесу відображається у створенні умов для формування досвіду самостійного вирішення учнями пізнавальних, комунікативних, організаційних, моральних та інших проблем, що становлять зміст освіти [504, с. 2]. Викладені засадничі положення відображають один із провідних напрямів державної політики в галузі освіти – зорієнтованість освіти на потреби особистості. Його реалізація має ґрунтуватися на знаннях особливостей індивідуального розвитку, можливостей, потреб учнів з метою їх урахування під час організації навчально-трудового процесу в ПТНЗ; забезпечувати розвиток і саморозвиток особистості кожного учня; сприяти виробленню у майбутніх

фахівців навичок і внутрішніх психологічних механізмів, необхідних для успішного спілкування, навчання та праці на кожному етапі професійної підготовки [460, с. 161–162]. Звідси – у процесі формування комунікативної культури особливої значущості набуває системність і безперервність педагогічного впливу на динаміку її сформованості. З огляду на це, завдання полягає у проектуванні системи, яка забезпечить учневі комунікативні компетентності, сприятиме творчому саморозвитку та підвищенню його адаптивних можливостей, а також самореалізації у професійній діяльності. Це положення виступає стрижневою передумовою розроблення методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, спрямованої на вирішення діалектичної суперечності між її наявним рівнем і потенційними можливостями використання освітнього простору в цьому процесі.

У перекладі з грецької «μέθοδος» означає «шлях до чого-небудь, дослідження». Методика є сукупністю методів і прийомів доцільного проведення будь-якої роботи [399, с. 42]. Нова філософська енциклопедія визначає методику як фіксовану сукупність прийомів практичної діяльності, що призводить до заздалегідь визначеного результату [406]. У науковому пізнанні вона відіграє важливу роль в емпіричному дослідженні та концентрується на технічній стороні експерименту та регламентації дій дослідника.

У педагогіці терміном «методика» позначають конкретні принципи, форми та засоби використання методів, за допомогою яких здійснюється більш глибоке пізнання різноманітних педагогічних проблем та їх вирішення [682, с. 103]. Основна функція методики полягає в організації дослідницької діяльності, що передбачає розроблення її певних алгоритмів у конкретних умовах, із конкретним педагогічним об'єктом і використанням певної системи засобів. Під час проектування авторської методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування ми враховували, що якість професійної підготовки кваліфікованих робітників, їхній успішний прояв у трудовій практиці прямо пропорційно залежать від рівня сформованості особистісних позицій до результатів власної життєвої та професійної діяльності [298, с. 105].

Відповідно до розробленої моделі методика формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг відображена у процесуально-технологічній підсистемі (див. підрозд. 3.3). У структурі запропонованої системи ця підсистема відображає порядок спрямованої на учня ПТНЗ практичної реалізації змісту професійної освіти, зумовленої функціями комунікативної культури фахівців сфери послуг. Вона ґрунтується на ідеях культурологічного, аксіологічного, особистісно орієнтованого, синергетичного, діяльнісного та компетентнісного підходів до її формування, націлена на розвиток особистості учня, його мотивації до самоосвіти й саморозвитку, уміння спілкуватися у процесі професійної взаємодії, готовності до постійного зростання, соціальної та професійної мобільності. Змістова частина методики формування комунікативної культури визначається вимогами Державних стандартів професійно-технічної освіти, відображених в освітньо-кваліфікаційних характеристиках фахівців сфери обслуговування, що містять відбір системи знань, умінь і навичок, на основі якої соціокультурний світогляд особистості кваліфікованих робітників набуває нового, якісного рівня і дає їм змогу швидко змінювати себе, адаптуватися до нових умов та вимог професійної діяльності [492, с. 10].

Професійна педагогіка розглядає зміст освітнього процесу, спираючись на соціальне замовлення суспільства. У зв'язку з цим визначення змісту методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування має ґрунтуватися на навчальному матеріалі, який становить основи комунікативної підготовки, враховувати принципи відбору змісту та їх ієрархію у komponуванні матеріалу. Проектування нашої методики здійснювалося відповідно до робочих навчальних планів для підготовки кваліфікованих робітників із професій «Офіціант», «Бармен», «Майстер ресторанного обслуговування», «Перукар» («перукар-модельєр») [500; 501; 502; 503] та з урахуванням дидактичних принципів, принципів професійної освіти та обґрунтованих специфічних принципів формування комунікативної культури (див. підрозд. 3.1).

Необхідно враховувати зумовленість комунікативної культури учнів особливостями майбутньої професійно-комунікативної діяльності, що визначає

організацію самого процесу її формування під час професійної підготовки у ПТНЗ. У зв'язку з цим процесуально-технологічний аспект формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування передбачає доцільність, цілісність, поступовість і поетапність організації. Результат цього процесу полягає у формуванні комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як якісної характеристики особистості, що виявляється у готовності учнів до використання набутих комунікативних компетентностей у майбутній професійній діяльності.

Оскільки в нашому дослідженні комунікативна культура фахівців сфери обслуговування розглядається як можливість реалізації їхньої професійної компетентності та засіб особистісного і професійного зростання у фаховій діяльності, то її формування під час професійної підготовки спрямоване на:

- вироблення в учнів мотиваційно-ціннісного ставлення до спілкування, потреби вдосконалення власної комунікативної культури;
- озброєння учнів професійно значущими 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 обслуговування виконувати професійну діяльність на основі практичного застосування комплексу комунікативних умінь, навичок міжособистісної комунікативної взаємодії, відбору професійно-значущої інформації;
- розвиток здатності застосування набутих комунікативних компетентностей під час виконання професійно-комунікативних функцій у навчально-виробничій і майбутній професійній діяльності.

Усі ці завдання тісно взаємопов'язані: формування ціннісного ставлення до спілкування базується на потребі знань про комунікативну культуру і, водночас, неможливе без їх наявності, а розвиток комунікативних умінь і навичок, які ґрунтуються на знаннях, відповідно, неможливий без прагнення до самовдосконалення у професійній діяльності. Зважаючи на це, вважаємо доцільним виокремити у методиці, що пропонується, кілька етапів (поетапна структура

методики обґрунтована Г. С. Тарасенко [607]), визначити зорієнтованість включених у неї методів і технологій на формування компонентів комунікативної культури; скерованість на формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування рефлексивного ставлення до професійно-комунікативної діяльності, розвиток мотивації до вдосконалення комунікативних компетентностей, особистісного зростання і прагнення успіху в професії; широке використання змодельованих ситуацій професійно-комунікативної взаємодії з урахуванням усього спектру професійних ролей фахівців сфери послуг і різних видів комунікативних дій.

Відповідно до структурних компонентів комунікативної культури (див. розд. 2) та з урахуванням завдань і педагогічних умов її формування (див. підрозд. 3.2) виокремлюємо в ньому чотири етапи: усвідомлення, пізнання, актуалізація та адаптація (див. табл. 4.1).

Таблиця 4.1.

Етапи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

Етапи формування комунікативної культури	Компоненти комунікативної культури	Педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування
Усвідомлення	Особистісно-рефлексивний	Зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування
Пізнання	Гносеологічно-когнітивний	Упровадження у ПТНЗ сфери обслуговування спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»
Актуалізація	Операційно-технологічний	Розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ
Адаптація	Професійно-адаптивний	Цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутнього фахівця сфери обслуговування

Це виокремлення є умовним, оскільки методика спрямована на формування комунікативної культури як цілісної характеристики особистості фахівця сфери обслуговування, проте поетапність дозволить простежити взаємозалежність і взаємозумовленість структурних компонентів, динаміку їх становлення і внутрішні взаємозв'язки, а також відобразити багатогранність комунікативної культури як особистісного утворення.

Як відомо з психології, в основі трансформації будь-яких ставлень, виникнення готовності особистості до самоперетворення лежить її мотиваційно-потребнісне ядро. Саме мотивація спричиняє поведінку та діяльність людини, надає їй доцільності, реалізуючи певні мотиви для досягнення мети. Джерелом спонукальної сили мотиву, основна функція якого полягає в селекції потребнісних спонукань і формування спрямованості діяльності, є потреби [82, с. 39]. Формування мотиву відбувається у три стадії: виникнення потреби та первинного мотиву на основі прийняття значущого для особистості стимулу, який зробить цю потребу особистісною; активізація пошуку засобів задоволення потреби в реальних обставинах; встановлення конкретної мети і формування наміру її досягнення. Причому постановка цієї мети пов'язана з передбаченням не лише засобів і шляхів задоволення потреби, а й результату цього процесу [433, с. 59–60]. У такий спосіб конкретний мотив перетворюється на свідоме навмисне спонукання до дії та намір досягти поставленої мети.

Відповідно, мотиваційно-ціннісна компетентність комунікативної культури передбачає передусім формування в учнів ціннісного ставлення до комунікативної діяльності, культури комунікативної взаємодії. Починаючи з етапу усвідомлення, ця компетентність вдосконалюється на кожному з наступних етапів, набуваючи різних статусів, залежно від мети та трансформуючись у компетентність. Наприклад, на першому етапі її формування є головною метою; на етапі пізнання – мотиваційно-ціннісна компетентність підпорядковується його меті – накопиченню досвіду комунікативної діяльності у вигляді знань, які, в свою чергу, підносять мотиви та потреби особистості на новий щабель; на етапі актуалізації вони реалізуються у процесі цілеспрямованого набуття практичних

комунікативних компетентностей щодо організації та виконання комунікативної діяльності у професійній сфері; на етапі адаптації – відбувається вдосконалення знань, умінь і навичок та їх закріплення у безпосередній виробничій практиці.

Усвідомлення майбутніми фахівцями сфери обслуговування ролі комунікативної культури для успішної професійної діяльності викликає в них потребу підвищення її рівня, спонукає до саморозвитку та самовдосконалення, впливає на формування особистості та сприяє розкриттю її творчого потенціалу, виробленню прагнення до неперервного професійного розвитку.

З огляду на це, метою першого етапу (усвідомлення) є формування в учнів ПТНЗ чіткого уявлення про комунікативну культуру як показник рівня їхнього професіоналізму, ціннісного ставлення до спілкування, розвиток у майбутніх фахівців мотивації до вдосконалення власної комунікативної культури, самоосвіти й самовдосконалення, здатності до самооцінки та саморегуляції в міжособистісній комунікативній взаємодії. Він спрямований передусім на усвідомлення необхідності формування комунікативної культури на особистісно-рефлексивних засадах (див. підрозд. 2.2) і передбачає формування відповідних компетентностей: мотиваційно-ціннісної, яка включає мотиви комунікативної поведінки і комунікативні установки, професійно-комунікативні цінності; особистісно-комунікативної, яка визначається гуманістичною спрямованістю особистості під час спілкування, її тактовністю, толерантністю, емпатійними властивостями, здатністю до особистісної атракції; комунікативно-рефлексивної, що виявляється у здатності особистості до оцінювання й самооцінювання, самоаналізу, саморозвитку, самоконтролю та емоційно-психологічної саморегуляції, рефлексії професійної комунікативної діяльності [712, с. 91].

Найголовнішим педагогічним завданням на етапі усвідомлення є зацікавлення учнів, залучення їх до спостереження за комунікативною діяльністю досвідчених фахівців сфери послуг і власною комунікативною діяльністю у процесі професійної підготовки. Аналіз результатів спостереження, отриманих у ході навчання знань про необхідні для успішної роботи у сфері послуг якості приводять учнів до усвідомлення необхідності розвитку власної комунікативної

культури [218, с. 115], підвищують мотивацію до її вдосконалення, досягнення її важливості для високих досягнень у професійній діяльності.

Отже, компетентності особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування формуються в ході цілеспрямованого процесу професійної підготовки, успіх якого великою мірою залежить від мотивів, прагнень і стану особистості учня. Це доцільно здійснювати під час загальноосвітньої підготовки у процесі вивчення предметів «Українська мова», «Українська література», «Зарубіжна література», «Іноземна мова», «Художня культура», «Людина і світ», загальнопрофесійної підготовки – «Ділова українська мова», «Основи психології, етики й етикету», професійно-теоретичної підготовки, вивчаючи предмети «Професійна етика і психологія», «Іноземна мова за професійним спрямуванням», «Основи професійної етики та культури спілкування», а також під час вивчення предметів за вільним вибором «Основи підприємницького успіху» (для майстрів ресторанного обслуговування) і «Ділова етика та культура спілкування» (для офіціантів і барменів) [500; 501; 502].

Нагальним на першому етапі є включення у зміст цих предметів відповідної інформації, яка не лише сприятиме усвідомленню необхідності вдосконалення комунікативної культури для успішного фахівця, а й активізуватиме пізнавальну діяльність учнів на наступному етапі. Важливим є вироблення ціннісного ставлення до спілкування, як засобу міжособистісної взаємодії, та з'ясування вимог до комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування. Усвідомлення значущості комунікативної культури у професійній діяльності фахівців цього профілю та необхідності її вдосконалення зумовлює виникнення потреби отримання необхідних знань.

Другий етап методики формування комунікативної культури є етапом пізнання. Його мета – розвиток пізнавальних здібностей і потреб особистості майбутніх фахівців, їхньої здатності до ефективного сприймання та осмислення інформації, тобто накопичення в учнів професійно-комунікативного досвіду у вигляді знань норм і правил. Він спрямований на опанування способів

налагодження міжособистісного контакту, адекватної оцінки людини в конкретній комунікативній ситуації, налагодження продуктивної взаємодії у професійній сфері. Етап пізнання передбачає формування на гносеологічно-когнітивних засадах (див. підрозд. 2.3) компетентностей: гностичної, яка ґрунтується на знанні професійних понять, етичних норм і вимог до професійно-особистісних якостей майбутнього фахівця, соціально-психологічних особливостей особистості, основ психології професійного спілкування; мисленнєвої, що відображає гнучкість мислення, здатність до аналізу й синтезу, систематизації та узагальнення відповідної інформації, створення внутрішнього плану комунікативних дій; перцептивної, що виявляється у здатності особистості до сприймання партнера по спілкуванню з урахуванням когнітивних, емоційних, оцінних особливостей комунікативної взаємодії.

Отже, ефективна професійно-комунікативна діяльність неможлива без певних знань. Причому їх глибина і міцність забезпечуватимуть відповідний рівень аналізу і синтезу, узагальнення й абстрагування, свободу оперування ними на практиці. Якісний рівень комунікативної діяльності визначається не окремими знаннями, а їх системою: потрібні знання краще пригадуються, відтворюються та активно включаються в комунікативну практику, якщо вони засвоювалися в системах знань, які «забарвлюються певними почуттями, стають переконаннями, виражаються у вчинках, складаючи сутність людської особистості» [512, с. 84]. Таким чином, накопичення системи знань має створювати своєрідний «фонд розумових прийомів» [433, с. 47–48], необхідних для успішної професійно-комунікативної діяльності. Додамо, що формування такого типу системи знань буде більш ефективним, коли учні усвідомлюватимуть необхідність їх опанування на основі рефлексії власної комунікативної діяльності.

Система професійних знань виробляється передусім у процесі загальнопрофесійної та професійно орієнтованої підготовки. Перспективними у контексті формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування є предмети, які забезпечують комунікативну і психологічну підготовку учнів до професійної діяльності («Українська мова», «Іноземна мова», «Ділова українська

мова», «Іноземна мова за професійним спрямуванням», «Основи психології, етики й етикету», «Основи професійної етики та культури спілкування», «Професійна етика і психологія», «Інформаційні технології»). Завдяки цим предметам у майбутніх фахівців формуються мовнокомунікативні компетентності щодо володіння українською й іноземними мовами, понятійно-категоріальним апаратом і термінологією професійної сфери, їх застосування відповідно до обставин і статусно-рольових характеристик партнера, знання етикетних мовних формул і особливостей їх уживання у професійному спілкуванні. При цьому доцільно використовувати міжпредметні зв'язки, як засоби, що сприяють організації пізнавальної діяльності учнів. За рахунок відбору змісту міжпредметного характеру забезпечується співвіднесення і взаємодоповнення комунікативних знань і вмінь учнів із різних предметів та їх узагальнення [67, с. 226]. У ході формування комунікативної культури можна посилається на підручники й наочні посібники, які використовуються у загальноосвітній і професійно-теоретичній підготовці, пропонувати пізнавальні комунікативні завдання, спроектовані на різноманітні виробничі ситуації тощо.

Наприклад, заклади сфери обслуговування відрізняються специфічними інформаційними технологіями. Для того, щоб на високому рівні виконувати професійні функції в ресторанній галузі, випускник ПТНЗ має бути обізнаний не лише з новітніми формами ведення ресторанного бізнесу, а й із новими, більш продуктивними формами обслуговування клієнтів, володіти уміннями здійснювати контроль за рухом товарно-матеріальних цінностей і коштів закладу, мінімізувати пов'язані з виробничим процесом витрати, забезпечити привабливу для відвідувачів закладу атмосферу, впроваджувати дисконтну систему для постійних клієнтів тощо [181, с. 121–122]. Це потребує знань спеціальних комп'ютерних програм для роботи ресторанного комплексу (наприклад, R-Keerer V7, «1С: Бухоблік і Торгівля» (БІТ), «Парус-Ресторан», «АСТОР: Ресторан 4.0 Проф», система «XPOS»).

Майбутнім перукарям-модельєрам, стилістам, візажистам корисно опанувати комп'ютерну програму «jKiwi», яка безкоштовно розповсюджується по

ліцензії GNU General Public License (GPL) 3., постійно вдосконалюється користувачами і професійними програмістами. Ця програма дає можливість індивідуально підібрати зачіску, довжину волосся, колір, налаштувати відтінок рум'ян, тіней для повік, губної помади, навіть змінити колір очей накладанням віртуальних лінз тощо.

Корисно також опанувати комп'ютерні програми, розроблені провідними європейськими фірмами у галузі перукарської справи. Так, німецькою компанією Schwarzkopf Professional розроблені програми для навчання та роботи фахівців-перукарів «House of Color» (допомагає перукарям і колористам проконсультувати клієнта, знайти досконалу формулу створення кольору волосся з урахуванням особливостей і побажань клієнта на основі використання багатофункціонального таймера під час процедури фарбування); «Essential Looks» та «Essential Skills» (включають базові навички щодо методів стрижки та фарбування волосся, деталізовану інформацію про продукцію фірми, покрокові поради і послуги щодо створення нових образів клієнта, допомагають стилістам оволодіти техніками стрижки і фарбування у світлі найсучасніших тенденцій моди). Ці програми розраховані як для навчання, так і безпосередньо для професійної діяльності у перукарських салонах, за їх допомогою фахівці-перукарі мають можливість наочно запропонувати клієнту колір волосся, форму зачіски, дати поради щодо догляду за волоссям, запропонувати стильний образ тощо.

На основі таких програм розробляють навчальні продукти і викладачі ПТНЗ. У Новороздільському професійному ліцеї будівництва та побуту викладач інформатики та інформаційних технологій І. С. Голотяк створив навчальні програми для майбутніх перукарів і візажистів «Віртуальний макіяж», «Віртуальна перукарня» для виконання комп'ютерного дизайну зачісок, макіяжу, іміджу клієнтів. Програма «Віртуальна перукарня» дає змогу за фотографією підібрати зачіску для клієнта будь-якого віку і статі або, маючи ще додатково цифрову фотокамеру, підібрати зачіску, попередньо зробивши фотографію обличчя клієнта. Користуючись програмою «Віртуальний макіяж», фахівець-візажист чи стиліст може виконати ретуш портретів або нанести макіяж на

фотографію клієнта, використовуючи віртуальні засоби декоративної косметики, віртуально змінити колір волосся, виконати мелірування тощо [137]. Це яскравий приклад використання міжпредметних зв'язків з метою професійного вдосконалення учнів ПТНЗ.

Отже, знання, які учні ПТНЗ отримують під час вивчення предметів «Інформатика», «Інформаційні технології», необхідно й доцільно поєднувати з професійно-теоретичними знаннями предметів «Устаткування торгово-технологічного обладнання», «Організація обслуговування в барах та ресторанах», «Перукарська справа», «Матеріалознавство», «Спеціальне малювання» тощо. Цілеспрямоване використання міжпредметних зв'язків впливає на активізацію пізнавального процесу, в результаті якого комунікативні знання набувають системності, актуалізується світоглядна спрямованість пізнавальних інтересів учнів, творчо розвивається особистість. Опанування спеціальних комп'ютерних програм у процесі професійної підготовки не лише відповідає сучасності, а й підвищує інтерес майбутніх фахівців до професійної діяльності, сприяє їхньому творчому розвитку, і водночас дозволяє набутти практичних навичок, у тому числі комунікативних, оскільки всі зазначені операції необхідно узгоджувати у процесі взаємодії з клієнтом, обґрунтовувати свої пропозиції послуги, ненав'язливо переконувати тощо.

У реальній професійній діяльності практично всі основні групи робіт фахівців сфери обслуговування виконуються в умовах міжособистісної взаємодії. Це означає, що вони регламентовані правилами професійно-комунікативної поведінки [555, с. 146]. Метою такої взаємодії є задоволення потреби у спільній діяльності, яка виявляється, зокрема, й у зусиллях людей з організації спільних дій, що дозволяють партнерам виконати певну загальну для них діяльність [17, с. 101] і досягти в ній взаєморозуміння.

Урахування цього під час професійної підготовки фахівців сфери обслуговування потребує зосередження уваги на соціальному аспекті спілкування, оскільки їхня майбутня професія пов'язана з постійним оновленням контактів із численними клієнтами закладів сфери послуг, необхідністю швидко

налаштовувати себе на нові стосунки, виконання різних професійних ролей (керівник, клієнт, колега) тощо. Спілкування тут відображає комплекс зв'язків і взаємовпливів, що виникають під час спільної діяльності фахівця сфери послуг та його партнера по взаємодії. Така діяльність протікає в умовах соціального контролю на основі суспільних норм і прийнятих зразків поведінки, які й регламентують взаємодію та взаємовідносини людей, що спілкуються під час процесу обслуговування.

Третій етап методики формування комунікативної культури – етап актуалізації – спрямований на вироблення в учнів професійно-комунікативних умінь і навичок взаємодії та відбору професійно-значущої інформації, як системи внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій. Він передбачає формування операційно-технологічного компонента комунікативної культури (див. підрозд. 2.4), який виявляється передусім у комунікативних уміннях і навичках.

Під час навчання у закладах профтехосвіти майбутні фахівці сфери обслуговування набувають професійних умінь у ході професійно-теоретичної підготовки та під час вивчення предметів за вільним вибором («Моделювання зачісок» для перукарів-модельєрів, «Основи підприємницького успіху» для майстрів ресторанного обслуговування, «Сучасне обслуговування споживачів у ресторанах і барах» для офіціантів і барменів), реально вдосконалюють їх у процесі професійно-практичної підготовки на уроках виробничого навчання.

Під професійними вміннями фахівців сфери обслуговування розуміють комплекс усвідомлених, цілеспрямованих розумових і практичних дій на основі продуктивного застосування знань про професію, функції та структуру спілкування, основні техніки комунікації, які забезпечують успішну реалізацію професійної діяльності [414, с. 115–116]. Структура професійних умінь фахівця сфери обслуговування (за О. В. Васиною [88]), подана в табл. 4.2. Як видно з табл. 4.2, ця структура містить майже виключно комунікативні уміння, що лише підтверджує їх домінуючу роль у складі професійної компетентності фахівців сфери обслуговування. У контексті нашої проблематики варто відзначити пов'язані з аналізом своєї роботи рефлексивні уміння, за допомогою яких фахівці

сфери обслуговування мають можливість оцінити адекватність поставлених комунікативних завдань реальним умовам; відповідність змісту комунікативної діяльності поставленим завданням; ефективність комунікативних засобів для їх вирішення в конкретній виробничій ситуації. Вони є внутрішнім засобом регуляції власної комунікативної поведінки та виробляються у процесі постійного аналізу своєї комунікативної діяльності та ситуативної оцінки причинно-наслідкових зв'язків. Усвідомлення результатів цього аналізу впливає на зміну комунікативної поведінки особистості в напрямі її покращення.

Таблиця 4.2

Структура професійних умінь фахівця сфери обслуговування

№ з/п	Уміння	Змістова характеристика
1.	діалогові	уміння правильно будувати письмове й усне мовлення, грамотно побудувати діалог із персоналом, тактовно розмовляти з клієнтом
2.	інформаційно-технологічні	уміння довести до персоналу інформацію про організацію обслуговування клієнтів, про організацію технологічного процесу на виробництві, про необхідність контролю дотримання технологічного процесу виробництва
3.	аудіо-контактні	уміння вислухати клієнта, оцінити якість обслуговування і розробити пропозиції щодо її підвищення
4.	аналітико-управлінські	уміння аналізувати виробничі ситуації, врегульовувати конфлікти, організовувати вигідне ділове співробітництво у процесі обслуговування
5.	оціночно-рефлексивні	уміння робити висновки на основі дослідження виробничого процесу закладу сфери обслуговування та розробляти програму його вдосконалення

У нашому дослідженні готовність випускників ПТНЗ сфери обслуговування виконувати професійну діяльність на основі практичного застосування комплексу професійно-комунікативних умінь відображена у змісті операційно-технологічного компонента. Лінгво-комунікативна, коннективно-операційна й інформаційно-технологічна компетентності, які утворюють цей компонент, не лише забезпечують ефективність професійно-комунікативної діяльності у сфері

послуг (володіння способами і формами вербального спілкування, дотримання норм і правил мовного етикету, реалізація комунікативної взаємодії за допомогою електронних, телекомунікаційних засобів зв'язку), а й є системою внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій (розуміння, сприйняття й аналіз мовленнєвих дій своїх і співрозмовника, здатність до адекватної реакції на них у межах конкретної комунікативної ситуації, налагодження зворотного зв'язку).

Так, лінгво-комунікативна компетентність характеризує вербальну поведінку фахівця – володіння комунікативними техніками з урахуванням стилістичних, лексичних, граматичних, фонетичних аспектів мови, рідної та іноземної, в умовах властивого для сфери обслуговування інтерактивного спілкування, яке характеризується необхідністю швидкого реагування на конкретну комунікативну ситуацію.

Важливими в межах коннективно-операційної компетентності є уміння налагоджувати контакти, створювати позитивну атмосферу спілкування, ненав'язливо переконувати, тобто – конструювати систему взаємовідносин із клієнтом таким чином, щоб формування знань, оцінок і уявлень у процесі творчого діалогу ґрунтувалося на співпраці щодо вирішення проблемних завдань, дійсному зацікавленні клієнта продуктом сервісу [98, с. 16].

Інформаційно-технологічна компетентність передбачає вміння знаходити, вибирати, сприймати, аналізувати та використовувати інформацію профільного спрямування, технологічні вміння швидкого та надійного отримання необхідної професійно-значущої інформації на основі використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та комунікаційних систем, комплексу комп'ютерних програм для роботи підприємств сфери обслуговування.

Педагогічне завдання етапів розвитку й актуалізації формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування полягає в тому, щоб виробити відповідні комунікативні компетентності на основі поєднання тісно пов'язаних спільністю цілей теоретичної комунікативної підготовки і практичної реалізації теоретичних положень у професійній діяльності. Для забезпечення комплексної підготовки фахівців сфери послуг до комунікативної взаємодії у професійній

сфері ми пропонуємо впровадити в їхню професійну підготовку авторський спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» [525], який передбачає цілеспрямований вплив на мотиваційну, інтелектуальну та поведінкову сфери особистості. Під час розроблення спецкурсу ми враховували, що:

- пріоритетним завданням є використання комунікативних засобів відповідно до конкретного соціального контексту;
- побудова освітнього процесу вимагає залучення учнів до ситуативного спілкування, максимально наближеного до реальних виробничих ситуацій;
- викладач не лише організовує ефективну взаємодію, а й стає активним координатором навчальної діяльності майбутніх фахівців, їхнім партнером;
- на практичних заняттях перевага надається інтерактивним видам діяльності, імітаційним іграм, завданням із вирішенням певних виробничих проблем із використанням діалогу, дискусії, дебатів, моделювання ситуацій.

Теоретична частина спецкурсу включає інформацію з основ психології особистості та психологічних основ комунікативної взаємодії, передбачає отримання знань про професійне середовище як комунікативний простір, сутність комунікативної культури особистості, її ціннісну і практичну значущість для професійної діяльності тощо. Окремі відомості та завдання спрямовані на розвиток навичок рефлексії власної комунікативної діяльності, що дозволить майбутньому фахівцеві оцінювати комунікативну ситуацію, швидко й на високому професійному рівні приймати рішення та планувати комунікативні дії.

Практична частина спецкурсу спрямована на: вдосконалення соціальних і професійних якостей майбутніх фахівців; формування умінь конструктивно спілкуватися на всіх етапах процесу надання послуги, встановлювати і підтримувати контакти з іншими людьми з урахуванням вікових, статусних та соціально-рольових характеристик; адекватне та ефективне використання невербального і вербального каналів спілкування у професійній діяльності; подолання комунікативних бар'єрів; володіння способами саморегуляції та самоконтролю у процесі міжособистісної комунікативної взаємодії, вироблення навичок професійного ведення виробничого діалогу тощо [712, с. 45].

Формувати й розвивати у майбутніх фахівців сфери обслуговування компетентності операційно-технологічного компоненту комунікативної культури доцільно в ході навчальної діяльності, яка включає елементи професійно-комунікативної взаємодії. Причому відбір навчального матеріалу має здійснюватися на засадах проектування професійно-комунікативних знань, умінь і навичок на нестандартні ситуації, які могли б виникнути в ході обслуговування, влаштування на роботу тощо. На цьому етапі доцільно пропонувати проблемні завдання, проводити імітаційні ігри, які моделюють реальні виробничі ситуації, тренінги розвитку комунікативних компетентностей та їх вдосконалення.

Опанування спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», наприклад, як предмета за вільним вибором, дозволить вирішити суперечність між суспільною потребою у кваліфікованих фахівцях сфери обслуговування з високим рівнем готовності до професійно-комунікативної взаємодії та відсутністю цілеспрямованої діяльності для забезпечення цієї потреби в системі професійно-технічної освіти, сприятиме виробленню вмінь оцінювання комунікативних ситуацій та адекватного застосування комунікативних засобів для досягнення мети комунікативної взаємодії на всіх етапах процесу обслуговування.

Реалізація етапів пізнання й актуалізації у ході вивчення спецкурсу забезпечить підвищення готовності випускників ПТНЗ сфери обслуговування до застосування набутих професійно-комунікативних знань, умінь і навичок, втілених у відповідних компетентностях компонентів комунікативної культури, у навчально-виробничих і безпосередньо виробничих ситуаціях.

Одна з основних вимог роботодавців до якості професійної підготовки учнів у системі профтехосвіти полягає не лише в їхній готовності виконувати на високому професійному рівні посадові обов'язки, а й у здатності до швидкої адаптації в динамічному професійному середовищі, мобільності у професійній сфері, успішного вирішення нестандартних виробничих ситуацій. Зважаючи на це, мета четвертого етапу (адаптації) формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування підпорядковується вдосконаленню

комунікативних компетентностей у процесі виробничого навчання і виробничої практики у закладах, що надають послуги населенню. Цей етап відображає професійно-адаптивний компонент комунікативної культури (див. підрозд. 2.5) і спрямований на формування соціально-адаптивної, статусно-рольової компетентностей та компетентності самопрезентації, які показують ефективність комунікативної діяльності фахівця сфери обслуговування у виробничих умовах. Вони виявляються у швидкому входженні випускника ПТНЗ у трудову спільноту, продуктивному виконанні ним професійно-комунікативних функцій та усвідомленні специфіки власного виробничо-рольового репертуару. Етап адаптації, в якому сконцентрований зміст усіх попередніх етапів, має відобразити очікуваний результат методики – належний рівень комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

Професійна комунікативна діяльність фахівців сфери обслуговування є багатоаспектною й відбувається під час професійної взаємодії, де фахівець може перебувати в ролі підлеглого, колеги або здійснювати обслуговування клієнта. Багатоаспектність професійно-комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування визначає різноманітність її форм. Хоча вона переважно протікає в усній формі (приймання замовлення, презентація послуги, спілкування з колегами, співбесіда під час влаштування на роботу тощо), та деякі її види належать до письмової (складання резюме, виконання замовлень в електронному вигляді, оформлення звітної документації, заповнювання бланків замовлень тощо). Крім того, відзначимо існування так званих «мішаних» форм професійно-комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування, до яких можна віднести, наприклад, укладання й обговорення різноманітних угод і контрактів, складання банкетного (фуршетного) меню з урахуванням побажань клієнта, обговорення із замовником стилю зачіски, фасонів одягу тощо.

Отже, для професійної діяльності фахівців сфери обслуговування характерні різноманітні за рольовою приналежністю ситуації спілкування, які потребують мотиваційного підкріплення, забезпечення позитивного зворотного зв'язку та високої відповідальності за результат комунікативного процесу. Важливу роль у

них відіграє комунікативна поведінка фахівця, детермінована сукупністю його соціальних і професійних якостей, специфікою соціально-професійного середовища та особливостями конкретної ситуації, у якій безпосередньо й виявляється його комунікативна культура.

Під час навчально-виробничої практики основна увага педагогічних працівників має приділятися комунікативній діяльності учнів, спостереженню за нею в різних виробничих ситуаціях, аналізуванню. На цьому етапі, який тісно пов'язаний із попереднім (етапом актуалізації), доцільно вдосконалювати навички 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.

Найкраще для досягнення цієї мети застосовувати контекстне навчання, яке передбачає моделювання професійно-комунікативних ситуацій, у ході якого відбувається практичне вдосконалення всіх компонентів комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Так, наприклад, можна уявити ситуацію працевлаштування, яка потребує від молодого фахівця продемонструвати вміння представити себе, скласти резюме, спілкуватися телефоном, бути учасником співбесіди з роботодавцем тощо. Доцільним та ефективним також є соціально-психологічний тренінг, спрямований на вдосконалення соціально-адаптивної, статусно-рольової компетентностей та компетентності самопрезентації. Виявлення цих та інших комунікативних компетентностей варто спостерігати у безпосередній виробничій діяльності під час проходження виробничої практики у закладах сфери обслуговування.

Таким чином, етап адаптації відрізняється особливою складністю, оскільки учні потрапляють у реальні виробничі умови, в яких вчать аналізувати й коригувати власну комунікативну поведінку, знаходити й виправляти помилки, допущені під час професійно-комунікативної діяльності, оцінювати свій професійно-комунікативний потенціал, накопичувати професійно-комунікативний досвід, що стимулює вдосконалення комунікативних

компетентностей та сприяє прагненню до постійного розвитку в професії.

Пріоритетною метою нашої методики є формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як однієї з провідних складових їхньої професійної майстерності. У сучасних умовах закладів професійно-технічної освіти ефективність цього процесу великою мірою залежить від ціннісних установок учнів, їхніх знань правил та етичних норм професійно-комунікативної взаємодії, ставлення до людини як до її суб'єкта, яке має ґрунтуватися на засадах взаєморозуміння, співробітництва, доброзичливості. Особлива увага у процесі розроблення методики приділялася стимулюванню активності учнів на всіх етапах формування комунікативної культури, завдяки чому оптимізується розвиток комунікативних компетентностей. Значення «активності як основи їх формування» (З. І. Павицька [433, с. 63]) полягає у віддзеркаленні здатності суб'єкта до цілеспрямованої взаємодії з оточуючими.

На цій основі здійснювався добір методів і технологій формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, про які буде йти мова в наступних підрозділах четвертого розділу.

4.2 Дидактичні особливості формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Процесуально-технологічна підсистема формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, яка ґрунтується на комплексі методологічних підходів (див. підрозд. 1.4) і відображає напрями практичної реалізації змісту професійної освіти, має відповідати її цілям і визначати форми організації навчання, які сприяють накопиченню необхідного соціально-професійного комунікативного досвіду учнів.

У контексті особистісно орієнтованого підходу категорія такого досвіду є своєрідним регулятивом під час проектування змісту освіти. На переконання В. В. Серікова, у його структуру потрібно вводити поняття, прийоми діяльності, проблеми, світоглядні колізії, завдання тощо, освоєння сутності яких передбачає виконання учнями «метадіяльності з її специфічними діями оцінювання,

рефлексії, упорядкування і «ранжирування» власних вражень, прийняття рішень» [564, с. 84, 87]. Організована таким чином актуалізація особистісного досвіду посилює особистісно-сміслову позицію учнів та активізує їхнє навчання. Вагому роль у цьому процесі відіграє комунікативна діяльність, яка не лише допомагає учневі здійснювати самооцінювання з позиції партнерів по спілкуванню, а й сприяє усвідомленню себе як її суб'єкта. Відповідно до принципу гуманізації та гуманітаризації професійно-комунікативної підготовки на аксіологічних засадах саме змістовна сфера повинна розширяти межі комунікативної діяльності від особистісної до професійної, впливати на вибір форм і методів формування комунікативної культури учнів. Сутнісною рисою цього процесу В. В. Серіков вважає включення навчальної діяльності у структуру процесів саморозвитку [564, с. 76–77], що у нашому дослідженні узгоджується із принципом саморозвитку особистості в комунікативній діяльності, який віднесено до специфічних принципів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (див. підрозд. 3.1).

Процесуально-технологічний аспект формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування під час професійної підготовки передбачає комбінування різноманітних типів навчання. В. С. Безрукова наголошує, що навчання за своєю організацією має бути різноманітним, як і особистісний досвід індивіда [48, с. 30]. У практиці професійно-технічної освіти використовуються пряме, контекстне, інструктивне, дослідницьке, індивідуальне та колективне, зовні регульоване навчання та самоосвіта.

Сутнісні рівні та стійкі характеристики освітнього процесу відображають форми навчання. У філософії категорія форми тлумачиться як: спосіб організації змісту, відносно стійка визначеність зв'язку і взаємодії елементів змісту [89, с. 234]; відображення певного змісту, його внутрішньої структури і зовнішній вираз; є продуктом саморозвитку змісту [629, с. 212]. Звідси випливає, що форма дидактичного явища визначає його внутрішню організацію, зміст і систему стійких зв'язків, тобто – об'єднує всі компоненти, що становлять зміст педагогічного процесу в його філософському сенсі [48, с. 30]. Причому вона

становить частину і змісту, і методів, і технології навчання та відображає спосіб взаємодії викладацької та навчальної діяльностей, а також їх впливу одна на одну [564, с. 75–76].

У педагогічній науці існує кілька термінів, що позначають поняття форми дидактичного явища: форма навчання, форма організації навчання, організаційна форма навчання. Проте, як зауважує Ю. І. Мальований, зважаючи на загальнофілософське тлумачення форми найбільш коректним є перший [362, с. 965]. Спираючись на авторитетну думку, ми користуватимемось у нашому дослідженні терміном «форма навчання». У табл. 4.3 наведені найбільш поширені в обігу професійної педагогіки визначення форми навчання.

Таблиця 4.3

Визначення форми навчання

Визначення	Автор
Зовнішнє вираження узгодженої діяльності викладача й учнів, яка виконується у встановленому порядку й визначеному режимі	Ю. К. Бабанський [27, с. 211]
Стійка завершена організація педагогічного процесу в єдності всіх його компонентів	В. С. Безрукова [48, с. 30]
Зовнішня сторона організації навчального процесу, яка відображає характер взаємодії, взаємозв'язків його учасників	Ю. І. Мальований [362, с. 965]
Спосіб організації навчального заняття, визначальний характер узгодженої діяльності викладача й учнів, здійснюваний у встановленому порядку і певному режимі	В. І. Нікіфоров, О. І. Суригін [399, с. 105–106]
Механізми впорядкування навчального процесу відносно позицій його суб'єктів, їхніх функцій, а також завершеності циклів, структурних одиниць навчання в часі	О. М. Новіков [407, с. 344]
Основні способи організації навчальної взаємодії учасників педагогічного процесу	В. І. Шахов [119, с. 201]
Зовнішній бік організації навчального процесу, пов'язаний з кількістю учнів, часом і місцем навчання, а також із порядком його здійснення	В. В. Ягупов [682, с. 385]

Аналіз поданих у табл. 4.3 визначень показує, що форми навчання є соціально зумовленими, оскільки відображають характер спільної діяльності

суб'єктів освітнього процесу, їхню функціональну узгодженість, ступінь активності учнів у ході пізнавальної діяльності й керівництва нею з боку викладача. Ефективність взаємодії учасників дидактичного процесу великою мірою залежить від вибору викладачем методів, прийомів і засобів, усвідомлення ним цілей і завдань навчання, використання новітніх досягнень психологічної та педагогічної наук, врахування дидактичних закономірностей і принципів у педагогічній практиці.

Одним із компонентів освітнього процесу є його зміст, відображений у навчальному матеріалі. Завдання педагога допомогти учням його засвоїти, інтеріоризувати і зробити частиною особистого досвіду. У контексті нашого дослідження, враховуючи п'ять компонентів життєвого досвіду людини (ціннісний, досвід рефлексії, звичної активації, операціональний досвід і досвід співпраці [429]), ми екстраполюємо його на комунікативний досвід майбутніх фахівців сфери обслуговування. Так, ціннісний досвід орієнтує зусилля учнів ПТНЗ на формування комунікативної культури, окреслюючи її взірець; досвід рефлексії допомагає співвідносити свої можливості з вимогами до комунікативної діяльності у сфері послуг; досвід звичної активації показує оперативну підготовленість фахівця до виконання професійно-комунікативної діяльності, його розрахунок на певні умови в досягненні успіху під час вирішення комунікативних завдань; операціональний досвід відображає професійно-комунікативні знання, вміння та навички, включаючи й уміння саморегуляції в різних комунікативних ситуаціях; досвід співпраці сприяє об'єднанню зусиль з іншими учасниками трудової діяльності під час вирішення професійно-комунікативних завдань.

Названі компоненти утворюють цілісну систему комунікативного досвіду майбутнього фахівця сфери обслуговування як суб'єкта комунікативної діяльності. Її суб'єктивність виявляється в активності та зумовленості попереднім досвідом, потребами, установками, цілями, мотивами учня. Саме з вияву індивідуального комунікативного досвіду й починається формування комунікативної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування під час

навчання у ПТНЗ. Цей процес здійснюється інтенсивніше завдяки формі: беручи участь у тій чи іншій формі організації педагогічного процесу, його суб'єкти тренують у собі кращі якості, формують нові знання, уміння і навички [48]. Отже, форма навчання через формулювання цілей, урахування дидактичних принципів, добору змісту, методів і засобів визначає зміст спільної діяльності педагогічних працівників і учнів, характеризує їхні відносини під час освітнього процесу.

Розмаїття форм навчання спонукало науковців до спроби здійснити їх класифікацію за сутнісними характеристиками. У професійній педагогіці форми навчання, як механізми впорядкування освітнього процесу, розрізняються за просторово-часовою визначеністю (режим, місце проведення заняття, склад тих, хто навчається); співвідношенням індивідуальних і колективних дій учнів, послідовністю етапів роботи або структурою заняття; ступенем самостійності учнів; дидактичною метою заняття [485, с. 196]. О. М. Новіков організував усі відомі сучасні форми навчання в одинадцять груп за відповідними критеріями (кількість учнів, дидактична ціль, вид діяльності, домінуюча функція, тривалість навчання, характер спілкування тощо) [408, с. 189–195]. Така багатовимірна класифікація форм навчання відображає тенденції їх подальшого розвитку та ідею неперервної освіти, сутність якої полягає в постійному творчому оновленні, розвитку та вдосконаленні кожної людини протягом усього життя. Її реалізація потребує створення цілої системи гнучких організаційних форм навчання, що максимально сприяють професійно-освітньому поступу людини [485, с. 352].

Автори «Професійної педагогіки» під ред. С. Я. Батишева і О. М. Новікова розрізняють форми теоретичного навчання (урок теоретичного навчання, лекція, семінар, практичне заняття, консультація, самостійна робота) і форми практичного навчання (урок виробничого навчання, урок виробничого навчання в умовах полігона, заняття в навчальному цеху, заняття в цехах підприємства) [485, с. 203–207]. Класифікацію форм навчання у ПТНЗ за змістом організації діяльності учнів запропонувала В. С. Безрукова:

- форми теоретичного навчання (урок, консультація, семінар, лабораторно-практичне заняття, залік, іспит, додаткові заняття);

- форми практичного навчання (урок виробничого навчання, виробнича практика, випускний кваліфікаційний іспит);
- позаурочні форми професійної підготовки (навчальний цех, професійні гуртки, факультатив);
- форми самоосвіти (діяльність за інтересами, самостійне вивчення наук, мистецтва, виробництва, спостереження за довкіллям) [48].

На наш погляд, така класифікація відповідає основним функціям освітнього процесу – навчальній, розвивальній та виховній, а також відображає його специфічні функції, до яких відносять інтегративну, комунікативну та управлінську [485, с. 196]. Інтегративна функція відображає системність цілей, змісту, методів і засобів навчання, їх доступність для сприймання учнями як цілісної взаємодії суб'єктів освітнього процесу. Комунікативна функція передусім впливає на активність і характер спілкування учнів між собою та з педагогом. Сутність управлінської функції форми навчання виявляється в її керуванні навчанням, вихованням та розвитком майбутніх кваліфікованих робітників.

Комунікативна культура фахівців сфери обслуговування є одним із провідних чинників їхньої успішної професійної діяльності, яка забезпечується знанням мовних та етичних норм і правил, усвідомленням власного комунікативного потенціалу, можливості зацікавити клієнта в отриманні послуги, спрогнозувати комунікативну взаємодію та здійснити її в оптимальній для конкретної ситуації формі. Саме на формування таких якостей і спрямована методика формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, яка проектувалася з урахуванням форм теоретичного (урок, лекція, практичне заняття) і практичного (урок виробничого навчання, заняття у навчальній майстерні, навчально-виробнича і виробнича практика) навчання, а також форм самоосвіти (самостійне вивчення роботи закладів сфери обслуговування, спостереження за комунікативною діяльністю працівників цих закладів, педагогів, однокласників тощо).

Форми навчання перебувають у діалектичному взаємозв'язку з дидактичними методами, які наповнюють їх внутрішнім змістом. Навчально-

ситуативні дії, як структурні одиниці методу навчання, спрямовані на одержання певного результату. В. В. Ягупов зауважує: «Про правильний добір методу навчання свідчить характер діяльності та взаємовідносин педагога й учнів, глибина і міцність набутих ними знань, навичок, умінь і також те, якою мірою він викликає пізнавальну, емоційну і практичну активність учнів та формує в них мотивацію учіння» [682, с. 325]. Для формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування необхідно добирати методи, які стимулюють активний розвиток професійно-комунікативних компетентностей у ході творчої навчально-виховної й навчально-виробничої діяльності у ПТНЗ.

У загальнонауковому сенсі метод (від гр. μέθοδος – шлях дослідження, теорія, вчення) розглядається як більш-менш встановлена, науково обґрунтована послідовність дій, яка веде до поставленої мети й вирішення конкретного завдання практичного або теоретичного пізнання дійсності. У педагогіці метод навчання – це науково обґрунтована впорядкована система спільних дій викладача й учнів, спрямована на досягнення певної мети навчання [399, с. 49]; спосіб взаємопов'язаної діяльності викладача, майстра виробничого навчання та учнів, спрямований на оволодіння майбутніми кваліфікованими робітниками знаннями, вміннями та навичками, на їхнє виховання і розвиток [485, с. 157]. І. П. Підласий влучно називає метод «осердям навчального процесу, сполучною ланкою між запроектованою метою і кінцевим результатом» [466, с. 324]. Значущість методів навчання у професійній освіті відображається в їх функціях: навчальній (досягається мета професійного навчання), розвивальній (зумовлює темпи професійного розвитку учнів), виховній (забезпечує становлення особистості як суб'єкта професійної діяльності), спонукальній (підвищує мотивацію щодо отримання обраної професії, вдосконалення в ній, стимулює пізнавальну діяльність) і контрольно-корекційній (віддзеркалює діагностику ходу та результатів процесу професійної підготовки майбутніх фахівців і, за необхідності, вносить до нього зміни).

У науково-педагогічній літературі існують різні класифікації методів навчання, які відображають різнобічний, комплексний підхід до характеристик їх

сутності. Найбільш поширена в сучасній дидактиці класифікація Ю. К. Бабанського, який виокремлює три групи дидактичних методів: методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності (словесні, наочні, практичні); методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності (пізнавальні ігри, навчальні дискусії, емоційний вплив педагогів, заохочення до навчальної діяльності, покарання); методи контролю і самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності (опитування, письмові роботи, тестування, контрольні лабораторні роботи, контрольні практичні роботи, машинний контроль, самоконтроль) [27, с. 178–179].

Перенесення сутності цієї класифікації у площину професійно-технічної освіти дозволило фахівцям із професійної педагогіки відповідно уточнити ці три групи: 1) методи організації та здійснення навчально-пізнавальної та навчально-виробничої діяльності (словесні, наочні та практичні методи, реалізовані індуктивно або дедуктивно під керівництвом викладача (майстра виробничого навчання) або самостійно в репродуктивному або продуктивному напрямках); 2) методи стимулювання і мотивації навчальної діяльності (методи мотивації навчально-пізнавальної та навчально-виробничої діяльності, а також методи стимулювання інтересу до отримання професії); 3) методи контролю і самоконтролю за ефективністю навчальної діяльності учнів (методи усного, письмового і практичного контролю й самоконтролю, а також тестування рівня знань і умінь учнів) [485, с. 158]. Суттєвим у процесі професійної підготовки є глибоке знання педагогічними працівниками ПТНЗ дидактичної сутності та умов ефективного застосування методів навчання, майстерність їх використання для керівництва пізнавальною та навчально-виробничою діяльністю учнів. У зв'язку з цим привертає увагу погляд П. І. Сікорського на проблему класифікації методів навчання. Визначаючи метод через сукупність прийомів (змістовий аспект) і як педагогічну взаємодію (процесуальний аспект), він характеризує його за прийомами задіявання чуттєвих аналізаторів (словом, наочним зображенням, дотиком, нюхом, смаком); рівнем інтеграції викладання й учіння; ступенем інтеграції змісту і прийомів логічного мислення, інформаційної та проблемної

складових змісту навчання; відповідністю віковим та індивідуальним особливостям суб'єктів учіння, загальним і частковим цільовим установкам. Взаємопроникненню викладання й учіння, на думку П. І. Сікорського, сприяє евристування методів викладання та ускладнення їх логічними прийомами, що дозволить методи викладання переводити з пасивного в активний стан, спонукаючи учнів до навчально-пізнавальної діяльності [574, с. 95]. У контексті проблеми нашого дослідження такі критерії є особливо важливими, оскільки комунікативна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування виявляється у вмінні слухати, здатності ясно мислити, зокрема у стресовій ситуації, творчому натхненні та наполегливості у досягненні мети, прагненні самовдосконалення, мистецтві відчувати клієнта, переконувати й досягати взаєморозуміння під час комунікативної взаємодії, а також в органічному використанні невербальних засобів спілкування.

Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування значною мірою залежить від методів і прийомів організації цього процесу. У комунікативному розвитку майбутніх фахівців повинні брати участь усі педагоги, які з ними працюють, тому що в такий спосіб учні мають змогу щоденно тренуватися в комунікативній діяльності під керівництвом викладачів [437]. Педагогічні методи мають добиратися з урахуванням дидактичної мети, характеру і змісту навчального матеріалу та спрямовуватися на активізацію мисленнєвої діяльності учнів, усвідомлення ними необхідності розвитку професійно-комунікативних якостей, формування вмінь і навичок оброблення, систематизації, засвоєння професійно значущої інформації, що надходить із різних джерел.

Успішність процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування залежить від зацікавленості й активності учнів, ступеню їхньої самостійності та творчості в бажанні отримати високий рівень кваліфікації. У зв'язку з цим, значну увагу в процесі професійної підготовки необхідно приділяти методам навчання, активність яких «спричинюється їхньою проблемізацією, структурним наповненням прийомами логічного мислення

(аналіз, синтез, порівняння, підсумування, узагальнення, систематизація, індукція, дедукція, аналогія) і посилюється внутрішнім коефіцієнтом активності» [574, с. 96]. Активні методи відрізняються інтенсивною подачею матеріалу, діяльною функцією учнів, постійним самоконтролем, діалогічністю, проблемністю. Ефективність їх реалізації у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування детермінована системним і комплексним упровадженням, як на теоретичних, так і на практичних заняттях.

Питання застосування активних методів навчання з метою формування комунікативної компетентності та культури спілкування у навчальних закладах досліджували Т. О. Бутенко [82], А. В. Віндюк [108], О. В. Добротвор [179], В. О. Коваль [272], О. А. Кучерук [317], В. І. Майковська [356], А. П. Панфілова [437], О. М. Семеног [559], Л. М. Ткач [614] та ін. У їхніх працях ця проблематика розглядається переважно стосовно професійної підготовки студентів у вищих навчальних закладах різного профілю.

До активних методів навчання належать такі, що стимулюють активність у навчально-пізнавальній діяльності: ділові та імітаційні ігри, вирішення ситуаційних завдань, методи проблемного навчання, навчальні проекти, дискусії, науково-дослідна робота, науково-технічна творчість та ін. [399, с. 11]. Вони дають змогу учням у більш короткий термін та з меншими зусиллями опанувати необхідні знання і вміннями «за рахунок свідомого виховання здібностей і свідомого формування необхідних діяльностей» [670, с. 43], а також досягти більш високих результатів у процесі оволодіння професією.

Підтипом активних методів є широко застосовувані в сучасній освіті інтерактивні методи, які найкраще сприяють формуванню комунікативних якостей учнів [459]. Застосування інтерактивних методів передусім передбачає взаємодію і співробітництво всіх учасників освітнього процесу, враховуючи педагога [703, с. 44], який організовує навчання, створює умови для ініціативи учнів, звертаючись до їхнього досвіду в ході моделювання реальних життєвих і виробничих ситуацій, під час спільного вирішення проблем, у процесі ділових ігор. Інтерактивні методи сприяють одночасному засвоєнню теоретичних знань і

виробленню практичних умінь і навичок, що не лише формує критичне мислення учнів, а й дозволяє реалізувати їхні індивідуальні можливості [77, с. 239]. У таких умовах активно накопичується досвід комунікативної діяльності, який є підґрунтям для розвитку професійно-комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

З метою формування комунікативної культури в учнів ПТНЗ сфери обслуговування активні методи можуть застосовувати у своїй діяльності викладачі загальноосвітніх предметів (суспільно-гуманітарні дисципліни, українська та іноземна мова, українська і світова література та ін.), педагоги професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки, а також майстри виробничого навчання під час проходження навчально-виробничої та виробничої практики учнів. Застосування педагогами активних методів передбачає позиціонування учня в ролі суб'єкта навчання, який у ході комунікативної взаємодії з викладачем чи однокласниками активізує свій комунікативний потенціал у процесі виконанні творчих завдань, вирішенні проблемних ситуацій тощо.

Проаналізувавши наукові джерела щодо класифікації методів навчання та узагальнивши їх матеріал, вважаємо за доцільне виділити у комплексі методів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ три групи: пізнавальні, тренувальні та методи контролю.

До *пізнавальних* методів відносимо: метод самостійного навчання (самоосвіта), пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемний методи та метод евристичної бесіди. Розглянемо їх докладніше.

Особливе місце в системі методів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, на нашу думку, належить *методу самостійного навчання*. Передовий педагогічний досвід підтверджує, що здатність людини до самовдосконалення й саморозвитку є найсуттєвішим чинником її становлення як особистості. Освітні системи, в яких змістовна самостійна робота учнів і студентів є опорою навчального процесу, найефективніші, оскільки самостійне навчання забезпечує особистісний і

професійний розвиток майбутніх фахівців, мотивує їх до досягнення професійних і життєвих цілей та дозволяє отримувати задоволення від роботи. Самоосвіта визначається як специфічна діяльність, що вільно здійснюється, забезпечує людину інформацією, знаннями, задовольняє її пізнавальні потреби й інтереси щодо вдосконалення освітнього потенціалу, професійного рівня та загальної культури [662, с. 157]. Сутність самоосвіти полягає в самостійній індивідуально-особистісній діяльності, спрямованій на задоволення потреб ідентифікації, соціалізації, самореалізації та самовдосконалення особистості для досягнення життєвих цілей. Її характерними рисами є пізнавальна активність високого рівня і самостійне керування засвоєнням знань. Зважаючи на це, у сучасній педагогіці метод самостійного навчання цілком закономірно вважається одним із провідних [682, с. 344], є внутрішньою основою інших методів навчання, необхідною передумовою їх дидактичного взаємозв'язку.

До методів самостійного навчання належать передусім такі, що розвивають рефлексивні якості особистості: самоспостереження, самоаналіз, самотестування, самоконтроль, саморегуляція [33, с. 18]. Важливе значення мають також аналіз та узагальнення власної навчальної й виробничої діяльності, спостереження за роботою працівників закладів обслуговування з наступним аналізом їхньої професійно-комунікативної практики, вдосконалення знань і вмінь щодо роботи з комп'ютерною технікою, самостійна робота з навчальною й науковою літературою, іншими інформаційними джерелами, зокрема з електронними виданнями тощо.

Ефективним видом самоосвіти є самостійний пошук інформації в мережі Інтернет, наприклад в інтерактивних періодичних виданнях, розповсюджених у комп'ютерній мережі, зокрема іноземними мовами. Як свідчать дослідження Р. С. Гуревича і М. Ю. Кадемії, це допомагає майбутнім фахівцям сфери обслуговування нарощувати професійний словниковий запас під час роботи із статтями чи інформативними повідомленнями та вправлятися у виробленні правильної вимови іншомовного тексту. Водночас, електронна періодика допомагає зрозуміти специфіку та конструкцію побудови речень іноземною мовою [156, с. 204–218].

У контексті формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування ми розглядаємо важливість цих методів для розвитку: мотиваційно-ціннісної, особистісно-комунікативної та комунікативно-рефлексивної компетентностей (особистісно-рефлексивний компонент), які впливають на підвищення мотивації до вдосконалення власної комунікативної культури та формування стійкого прагнення до контактів у зоні професійної взаємодії; гностичної, мисленнєвої та перцептивної компетентностей (гносеологічно-когнітивний компонент), завдяки яким відбувається становлення комунікативної свідомості фахівця та розвивається його здатність до ефективного сприймання й осмислення інформації щодо особливостей професійно-комунікативної взаємодії на основі фонових знань особистості як суб'єкта професійної діяльності; інформаційно-технологічної компетентності (операційно-технологічний компонент), яка виявляється у підготовленості учнів до виконання професійно-комунікативної діяльності на основі використання електронних телекомунікаційних засобів зв'язку; компетентності самопрезентації (професійно-адаптивний компонент), що виявляється у конструюванні та підтримці власного професійного образу та регуляції емоцій та поведінки.

Отже, застосування методу самостійного навчання відіграє значну роль у становленні особистості майбутнього фахівця сфери обслуговування, оскільки він сприяє його невинному інтелектуальному розвитку, підвищенню рівня його загальної та професійно-комунікативної культури завдяки вдосконаленню відповідних комунікативних компетентностей на основі аналізу і синтезу інформації, логічного мислення, формування позитивного ставлення до професійної діяльності, саморозвитку як її суб'єкта.

Пояснювально-ілюстративний метод навчання у педагогічній літературі ще називають *інформаційно-рецептивним*. Його застосування передбачає словесне, наочне, практичне повідомлення викладачем «готової» інформації та її усвідомлення й запам'ятовування учнями. Переваги пояснювально-ілюстративного методу полягають у системному та послідовному викладі значного обсягу навчальної інформації в економному режимі для великої

кількості учнів одночасно. Основна функція цього методу в авторській методиці полягає у формуванні в учнів ПТНЗ професійних понять, знань етичних норм і вимог до професійно-особистісних якостей майбутнього фахівця, а також знань про психологічні та соціальні особливості особистості, основи психології міжособистісного та професійного спілкування, які визначатимуть систему комунікативних цінностей фахівця та координуватимуть його комунікативні дії. Значущість інформаційно-рецептивного методу для формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає в активізації психічних когнітивних процесів (уваги, сприймання, пам'яті, уяви, репродуктивного мислення) передусім для формування гностичної, мисленнєвої та перцептивної комунікативних компетентностей гносеологічно-когнітивного компонента.

У ПТНЗ із цією метою можна використовувати слово (розповідь, лекція, пояснення), роботу із текстами підручників і посібників, різноманітні наочні засоби (ілюстрації, схеми і таблиці, слайди й кінофільми, комп'ютери тощо), практичну демонстрацію комунікативної діяльності у процесі обслуговування, працевлаштування випускників ПТНЗ у закладі сфери послуг тощо. При цьому діяльність учнів полягає у спостереженні, усвідомленому сприйнятті, осмисленні та запам'ятовуванні навчального матеріалу, співвідношенні нової інформації із засвоєною раніше та визначенні її професійної значущості.

Проте пояснювально-ілюстративний метод не забезпечує формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування комунікативних умінь і навичок. Це функція *репродуктивного методу*, суть якого полягає в тому, що викладач або майстер виробничого навчання розробляє, а учні виконують завдання, під час яких відтворюють знання та продемонстровані їм способи комунікативної дії. За його допомогою формується вміння слухом або зором сприймати слова, речення, тексти, інтонацію мовця. Їх відтворення спрямоване на формування норм літературної мови, попередження помилок в усному мовленні, правильне конструювання висловлювань тощо. Реалізація цього методу відбувається у процесі вирішення комунікативних вправ репродуктивного характеру,

репродуктивних бесід та ін.

Взаємозв'язок пояснювально-ілюстративного і репродуктивного методів забезпечує формування комунікативних знань, умінь і навичок майбутніх фахівців сфери обслуговування, але для їх творчого розвитку та накопичення досвіду професійно-комунікативної діяльності необхідно сформувати професійне мислення, під яким варто розуміти здатність майбутнього робітника творчо вирішувати професійні завдання. Важлива роль у цьому процесі належить *проблемному методу*, суть якого зводиться до створення ситуацій, коли учні, спираючись на отримані раніше знання, змушені самостійно шукати рішення. Аналіз його особливостей з урахуванням певного навчального етапу [239, с. 56] дав змогу визначити функції проблемного методу в контексті формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування:

- формування в учнів інтересу до розвитку професійно-комунікативних якостей та мотивації пізнавальної діяльності (етап постановки мети);
- спонукання учнів до самостійних дій у процесі опанування комунікативних знань (етап осмислення та засвоєння);
- використання отриманих знань для вироблення професійно-комунікативних умінь та їх застосування у нових ситуаціях (етап закріплення засвоєного);
- виявлення рівня сформованості комунікативної культури як цілісної особистісної характеристики фахівця (етап контролю).

Дидактична цінність проблемного методу виявляється у самостійності учнів під час аналізу умов завдання, застосуванні ними знань з інших дисциплін, виконанні дослідницько-пошукової роботи для вирішення поставленої проблеми [108, с. 25]. Таким чином, він не лише розвиває дослідницькі здібності учнів, а й формує оригінальність мислення, сприяє виробленню вмінь самостійно знаходити способи конструктивного вирішення поставлених завдань.

Застосування проблемного методу з метою формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки потребує створення проблемних ситуацій, які би привертали увагу учнів у професійному сенсі та водночас звертались до їхнього досвіду та

інтересів. Створення таких ситуацій залежить від дидактичної майстерності викладача [595, с. 226]. Найбільш дієвими будуть ті, за допомогою яких учні стикатимуться із чимось раніше невідомим. Наприклад, проблемне викладання нового матеріалу під час вивчення «Основ професійної етики та культури спілкування», «Ділової етики та культури спілкування», «Ділової української мови» та ін. розвиває у майбутніх фахівців гнучке мислення, навчає грамотно висловлюватися та аргументувати свою думку. Емоційність викладача при цьому стимулює інтерес та сприяє підвищенню мотивації учнів до вдосконалення професійно-комунікативних якостей.

Одним із ефективних різновидів проблемного методу в контексті комунікативного розвитку особистості фахівця, як свідчать наукові розробки [108; 317; 559], є «мозкова атака» (від англ. brain storming). Її винахідник – А. Осборн – назвав його методом активізації перебору варіантів [709]. Суть мозкової атаки полягає в тому, що для пошуку шляхів вирішення складної проблеми учням необхідно висловити за невелику кількість часу максимальну кількість ідей, обговорити їх та вибрати оптимальні. За правилами проведення мозкової атаки заохочується будь-яка пропозиція, думка, ідея та водночас забороняється критика і кепкування щодо них. Це сприяє створенню атмосфери невимушеності, змагання та співробітництва, актуалізації креативного мислення учнів.

Метод мозкової атаки можна використовувати як в індивідуальній роботі, так і в роботі з малими і великими групами, розподіляючи учнів на команди. Головними ознаками цього методу є несподіваність завдання, яке потрібно вирішити; неочікуваність ролі, яку необхідно виконати; нестандартність ситуації, в якій важливо швидко зорієнтуватися [559]. Використання мозкової атаки з метою формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування спрямоване на те, щоб учні навчилися правильно висловлюватися стосовно виникаючих питань в умовах швидкозмінних і непередбачуваних обставин, знаходили найкращі варіанти пропозиції різних видів послуг, прогнозували реакцію співрозмовників на свої комунікативні дії тощо. Наприклад, можна запропонувати учням стати учасниками комунікативних

ситуацій:

Ситуація 1. Ви – працюєте у закладі сфери обслуговування (офіціант, перукар, кравець тощо). Попросіть колегу допомогти вам у виконанні професійного завдання, коли його зміна вже закінчилася, а ви не впевнені, що впораєтесь самі (допомогти обслуговувати клієнтів на банкеті, зробити зачіску клієнту, який не був записаний до вас на даний час, але терміново потребує цього тощо).

Ситуація 2. Керівник закладу обслуговування (кафе, перукарня, кравецька майстерня) хоче покращити якість надання послуг клієнтам. Запропонуйте йому, як цього можна досягти, спираючись на свої знання і досвід.

Ситуація 3. Клієнт не може визначитися із замовленням. Допоможіть йому це зробити так, щоб він лишився задоволеним (поінформуйте про найкращі страви з ресторанного меню; переконайте, що саме ця модель зачіски або фасон одягу підкреслить його індивідуальність тощо).

Зрозуміти внутрішні механізми прийняття складних і суперечливих рішень допомагає різновид проблемного методу «Дерево рішень» [175], завдяки якому учні можуть продемонструвати свої професійно-комунікативні знання, проаналізувати ситуацію та досягти повного розуміння причин, що спонукали до певного рішення [276, с. 144]. З цією метою вони детально розглядають усі можливі варіанти і виписують у стовпчики переваги і недоліки кожного з них, прогнозують можливі наслідки. Цей метод також допомагає навчитися колективно обговорювати проблему та приймати спільне рішення, яке задовольнить усіх учасників.

Важливим для формування необхідних складових комунікативної культури фахівців сфери обслуговування є також кейс-метод (від англ. case – випадок, ситуація). Цей різновид проблемного методу передбачає аналіз виробничих обставин у закладі з надання послуг, конфліктних комунікативних ситуацій, можливих інцидентів у ході обслуговування, що дає змогу наблизити професійну підготовку до реалій майбутньої трудової діяльності. Кейс-метод сприяє розвитку винахідливості, здібностей аналізувати проблеми, що можуть виникнути під час профе-

сійно-комунікативної взаємодії, виробленню вміння їх вирішувати, спілкуватися у процесі обслуговування іноземною мовою тощо.

Наприклад, кейс-метод є оптимальним для роботи над вирішенням конфліктних комунікативних ситуацій шляхом переведення їх у продуктивний стан. Загальновідомо, що більшість конфліктів негативно впливають на психологічний стан їх учасників, але існує поняття продуктивного (конструктивного конфлікту), який не лише позитивно впливає на структуру, динаміку й результативність соціально-психологічних процесів, а й сприяє самовдосконаленню та саморозвитку особистості [168, с. 155]. Конструктивні функції конфлікту подані в Додатку Е. Однією з них є адаптивна, яка полягає в оптимізації міжособистісних стосунків, активізації взаємопізнання учасників комунікативної ситуації, сприянні самовдосконаленню особистості, поліпшенні якості праці. Кейс-метод дозволить організувати спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії таким чином, щоб задовольнити обидві сторони, забезпечити контроль емоцій і поліпшити стиль комунікативної взаємодії на основі дотримання ключових елементів спілкування [578, с. 95–96], які наведені в табл. 4.4. Урахування ключових елементів спілкування в умовах конфліктних професійно-комунікативних ситуацій у сфері обслуговування дозволить сприймати конфлікт як джерело життєвого досвіду, самовиховання і самонавчання. Цьому сприятиме аналіз причин виникнення конфліктної ситуації, її перебігу, можливих наслідків тощо. У результаті майбутній фахівець сфери обслуговування може краще пізнавати людей та обставини, що допоможе приймати правильні рішення і запобігати подібним конфліктам у майбутній професійній діяльності.

Отже, в методиці формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування ми розглядаємо проблемний метод як інструмент розвитку в них мисленнєвої та перцептивної компетентностей (гносеологічно-когнітивний компонент), вдосконалення лінгво-комунікативної та коннективно-операційної компетентностей (операційно-технологічний компонент), вироблення соціально-адаптивної та статусно-рольової компетентностей (професійно-адаптивний компонент), що забезпечується передусім у навчально-комунікативній взаємодії.

Ключові елементи спілкування в умовах конфлікту (за Дж. Г. Скотт)

№ з/п	Ключові елементи спілкування в умовах конфлікту
1.	Зосередження уваги на невербальних свідченнях про те, що слова того, хто говорить, розходяться з його думками або відчуттями. Винесення цих протиріч на відкрите обговорення.
2.	Стеження за тим, щоб у обох учасників комунікативного процесу не було прихованих помилкових припущень або установок. Їх обговорення має бути відкритим, щоб помилки можна було виправити.
3.	Прагнення до більш відкритого спілкування. Дипломатичне висловлення своїх думок і почуттів та спонукання до цього співрозмовника.
4.	Уникання нез'ясованостей. Коли щось не зрозуміле, то треба просити пояснень. Якщо щось не зрозуміле комусь іншому – дати йому пояснення.
5.	Уміння правильно слухати, виявляючи при цьому зацікавленість і співчуття, пошану до того, хто говорить, демонструючи йому, що він почутий і зрозумілий. Слухати треба уважно, не перериваючи і не засуджуючи, час від часу передавати почуте своїми словами, аби показати, що стежите за ходом висловлення.
6.	Вираження власних почуттів і бажань у ввічливій формі, використовуючи «Я-твердження». Натомість «ВИ-тверджень» краще уникати, оскільки вони можуть викликати негативні емоції в опонента.

Одним із методів, які мають найбільший коефіцієнт активності (П. І. Сікорський [574, с. 95]), є *евристична бесіда*. Вона належить до методів творчої взаємодії викладача й учнів, яка передбачає вирішення проблемного завдання за допомогою прямих і непрямих запитань пошукового характеру. Таким чином викладач скеровує учнів на формування нових питань, висновків, правил з опорою на отримані раніше знання і особистий досвід. У ході евристичної бесіди формується допитливість, вміння аргументовано міркувати. Майстерність викладача полягає в тому, щоб серією заздалегідь підготовлених питань спонукати учнів замислюватися над ними і водночас скерувати їхні думки до правильної відповіді та висновків. Наприклад, можна використати питання: «Чому фахівцю сфери обслуговування треба мати високий рівень комунікативної культури, адже можна просто дати клієнтові рекламні матеріали?», «Чому підприємствам сфери обслуговування потрібні фахівці, які вміють добре налагоджувати контакти?» тощо.

У контексті формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування цей метод можна використовувати у процесі вивчення як загальноосвітніх, так і професійно-теоретичних предметів. Його проблемність забезпечить реалізацію міжпредметних зв'язків у процесі професійної підготовки, а діалогічність сприятиме розвитку особистісно-комунікативної та комунікативно-рефлексивної компетентностей особистісно-рефлексивного компонента, усіх компетентностей гносеологічно-когнітивного компонента, а також лінгво-комунікативної та коннективно-операційної компетентностей операційно-технологічного компонента комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

До *тренувальних* методів формування комунікативної культури відносимо імітаційну гру, моделювання, метод оперативних дій. Усі вони характеризуються активною комунікативною (вербальною і невербальною) діяльністю, надають освітньому процесу діалогічного характеру та допомагають навчитися налагодженню міжособистісних контактів, переконувати співрозмовника, впливати на прийняття певної пропозиції. У лінгводидактиці ці методи відносять до комунікативних (В. О. Коваль [272]; О. А. Кучерук [317]; В. А. Федчик [625], О. Н. Хорошковська [635]). В основу реалізації тренувальних методів покладається мотивація комунікативної діяльності та її вдосконалення [272]; когнітивно-інтерпретаційні дії (сприймання, розуміння, узагальнення інформації) суб'єктів навчання; інтерактивна взаємодія учасників педагогічного процесу [317, с. 80]. Імітаційна гра, моделювання та метод оперативних дій спрямовані на формування комунікативних умінь, серед яких у контексті нашого дослідження відзначимо: мовленнєву дію, вербальну поведінку, володіння комунікативними техніками з урахуванням стилістичних, лексичних, граматичних, фонетичних аспектів мови, іншомовні уміння, навички комунікативної взаємодії, дотримання норм мовного етикету та поведінки, розуміння, сприйняття й аналіз мовленнєвих дій співрозмовника, здатність до адекватної реакції на них у межах конкретної комунікативної ситуації, налагодження зворотного зв'язку в процесі комунікативної взаємодії. Зупинимось на них детальніше.

Педагогічний сенс *гри* полягає у відтворенні дій із предметами, людських стосунків, які виявляються у креативній діяльності. Її структура є багатофункціональною [308]: формування самосвідомості особистості та алгоритмів її поведінки, розвиток комунікативних умінь і навичок, набуття досвіду міжособистісної взаємодії, творчого ставлення до дійсності тощо. Ігрові методи навчання активізують мислення і поведінку, підвищують мотивацію учнів, спонукають брати активну участь у дискусіях, висловлювати свої погляди на вироблення пропозицій та прийняття рішень. Завдяки цим методам відбувається взаємовплив і взаємодія учнів і викладачів, наслідком чого є обов'язковий обмін досвідом. Завдяки активному залученню учнів до навчально-пізнавальної діяльності, ігрові методи сприяють розкриттю індивідуальних особливостей майбутніх фахівців, виробленню професійних умінь і навичок в імпульсному режимі роботи [274, с. 125].

Особливо це стосується імітаційних ігор, використання яких дозволяє створювати оптимальні ситуації для самостійного оволодіння матеріалом, забезпечити позитивну мотивацію учнів, їхній професійний розвиток, виробити вміння самоорганізовуватися у практичній діяльності. У ході таких ігор формуються виробничі навички, набуваються нові знання з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, виробляються вміння аналізувати ситуацію та обґрунтовувати вибір шляхів вирішення проблеми [646], а також розуміння невербального спілкування, що наближає майбутніх фахівців до реальних умов майбутньої професійної діяльності [356]. Це відбувається за участі всієї групи під час активної комунікативної взаємодії, яка стимулює учнів до спілкування. О. М. Семеног вважає важливими комунікативними компонентами гри змістовність і логічність висловлювання, коректність та доречність вживання термінів, дотримання мовних норм і чистоти мови, стислість викладу думок та їх аргументованість, виразність мовної дії та її спрямованість на особистість [559]. Учасникам імітаційної гри пропонується ситуація, яка може виникнути в реальних умовах професійної діяльності. У ході гри вони мають адаптуватися до виконуваної ролі в цій ситуації та поводитися відповідно до неї. Це дозволяє

відтворити предметний і соціальний зміст професійної діяльності, розвиває культуру міжособистісних стосунків, складовою якої справедливо вважають комунікативну культуру особистості.

З метою формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування доцільно застосовувати метод *моделювання*, який полягає в тому, що уявні ситуації моделюють зміст їхньої професійної діяльності під час вивчення професійно-теоретичних предметів і на практичних заняттях. Вирішення таких ситуацій сприятиме активізації навчально-пізнавальної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування та розвитку їхніх творчих якостей, організації самостійної роботи над удосконаленням комунікативних компетентностей, виробленню рефлексивних і практичних професійно-комунікативних умінь і навичок.

Метод моделювання ставить перед учнями проблему, під час вирішення якої вони виконують визначені ролі, що зустрічаються в реальному житті [473, с. 29–30]. На відміну від імітаційної гри характерною рисою моделювання є високий рівень непередбачуваності, оскільки його результати великою мірою залежать від того, як будуть зіграні ролі. Метод пропонує лише ескіз, короткий опис ролі, спираючись на який виконавець має побудувати поведінку. Тут необхідно звернути увагу на високий рівень рефлексії під час вирішення ситуативних завдань: у процесі їх виконання учень має продемонструвати власне бачення вирішення даної ситуації. Для цього йому треба її осмислити, зважити свої здібності, критично проаналізувати свої комунікативні дії в контексті ситуації, усвідомити власний рівень комунікативної культури [483, с. 174]. За допомогою методу моделювання професійних ситуацій учні можуть знайти свою роль у майбутній професії, що полегшить у подальшому процес їхньої професійної адаптації. Такі заняття будуть для них «репетицією майбутньої професійної діяльності» [356], адже на них учні ПТНЗ сфери обслуговування зможуть випробувати комунікативні компетентності на практиці, зрозуміти свої помилки і знайти шляхи їх виправлення. Цьому сприятиме наступне обговорення усією групою відображених виробничих ситуацій, ступеня вирішення учасниками

поставлених комунікативних завдань, якості виконання ними професійних ролей.

Дидактична мета такого обговорення ігрових і змодельованих ситуацій полягає в тому, щоб навчити учнів ПТНЗ сфери обслуговування чітко висловлювати й аргументувати свою точку зору, слухати інших, адекватно сприймати інформацію та творчо підходити до професійно-комунікативних ситуацій. Водночас моделювання професійно-комунікативних обставин не лише дозволяє залучити всіх учнів до практики професійного спілкування, а й підвищує їхню мотивацію, пізнавальну активність, розвиває комунікативні здібності та сприяє накопиченню комунікативного досвіду на рефлексивній основі.

Отже, в контексті проблематики нашого дослідження значущість імітаційної гри та моделювання для формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування важко переоцінити, адже вони можуть застосовуватися з метою вироблення в учнів ПТНЗ комунікативних компетентностей практично усіх компонентів – особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного та професійно-адаптивного.

У лінгводидактиці для формування та розвитку комунікативної компетентності учнів широко застосовується *метод оперативних дій*, який передбачає вдосконалення навичок правильної вимови слів, побудови фраз і речень, дотримання граматичних норм і правил тощо у процесі виконання відповідних завдань і вправ, спрямованих на формування комунікативних умінь. Фізіолого-психологічне підґрунтя цього методу становлять процеси віддзеркалення у свідомості людини об'єктивних асоціативних зв'язків. Дидактична сутність методу оперативних дій полягає в актуалізації процесів спостереження, функцій аналізу й синтезу, а навчальна мета пов'язана з виявленням особливостей комунікативних конструкцій та їх побудовою.

Застосування методу оперативних дій відбувається передусім у процесі мовної підготовки. У навчальній практиці ПТНЗ необхідно використовувати матеріал, зорієнтований на майбутню діяльність фахівців сфери обслуговування: вправи й завдання варто підбирати з урахуванням можливості розпізнавання

матеріалу учнями на основі асоціацій та забезпечення позитивного переносу знань в уміння й навички [150]. У цьому контексті цікавим інструментом є групове картування (створення інтелект-карти), запропоноване А. П. Панфіловою [436]. У його ході учні у встановлену спеціальну форму записують усі ідеї, які асоціюються з певним поняттям, причому кожна має бути виражена одним словом або фразою на окремому рядку. Щоб виконати це завдання, учням треба визначити основні аспекти досліджуваної теми, взаємозв'язки між поняттями тощо. Практичне створення інтелект-карти починається з малюнка, який слугує образом, від якого треба відштовхуватися, і передбачає використання не менше трьох кольорів. Учні розташовують свої думки уздовж гілок-ліній таким чином, щоб вони розходилися від центру в різні боки у порядку їх значущості, а всі ключові слова пишуться великими літерами теж уздовж ліній. Там, де можливо, доцільно використовувати графічні елементи або емоційно забарвлені слова. Така робота розвиває асоціативне мислення майбутніх фахівців, навчає їх усвідомлено користуватися комунікативними одиницями, систематизувати свої знання та осмислювати їх емоційне забарвлення тощо.

На уроках мови, як рідної, так й іноземної, оперативні дії учнів відображають зв'язки між комунікативними знаннями та їх проявами і рефlekсами у процесі навчальної комунікативної діяльності. Оперативні дії реалізуються у ході виконання аналітичних і конструктивних вправ, серед яких розрізняють: вправи на засвоєння мовних знань і вироблення мовних умінь; умовно-мовленнєві вправи, пов'язані з формуванням частково-мовленнєвих умінь (вимовляння звуків, слів та їх уживання в мовленні, побудова діалогу і монологу на основі зразків, заданих ситуацій, малюнків ситуативного характеру) [635]. Доцільність цих вправ виявляється в тому, що вони: органічно пов'язані з вивченням окремих мовних категорій, які необхідно вичленовувати у змісті професійно орієнтованого навчального матеріалу; забезпечують свідоме засвоєння мовних явищ, що здебільшого є необхідною сходинкою на шляху до опанування рідною та іноземною мовами; дозволяють максимально концентрувати мовленнєвий матеріал за темою і, таким чином, економно

витрачати навчальний час на уроці [625]. Вправи, спрямовані на підвищення комунікативної активності учнів, підпорядковуються навчальній меті та виконуються з допомогою викладача.

Аналітичні вправи передбачають закріплення комунікативних знань. Під час їх виконання аналітичні дії учнів впливають на сприйняття мовлення (орфоепію, лексичне значення слів, правильність уживання мовних конструкцій). Вони є базою для вироблення умінь правильно говорити і писати. На формування таких умінь і доведення їх до рівня навичок спрямовані конструктивні вправи (побудова за зразком або без нього словосполучень, речень із певним стилістичним завданням, а також їх перебудова за зразком).

У контексті формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування вважаємо за доцільне додати до цих вправ і такі, що формують уміння користуватися невербальними комунікативними засобами (мімікою, пантомімікою, такесикою, екстралінгвістикою, проксемікою), адже в їхній професійній діяльності невербальне спілкування є важливою умовою ефективної комунікативної взаємодії. Це можуть бути вправи «Дзеркало» (коли партнери мають відображати, як у дзеркалі, міміку, жестикуляцію, положення тіла, рухи один одного, на основі чого спробувати відчувати стан і настрій один одного); «Зрозумій мене» (учасники невербальної комунікативної взаємодії мають зрозуміти один одного і прийти до спільного рішення, використовуючи мімічні, пантомімічні сигнали, вираз обличчя, комунікативну дистанцію тощо, потім група аналізує якість цієї взаємодії, виявляє її недоліки, пропонує свої шляхи досягнення взаєморозуміння).

Отже, включення в методику формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування методу оперативних дій забезпечить розвиток передусім лінгво-комунікативної та коннективно-операційної компетентностей (операційно-технологічний компонент), вдосконалення особистісно-комунікативної (особистісно-рефлексивний компонент), мисленнєвої та перцептивної компетентностей (гносеологічно-когнітивний компонент), підґрунтя для соціально-адаптивної компетентності (професійно-адаптивний

компонент).

До методів **контролю** належать способи виявлення ефективності реалізації основних завдань навчання (освоєння знань, умінь і навичок; оволодіння способами творчої діяльності; формування світоглядних, морально-естетичних ідей та цінностей) [141, с. 206]. У професійній освіті оцінювання навчання здійснюється двома основними взаємопов'язаними способами: поточні спостереження за навчальною діяльністю майбутніх фахівців та перевірка їхніх знань і вмінь. Для теоретичного навчання характерними способами контролю є усна й письмова перевірка знань учнів у тематичних і поточних контрольних роботах, колективне обговорення вивченої теми, а також перевірка умінь учнів застосовувати знання на практиці. Під час виробничого навчання контроль здійснюється за допомогою перевірки виконання учнями навчально-виробничих завдань. До специфічних форм організації контролю виробничого навчання відносять також самоконтроль і взаємоконтроль учнів та поетапну атестацію.

Важливим методом контролю у процесі формування комунікативної культури є *спостереження* за її розвитком у майбутніх фахівців сфери обслуговування. Це дає змогу скласти уявлення про їхні комунікативні здібності, пізнавальні можливості, ставлення до вдосконалення власних професійно-комунікативних якостей, виявити рівень самостійної підготовки тощо.

У ході контролю професійно-комунікативної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування за допомогою традиційних методів можна перевірити їхні особистісно-рефлексивні (тактовність, витримку, толерантність, здатність до особистісної атракції, самооцінювання й самоаналізу), операційно-технологічні (дотримання норм мовного етикету і поведінки, розуміння, сприйняття й аналіз мовленнєвих дій співрозмовника, здатність до налагодження зворотного зв'язку в процесі комунікативної взаємодії, професійна комунікація за допомогою ІКТ), професійно-адаптивних (конструювання і підтримка образу «Я», регуляція поведінки) умінь.

Проте, як зазначають автори «Професійної педагогіки» [485, с. 186], традиційні методи контролю якості професійного навчання характеризуються

певною суб'єктивністю. Одним із способів об'єктивного контролю є *тестування* – метод педагогічної діагностики, за допомогою якого вибірка поведінки, що презентує передумови чи результати освітнього процесу, має максимально відповідати принципам зіставлення, об'єктивності, надійності та валідності вимірів, пройти оброблення й інтерпретацію та бути прийнятною для застосування у педагогічній практиці [236, с. 87]. Переваги тестового контролю полягають у тому, що він дає змогу за порівняно короткий час перевірити засвоєння навчального матеріалу всіма учнями, виміряти обсяг і рівень конкретних знань, умінь і навичок. При цьому застосовується однакова, заздалегідь розроблена шкала оцінок, що значно підвищує об'єктивність та обґрунтованість оцінки порівняно з традиційними методами.

На думку І. Я. Лернера, тести виконують не лише контрольну, а й навчально-розвивальну функцію шляхом урізноманітнення способів перевірки знань, умінь і навичок й активізації процесу опанування мовним матеріалом, який вивчається, «оскільки передбачають свідомий вибір, аналіз, зіставлення; стимулюють активність і увагу учнів на занятті; підвищують їхню відповідальність під час виконання завдань» [329, с. 43]. Тести приваблюють учнів своєю незвичайністю і тому підвищують їхній інтерес до навчання. Крім того, регулярний контроль навчальної діяльності стимулює учнів до систематичної підготовки з предмета.

До навчальних функцій тестового контролю комунікативної підготовки учнів належать: коригування та вдосконалення вивченого матеріалу; формування мовленнєвих умінь і навичок; стимулювання розвитку пам'яті та мислення [123, с. 19]. У процесі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування найбільш доречним є використання тестів досягнення, які призначені для того, щоб оцінити успішність опанування професійно-комунікативними компетентностями, передусім гносеологічно-когнітивними (гностичною, мисленнєвою та перцептивною), а також мотиваційно-ціннісною та соціально-адаптивною. З цією метою до методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування включені тести на виявлення

евристичності мислення, прагнення до успіху в професійному житті, гнучкість поведінки, самооцінку комунікативних якостей та ін. Їх приклади подані в Додатку Ж.

Ефективним, на нашу думку, методом контролю у процесі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ є *метод самооцінки*, який передбачає критичне ставлення учня до своїх здібностей і можливостей та об'єктивне оцінювання досягнутих успіхів. У «Педагогічному словнику» С. У. Гончаренка самооцінка тлумачиться як «судження людини про міру наявності в неї тих чи інших якостей, властивостей у співвідношенні їх з певним еталоном, зразком» [141, с. 296]. Самооцінка є результатом розумових операцій аналізу, синтезу та порівняння і відображає особливості усвідомлення людиною своїх вчинків і дій, їх мотивів і цілей, уміння побачити й оцінити свої можливості, здібності. Її формування пов'язане з активними діями учня щодо самоспостереження і самоконтролю своїх вчинків. У процесі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування самооцінка розвивається у ході навчальної діяльності, яка протікає в умовах постійної комунікативної взаємодії. Викладачу необхідно звертати увагу учня на самого себе, ставити його в ситуації, коли він має виявити ставлення до себе як суб'єкта комунікативної діяльності, оцінити свої комунікативні вміння та навички. Для формування об'єктивності самооцінки педагог має обґрунтувати отриманий бал, корисно також організувати взаємоконтроль у групі, щоб учні висловили свої думки щодо відповіді товариша.

Перспективним, на нашу думку, інструментом контролю за розвитком комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування є вправа «Питання та відповіді» [435]. Для її проведення учні розподіляються на групи по 3-5 осіб, які отримують заздалегідь приготовані викладачем набори планшетонок і клейких листочків. Завдання кожної з груп полягає в тому, щоб протягом 5-10 хв. придумати максимум питань із пройденої теми, кожне з яких написати на окремому листочку та приклеїти на планшетенку. Групи передають планшетенки по колу і мають відповісти на отримані запитання протягом 10-15 хв. Потім

представники кожної групи повідомляють зміст питань і відповіді на них. Решта учнів оцінюють правильність вирішення завдань та обґрунтовують свої оцінки. Це сприяє формуванню психологічної готовності учнів до оцінювання і самооцінювання їхніх знань.

Професійна діяльність належить до вищого рівня діяльності особистості, якщо відповідає умові суб'єктивності, та в ній, незалежно від ступеню складності та механічності, домінує особистість фахівця. Суб'єктивність виявляється в активності фахівця, зумовленій його досвідом, мотивами, потребами й установками [280]. Провідною у процесі переходу «учень ПТНЗ – фахівець сфери обслуговування» під час професійного становлення варто вважати навчально-виробничу діяльність, спрямовану на перехід із мотивів на мету. У контексті нашого дослідження це означає, що у процесі професійної підготовки учні ПТНЗ мають усвідомити необхідність і доцільність удосконалення своїх комунікативних компетентностей як запоруки успіху в роботі та підпорядковувати навчально-виробничу діяльність досягненню належного рівня комунікативної культури.

Ураховуючи це, зазначимо, що добір методів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ здійснювався переважно таким чином, щоб задіювати різні канали сприймання інформації (візуальні, аудіальні), розвивати їхні професійно-комунікативні компетентності на основі активізації розумових дій, виробляти комунікативні вміння та навички з опорою на здатність особистості до творчості у професійній діяльності.

4.3 Педагогічні технології формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

Одне із ключових завдань сучасної професійно-технічної освіти полягає у формуванні висококваліфікованого конкурентоспроможного на ринку праці робітника, здатного швидко адаптуватись у виробничих умовах, активно діяти, самостійно приймати рішення, вдосконалюватися у професійній діяльності протягом усього життя. Особистісне та професійне зростання майбутніх фахівців ґрунтуються на вміннях планувати свою діяльність, самостійно підходити до

вирішення професійних завдань на основі аналізу здобутої інформації, виконувати заплановане, незмінно отримуючи реальний практичний результат. З метою виконання цього завдання педагогічний процес у ПТНЗ має відповідати вимогам нинішнього суспільства і ринку праці.

Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ у нашому дослідженні розуміється як спеціально організований цілеспрямований процес особистісного і професійного розвитку учнів. Побудувати всі його компоненти у цілісну систему дозволяє педагогічне проектування, яке надає навчанням ознак технологічності, робить його керованим, визначаючи наперед якісні показники [331, с. 42]. Педагогічне проектування передбачає організацію навчального середовища, в якому б учні комфортно почувалися, розкривали внутрішній світ, прагнули досягти успіху. Водночас воно має наблизити педагогічний процес до реальних умов майбутньої професійної діяльності учнів, щоб вони могли до неї адаптуватися вже під час навчання. За допомогою проектування створюється педагогічна технологія – проект освітнього процесу, який визначає структуру і зміст навчально-пізнавальної діяльності учня [331, с. 43], забезпечуючи таким чином професійний і особистісний розвиток майбутніх фахівців.

У довідковій літературі поняття «технологія» (від гр. *τεχνη* – мистецтво, майстерність і *λογος* – слово, думка, розум) тлумачиться як: сукупність знань, відомостей про послідовність окремих виробничих операцій у процесі виробництва чого-небудь, а також самі процеси, під час яких відбуваються якісні зміни певного об'єкту [612]; певною мірою строго визначена послідовність дій з метою гарантованого перетворення чого-небудь на корисний результат [399, с. 94].

Технологізація освітнього процесу є важливим засобом упровадження дидактичних принципів, який має гарантувати очікуваний результат навчання, – вважав Я. А. Коменський. Під технологізацією розумілося чітке окреслення цілей, досконалий вибір засобів їх досягнення і встановлення жорстких правил їх використання [178, с. 29]. Технологізація педагогічного процесу має на меті

підвищення ефективності навчання і передбачає розроблення критеріїв оцінювання, етапів подання інформації та її засвоєння, конкретизацію навчальних цілей, корекцію зворотного зв'язку, що реалізується за допомогою педагогічної технології. На пряму залежність ефективності навчання від педагогічної технології, як способу реалізації педагогічного завдання та досягнення поставлених цілей, вказував В. П. Безпалько [53, с. 112]. Отже, педагогічна технологія виникла на основі програмованого навчання, якому властиві «уточнення навчальних цілей і послідовна (поелементна) процедура їх досягнення» [264, с. 118]. Однією з її основних властивостей є особлива увага до цільових аспектів освітнього процесу.

Найбільш поширені в науковій літературі визначення педагогічної технології наведені в табл. 4.5. Як видно з таблиці, технологія відображає конструювання освітнього процесу за певною схемою, що дозволяє вирішувати педагогічні завдання на високому методичному рівні. Спільним у всіх наведених визначеннях є спрямування педагогічної технології на підвищення якості навчання, забезпечення успішної взаємодії його суб'єктів, що гарантує досягнення запланованих результатів. За висловом І. Я. Лернера, педагогічна технологія «передбачає формулювання цілей через результати навчання, виражені в діях учнів, надійно усвідомлюваних і зумовлених» [330, с. 39]. Поряд із чітким визначенням кінцевого результату, провідною рисою педагогічної технології є розроблення та деталізація інструментальних аспектів його досягнення відповідно до її основних критеріїв (концептуальності, системності, керованості, ефективності, відтворюваності [571, с. 661]). Застосування педагогічної технології відбувається у кілька етапів: діагностичний (визначення рівня засвоєння навчального матеріалу і підбір гомогенних груп учнів); мотиваційно-організаційний (привертання уваги учнів до пізнавальної діяльності та підтримка їхнього інтересу); власне навчальний (опанування нових знань за допомогою засобів навчання); контрольний (перевірка якості засвоєння матеріалу) [102, с. 16]. У зв'язку з цим технологізація процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування означає як визначення максимально можливого набору відповідних методів, так і встановлення правил та розроблення механізмів їх застосування для досягнення поставленої мети.

Визначення поняття «педагогічна технологія»

Визначення	Автор
Проект певної педагогічної системи, яка реалізується на практиці	В. П. Безпалько [54, с. 5]
Послідовний і безперервний рух взаємопов'язаних компонентів, етапів, станів педагогічного процесу і дій його учасників	В. С. Безрукова [48]
Системний метод створення, використання та визначення всього процесу викладання і засвоєння знань з урахуванням технологічних і людських ресурсів у їх взаємодії, який ставить своїм завданням оптимізацію освіти	С. У. Гончаренко [141, с. 331]
Проект майбутнього навчального процесу, який гарантує наперед передбачений кінцевий результат	І. А. Зязюн [230, с. 72]
Системна сукупність і порядок функціонування особистісних, інструментальних і методологічних засобів, використовуваних для досягнення педагогічних цілей	М. В. Кларін [264]
Спосіб організації навчальної діяльності, образ думок про матеріали, людей, установи, моделі, які базуються на вітчизняній дидактичній системі навчально-виховного процесу в єдності його освітньої, виховної та розвивальної функцій	І. Я. Лернер [330, с. 39]
Сукупність психолого-педагогічних установок, що визначають спеціальний набір і компонування форм, методів, способів, прийомів навчання, виховних засобів; організаційно-методичний інструментарій педагогічного процесу	Б. Т. Лихачов [334, с. 104]
Строго обґрунтована система засобів, форм, методів, їх етапність, націленість на вирішення конкретного завдання	Н. Є. Мойсеюк [385, с. 483]
Пов'язані в одне ціле методи, засоби, способи, матеріальні ресурси, що забезпечують досягнення мети	І. П. Підласий [465, с. 416]
Комплексний інтегративний процес, що включає людей, ідеї, засоби і способи організації діяльності для аналізу проблем і планування, забезпечення, оцінювання та управління вирішенням проблем, що охоплює всі аспекти засвоєння знань	К. Н. Сілбер [714, с. 21]
Наукове проектування і точне відтворення педагогічних дій, які гарантують успіх	В. О. Сластьонін [582]

Спрямованість сучасної освіти на розвиток людини та її особистісних якостей визначає поступ суспільства загалом. Саме тому нові освітні технології повинні сприяти загальному розвитку особистості, формуванню її світоглядної культури, індивідуального досвіду, творчості [102, с. 4]. У світлі культурологічної парадигми освіти розвиток комунікативної культури сучасного фахівця сфери обслуговування неможливий без наповнення особистості культурними смислами й цінностями. Урахування цього дає підстави визнати, що сутність поняття «педагогічна технологія» не можна розглядати поза людською культурою. Тобто, зміст професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ має відтворювати стан культурного розвитку суспільства і надавати пізнавальним процесам аксіологічного характеру. Це підтверджує закон педагогічної технології, сформульований І. А. Зязюном: чим об'ємніше і значущіше ціннісне наповнення педагогічної технології, тим продуктивнішим і якіснішим буде учіння, більш вільним і фізично та морально здоровим буде суб'єкт учіння, більш вагомим і необхідним для суб'єкта і соціуму виявлятиметься його творчий потенціал [221, с. 67].

У нашому дослідженні одним із опорних є положення про те, що культура особистості передусім виявляється в її діяльності. Ефективність професійної діяльності фахівців сфери обслуговування залежить від багатьох чинників, серед яких особливе місце займає комунікативна культура як професійна цінність, основа успішних міжособистісних стосунків під час комунікативної взаємодії для реалізації професійних цілей і завдань, а також як спосіб самовдосконалення й самореалізації особистості у професії, що відображено у третій закономірності формування комунікативної культури (див. підрозд. 3.1). Тому під час проектування педагогічного процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування ми враховували його спрямованість на загальнолюдські та професійні комунікативні цінності.

У контексті особистісно орієнтованої парадигми освіти педагогічні технології формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ мають спрямовуватися передусім на виявлення та використання особистісно-комунікативного потенціалу учнів, стимуляцію

саморозвитку й самореалізації особистості у процесі професійного становлення. У цьому аспекті значний потенціал мають *особистісно орієнтовані технології*, які розглядають учня як унікальну особистість, що прагне максимально реалізувати свої якості, відкрита для розуміння змісту діяльності та сприйняття нового досвіду, здатна усвідомлювати життєві явища і процеси та відповідально обирати правильне рішення в різноманітних ситуаціях [102, с. 55–56]. Впливаючи на розвиток активності, самостійності, творчих здібностей учнів, вони підвищують їхню здатність до спільної діяльності, вчать їх вирішувати складні проблемні ситуації професійного характеру, стимулюють прагнення саморозвитку та вдосконалення у професійній діяльності [507, с. 62]. Застосування особистісно орієнтованих технологій у професійній підготовці дозволить розвинути пізнавальні здібності кожного учня, максимально виявити, ініціювати, використати його суб'єктний досвід, допомогти майбутнім фахівцям краще самореалізуватися у навчально-виробничій діяльності.

Найвищою метою особистісно орієнтованих технологій, на думку О. М. Пехоти, є формування культури життєдіяльності особистості [457, с. 34]. У зв'язку з цим і відповідно до першої, другої та четвертої закономірностей формування комунікативної культури (див. підрозд. 3.1) актуалізується завдання розроблення особистісно орієнтованих технологій її формування, як організованого комплексу педагогічних дій, спрямованих на комунікативний розвиток майбутніх фахівців. Обов'язковою вимогою під час їх проектування та реалізації є налагодження зворотного зв'язку на засадах паритету всіх суб'єктів навчання. Цьому сприятиме доброзичливість і психологічний комфорт, атмосфера співтворчості у взаємодії, створення в учнів відчуття впевненості у власних силах і можливостях.

Передова практика і виконані останнім часом науково-педагогічні дослідження свідчать, що навчально-пізнавальна діяльність виявляється ефективною, коли органічно поєднується із спілкуванням, грою, різними видами практики [439]. Наприклад, на уроках професійно-теоретичної підготовки учням, розділивши групу на команди, можна запропонувати гру-кросворд [437, с. 35]. Кожна команда отримує завдання вибрати біля двох десятків термінів чи понять з

пройденої теми і скласти кросворд. Потім команди обмінюються складеними кросвордами і намагаються їх вирішити за допомогою дискусії, взаємотестування та експертизи. До гри залучаються практично всі учні в якості учасників команд з вирішення кросворду, експертів, спостерігачів. Складання й вирішення кросворду допоможе їм систематизувати й коректно використовувати свої комунікативні знання, усвідомити їх практичну значущість, розвивати мисленнєві та рефлексивні здібності, виробити уміння роботи в команді.

Таке поєднання в межах особистісно орієнтованої педагогічної технології дозволяє сконцентрувати навколо стрижневої ідеї – формування комунікативної культури – міжпредметний матеріал і пов'язати його з «людським виміром» у процесі професійної підготовки. Це сприяє максимальному розкриттю комунікативного потенціалу майбутніх фахівців сфери обслуговування, підвищенню їхньої мотивації щодо вдосконалення професійно-комунікативних якостей, виробленню необхідних для успішної професійної діяльності комунікативних умінь і навичок. Особистісно орієнтовані технології формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачають застосування проблемного методу, евристичної бесіди, кейс-методу, гри, моделювання та методу оперативних дій (див. підрозд. 4.2).

Формування гносеологічно-когнітивного компонента, зокрема мисленнєвої та перцептивної комунікативних компетентностей, забезпечить *технологія колективної розумової діяльності* (КРД). Як зазначає М. В. Артюшина, застосування технології КРД передбачає організацію взаємодії таким чином, що пізнавальний процес спонукає учнів діяти відповідно до норм суспільних стосунків (кожен може висловлювати свою думку, аргументувати її, але зобов'язаний вислухати і зрозуміти іншого, нести особисту відповідальність за довірену йому частину спільної справи) [22, с. 79]. Таким чином, колективна діяльність стає механізмом розвитку особистості, оскільки успіх спільного пошуку залежить від пізнавальних, організаторських, моральних зусиль кожного учасника. Завдання ж педагога полягає в тому, щоб у процесі активної взаємодії виявити особистісний потенціал кожного учня. Під час такої взаємодії

відбуваються позитивні зміни міжособистісного ставлення учнів, коли відчуженість і байдужість поступаються зацікавленості та взаєморозумінню у ході співпраці. Вирішення проблемної ситуації за допомогою КРД, за М. В. Артюшиною, відбувається у чотири «такти» [22, с. 80–81]. Адаптованість функцій кожного з них до завдань формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування подана в табл. 4.6.

Таблиця 4.6

Технологія колективної розумової діяльності

№ з/п	Функція такту	Змістове наповнення
1.	<i>Введення у проблемну ситуацію:</i> постановка проблеми, колективне обговорення цілей, способів їх досягнення	Визначення сутності комунікативної ситуації, постановка комунікативних цілей, окреслення реальних шляхів їх досягнення
2.	<i>Робота у творчих мікрогрупах з вирішення проблеми:</i> вправління в реалізації демократичних стосунків	Аналіз проблемної комунікативної ситуації, обговорення пропозицій учасників групи щодо способів її вирішення та вироблення колективної позиції
3.	<i>Презентація способу вирішення проблеми:</i> формування активних особистісних позицій, вироблення суспільної думки про роботу творчих груп, окремих особистостей	Оголошення мікрогрупами своїх дій щодо вирішення професійно-комунікативної проблемної ситуації, активна аргументація і захист своїх позицій; загальне обговорення, під час якого виробляється оптимальне рішення
4.	<i>Рефлексія:</i> усвідомлення засобів власної і спільної розумової діяльності	Обговорення процесу й результатів вирішення проблеми, виявлення можливих причин невдач і ускладнень, визнання помилок і накреслення шляхів їх уникання в майбутньому

Технологія КРД реалізується за допомогою методів творчого вирішення проблем: моделювання, мозкової атаки, «Дерева рішень», кейс-методу та ін. (див. підрозд. 4.2). Так, у процесі як професійно-теоретичної, так і професійно-практичної підготовки ефективною для розвитку професійно-комунікативних знань, умінь і навичок буде вправа-таблиця [437, с. 35]. Учні поділяються на команди,

кожна з яких отримує набір карток з виписаними на них елементами таблиці або схеми, які змішані. За певний проміжок часу команда має систематизувати ці елементи і скласти з них правильну таблицю чи схему, обґрунтувавши своє рішення. Такий вид роботи не лише закріплює вивчений матеріал, а й розвиває комунікативні навички майбутніх фахівців, оскільки у процесі відтворення таблиці чи схеми учні мають задавати один одному питання, колективно формулювати варіанти відповідей, вислуховувати пропозиції членів команди та їхні аргументи, узгоджувати колективне рішення. Вправа розвиває й навички активного слухання, конструктивного міжособистісного спілкування, налагодження зворотного зв'язку.

Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як умови реалізації їхньої професійної компетентності та засобу особистісного і професійного зростання ґрунтується на цілісному уявленні про предметний та соціальний зміст майбутньої фахової діяльності, яке забезпечить *технологія контекстного навчання* (ТКН). Її ідея, закладена у працях А. О. Вербицького, спирається на діяльнісну теорію, відповідно до якої засвоєння соціального і професійного досвіду майбутніх фахівців здійснюється в результаті їхньої активної діяльності, а перехід від навчання до професійної діяльності може бути реалізований через професійний контекст. За визначенням А. О. Вербицького, контекст – «це система внутрішніх і зовнішніх умов життя і діяльності людини, яка впливає на сприйняття, розуміння і перетворення нею конкретної ситуації, надаючи сенс і значення цієї ситуації в цілому та її компонентам. Внутрішній контекст складають індивідуально-психологічні особливості, знання і досвід людини; зовнішній – предметні, соціокультурні, просторово-часові та інші характеристики ситуації, в яких вона діє» [104, с. 40]. Отже, контекст спирається на досвід людини і впливає на її поведінку, а ситуація визначає умови, що спонукають суб'єкта до дії та опосередковують його активність.

Принцип відтворення професійного контексту розуміється як сукупність предметних завдань, організаційних, технологічних форм, методів, умов діяльності та соціально-психологічної взаємодії, які притаманні певній галузі діяльності

та є функціонально самостійними в загальній структурі професійної сфери [172, с. 405]. Відповідно до проблеми нашого дослідження, професійний контекст передбачає комунікативні завдання, форми і методи професійно-комунікативної діяльності, ситуації соціально-психологічної взаємодії, характерні для фахівців сфери обслуговування. Застосування ТКН у професійній підготовці фахівців цього профілю в закладах профтехосвіти характеризується тим, що засвоєння абстрактних теоретичних знань «накладається» на канву професійної діяльності. Її активна реконструкція у предметному та соціальному аспектах становить сутність контекстного навчання, «в рамках якого мовою наук і за допомогою всієї системи педагогічних форм, методів і засобів цілеспрямовано й послідовно моделюється предметний і соціальний зміст майбутньої професійної діяльності» [103, с. 22].

Серед форм ТКН, які доцільно використовувати у процесі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування під час професійної підготовки відзначимо квазіпрофесійну, яка дозволяє моделювати цілісні фрагменти виробничих стосунків з урахуванням їх комунікативних і соціально-рольових особливостей, та навчально-професійну, яка реалізується під час виробничої практики відповідно до норм комунікативних стосунків під час професійної взаємодії. У такий спосіб учні включаються у професійний контекст під час програвання навчальних ситуацій, які пов'язують в одне ціле характерні для трудової діяльності факти, явища і проблеми. Останні виокремлюються із цього контексту внаслідок його дидактичної редукції з метою перенесення в освітній процес завдань, спрямованих на розвиток у майбутніх фахівців комплексного мислення й активності відповідно до специфіки діяльності. Для реалізації ТКН оптимальними є методи моделювання, імітаційної гри, мозкової атаки (див. підрозд. 4.2). Вони забезпечують підвищення мотивації учнів, активізують перетворення комунікативних знань майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-комунікативні вміння та навички, сприяючи вдосконаленню компетентностей усіх чотирьох компонентів їхньої комунікативної культури.

Організація освітнього процесу, в ході якого учні опановують знання й уміння під час виконання практичних завдань, що поступово ускладнюються,

передбачає використання *технології проектного навчання* [399, с. 50]. В її основу покладено один із головних принципів навчання – «навчання через дію», сформульований Д. Дьюї [189, с. 34]. Згідно із цим принципом знання мають набуватися через досвід, бути практично спрямованими та сприяти адаптації людини до навколишнього середовища завдяки вмінню використовувати їх у певній ситуації. Крім того, важливо підпорядкувати зміст навчання вирішенню практичних проблем відповідно до нахилів і підготовки учня. У свою чергу, розв’язання проблем потребує поєднання розумової та фізичної праці, що має розвивальну та суспільну цінність. Сутність технології проектного навчання визначається проблемою, вирішення якої потребує використання методів, зорієнтованих на практичний результат, який можна осмислити, побачити, застосувати у практичній діяльності. У межах проекту така проблема вимагає цілісного розроблення, врахування різних аспектів її вирішення, теоретичної та практичної реалізації результатів.

У навчальній практиці ПТНЗ технології проектів застосовуються з метою стимулювання пізнавальної активності учнів, їхнього інтересу до отримання професії шляхом організації самостійної пошукової діяльності, постановки проблем, вирішення яких передбачає володіння системою професійних знань, умінь та їх використання на практиці. Так, конструктивне застосування імітаційних ігор сприяє активному усвідомленню учнями вибору професії та формуванню професійних якостей [276, с. 142]. Використання технології проектів у мовній підготовці допомагає розвинути аналітичне, логічне й асоціативне мислення [102, с. 59]. Водночас технологія проектного навчання передбачає творчу спільну діяльність учнів і викладача, яка потребує володіння значним обсягом загальноосвітніх і професійних знань, комунікативними та інтелектуальними вміннями й навичками. В умовах реалізації певного проекту викладач має змінити акцент форми набуття знань від пасивного сприйняття до активної участі.

Наприклад, у ході мовної, професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки широко можна застосовувати техніку «синдикат» як підготовчу

до виконання проекту [437, с. 36]. Вона передбачає створення кількох дискусійних груп для одночасного вирішення однієї комунікативної проблеми. Для цього учням необхідно обговорити запропоновану комунікативну проблему та визначити оптимальні способи її вирішення на основі своїх комунікативних знань і вмінь, а педагог у ході дискусії стисло фіксує ключові слова або висновки на фліп-чарті чи дошці. Обговорення результатів усіма учасниками синдикату дозволяє прийняти правильне рішення. Техніка «синдикат» дозволяє створити атмосферу змагання, конкуренції між командами, що сприяє підвищенню мотивації учнів, їх згуртованості під час виконання завдання, вчить колективній діяльності та толерантності у процесі комунікативної взаємодії, розвиває комунікативні вміння й навички, необхідні для майбутньої професійної діяльності. У межах цієї техніки можна також використовувати проблемні ситуації, кейс-метод або розроблення проектів.

Технологія проекту сприяє вирішенню важливих педагогічних завдань: посилення мотивації до навчання у процесі трансформації отриманих знань у практичні дії завдяки впливу на емоційно-почуттєву сферу учнів; розвиток креативного мислення учнів шляхом надання їм можливості творчо опрацьовувати тематику проекту, самостійно здобуваючи необхідну інформацію не лише з підручників, а й з інших джерел; налагодження успішної паритетної взаємодії суб'єктів навчання (коли викладач стає рівноправним партнером і консультантом) у ході реалізації різних організаційних форм [274, с. 121–122]. Крім того, до практичних наслідків застосування проектної технології відносять формування в учнів ПТНЗ нових ціннісних орієнтирів; спрямованість на результат навчання; підвищення мотивації щодо освітньої та подальшої професійної діяльності [276, с. 139].

Застосування проектної технології з метою формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування забезпечить добровільну участь учнів у проекті та вибір цікавої для них проблематики обговорення; свободу комунікативної взаємодії на засадах взаєморозуміння і конструктивності; ставлення з повагою до поглядів та ідей усіх учасників; надання учням

можливостей вільного та усвідомленого вибору цінностей, моделей поведінки, рішень тощо; рівноправну співпрацю суб'єктів навчально-виховного процесу [423, с. 18]. Під час формування комунікативної культури технологія проектного навчання дозволить майбутнім фахівцям сфери обслуговування:

- перейти від одержання готових комунікативних знань до їх усвідомленого засвоєння через актуалізацію особистої зацікавленості (вдосконалення мотиваційно-ціннісної, комунікативно-рефлексивної, гностичної, мисленнєвої компетентностей);

- розвинути навички самоосвіти і самоконтролю, здатності до самооцінювання власної комунікативної діяльності, пошуку, відбору, презентації інформації (вдосконалення особистісно-комунікативної, інформаційно-технологічної компетентностей);

- поліпшити навички роботи в команді, групі, професійному колективі (вдосконалення перцептивної, лінгво-комунікативної, коннективно-операційної, соціально-адаптивної, статусно-рольової компетентностей та компетентності самопрезентації).

Робота над проектом складається з кількох етапів, які ми адаптували до професійної підготовки майбутніх офіціантів і барменів (див. табл. 4.7). На кожному з цих етапів відбувається комунікативна взаємодія між суб'єктами педагогічного процесу, в ході якої учні отримують корисну інформацію, з'ясовують нові для себе факти, здійснюють особистісно і професійно значущі відкриття. На основі аналізу, порівняння, систематизації й узагальнення отриманих відомостей у них активізується розумова діяльність. Сприймання емоцій та почуттів інших учасників дозволяє отримати досвід роботи в команді та підвищує мотивацію до самопізнання. Спільна діяльність під час реалізації проекту сприяє формуванню механізмів регулювання поведінки майбутніх фахівців сфери обслуговування, а її реальний результат дає можливість відчувати задоволення від власної роботи.

Отже, цінність технології проектного навчання для формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає в то-

Етапи роботи над проектом

№ з/п	Назва і мета етапу	Змістове наповнення
1.	<i>Підготовчий:</i> визначення ситуації, прихованої в ній проблеми, накреслення шляхів щодо її вирішення	У навчальному ресторані (кафе чи барі) треба організувати французьку вечірку, учні пропонують влаштувати її з урахуванням і відтворенням французьких традицій
2.	<i>Планування:</i> розподіл обов'язків учасників проекту, формування програми його реалізації, розроблення плану в цілому та конкретних дій учасників	Майбутні офіціанти і бармени розподіляють ролі, згідно з якими одні мають скласти «французьке» особливе меню, інші – підібрати винну карту, ще інші – продумати нестандартні способи презентації страв і напоїв клієнтам тощо
3.	<i>Дослідження:</i> накопичення інформації, необхідної для втілення розробленого плану дій	Пошук учнями інформації щодо традицій французької кухні, культури вживання вина та інших напоїв, особливостей сервіровки тощо в бібліотеці, Інтернеті, в мережі підприємств ресторанного господарства, у бесідах із їх менеджерами, яка допоможе зреалізувати заплановане
4.	<i>Презентація проекту:</i> проведення французької вечірки в навчальному ресторані	Виконання усіма учасниками проекту визначених ролей у ході вечірки
5.	<i>Визначення ефективності:</i> оцінювання самої діяльності та її результатів	Спільне обговорення якості виконання ролей учасниками проекту, визначення недоліків у складанні меню, використанні відповідного посуду, створення атмосфери французького закладу харчування тощо та їх можливих причин, дискусія щодо результативності проекту, аргументація своїх думок

му, що вона учнів актуалізує природну потребу учнів у спілкуванні, зокрема іноземною мовою, за її допомогою виробляються професійно-комунікативні вміння та навички лаконічного та зрозумілого формулювання висловлювань, толерантного ставлення до думки інших, здобуття інформації з різних джерел та її оброблення за допомогою ІКТ.

Для успішної реалізації особистісного потенціалу в інформаційному суспільстві професіонал повинен уміти здобувати, вибирати й переробляти

інформацію, мати розвинуті комунікативні здібності, «працювати безпосередньо з поняттями, даними та віртуальним середовищем, виконувати роль дослідника, експериментатора, проектанта, перевіряти гіпотези та робити висновки за результатами аналізу додаткових даних і відомостей, що дає змогу глибше осмислювати нові ідеї, встановлювати взаємозв'язки нових понять з раніше вивченим матеріалом» [331, с. 310]. Сукупність методів, виробничих процесів і програмно-технічних засобів, інтегрованих з метою збирання, оброблення, зберігання, поширення й використання інформації в інтересах її користувачів відображають *інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ)*. У сучасній професійній освіті спостерігається постійне розширення сфери їх застосування, що відповідає вимогам інформаційного суспільства. Відповідно до них важливою компетенцією комунікативної культури фахівця сфери обслуговування є інформаційно-технологічна, яка виявляється в умінні використовувати у професійній діяльності знання, вміння та навички щодо роботи з великим масивами інформації.

Серед напрямів використання ІКТ у процесі професійної підготовки актуальними для нашого дослідження є: створення та використання програм контролю і самоконтролю знань; комп'ютерне моделювання виробничих ситуацій, професійних дій і педагогічного процесу [499]. Стосовно професійної підготовки майбутніх фахівців у ПТНЗ А. В. Литвин слушно акцентує увагу на опануванні ІКТ з орієнтацією на їх застосування у професійній діяльності [331, с. 179]. У контексті нашого дослідження важливо враховувати таку властивість ІКТ, як мультимедійність, яка створює партнерські відносини між електронними засобами навчання й учнями шляхом насичення навчальної програми стимулами до вербальної реакції й аудіовербальною чи невербальною оцінкою цих дій, що спонукає до діалогових ситуацій [163], забезпечуючи в такий спосіб комунікативність освітнього процесу.

Два основних напрями застосування ІКТ в освітньому процесі виділяє Р. С. Гуревич: їх безпосереднє використання на практичних заняттях і для організації самостійної роботи майбутніх фахівців. На його переконання, комп'ютер є універсальним засобом навчання, за допомогою якого можна

реалізувати всі види навчальної діяльності [157, с. 24]. Так, у процесі професійної підготовки учнів у закладах профтехосвіти ІКТ можна використовувати на заняттях професійно-теоретичного циклу (лекції, презентації, навчальні програми, закріплення отриманих знань під час виконання самостійних дослідницьких завдань, перевірка знань за допомогою комп'ютерних тестів тощо), в організації самоосвітньої роботи учнів, спрямованої на вдосконалення професійно-комунікативних якостей (самонавчання, самоконтроль, повторення вивченого, підготовка до практичних занять тощо).

У процесі професійно-практичної підготовки майбутні фахівці сфери обслуговування мають опанувати спеціальні комп'ютерні програми (наприклад, R-Keeper V7, «1С: Бухоблік і Торгівля» (БІТ), «Парус-Ресторан», «АСТОР: Ресторан 4.0 Проф», система «XPOS» для тих, хто працюватиме в рестораних господарствах та інших закладах громадського харчування; «jKiwi», «House of Color», «Essential Looks», «Essential Skills», «Віртуальна перукарня», «Віртуальний макіяж» – для майбутніх перукарів і візажистів), оперування якими дозволить фахівцям сфери послуг поглибити та конкретизувати зміст професійно-комунікативної взаємодії, сприятиме швидшому досягненню взаєморозуміння в її ході, що в результаті покращить якість обслуговування (Додаток 3).

Отже, застосування ІКТ у процесі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування не лише інтенсифікує пізнавальну діяльність учнів, а й дасть їм змогу практично застосовувати здобуті комунікативні знання у змодельованих і безпосередньо виробничих професійно-комунікативних ситуаціях за допомогою ІКТ, працювати з навчальною та виробничою інформацією, отриманою з різних джерел. При цьому всі одержувані інформаційні знання переміщаються у практичну площину та оцінюються їх носієм за критерієм професійної та особистісної значущості.

Удосконалення комунікативної культури особистості відбувається протягом усього життя шляхом накопичення досвіду спілкування у взаємодії. Професійна підготовка майбутніх фахівців під час навчання у ПТНЗ є частиною досвіду, спрямованою на виявлення комунікативних здібностей учнів та їх ефективний

розвиток. На наше переконання, врахування специфіки комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування потребує застосування в їхній підготовці елементів *педагогічної технології формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки*. Вона ґрунтується на концепції К. С. Станіславського про нерозривний зв'язок психічного і фізичного, духовного і матеріального у поведінці людей на сцені та в житті. Застосування театральних методів у професійній підготовці майбутніх кваліфікованих робітників ґрунтовно дослідила С. О. Соломаха. Їх педагогічний потенціал щодо формування комунікативної культури, – зазначає вона, – «криється у проживанні, переживанні й оцінці реальних або уявних ігрових ситуацій «тут і зараз» у процесі послідовної зміни ролей, активній дії і взаємодії, досвіді подолання конфліктів і комунікативних ситуацій, які потребують рефлексії, стану, що переживається, осмислення свого ставлення до ситуації» [591, с. 76–77]. Технологія формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки передбачає опанування мовленнєвих технік, включення в педагогічний процес елементів акторської майстерності щодо вдосконалення невербальної комунікативної поведінки на основі акторських тренінгів тощо. Реалізація її елементів у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування може здійснюватися за допомогою акторських етюдів (наприклад, увійти в образ топ-менеджера ресторану чи салону краси, бармена, менеджера залу, клієнта перукарні, майстра-візажиста тощо), імітаційних вправ і рольових діалогів (наприклад, керівник – підлеглий, офіціант – клієнт, перукар – візажист – клієнт тощо), виконання дій з уявними предметами (наприклад, перукар фарбує волосся клієнту, застосовуючи новітні технології фарбування; офіціант обслуговує гостей під час фуршету і т. п.). Розвиток і вдосконалення професійно-комунікативних якостей майбутніх фахівців за допомогою елементів театральної педагогіки відбувається у кілька етапів. Етапи та властивий кожному з них алгоритм дій (за С. О. Соломахою [591, с. 76–77]) відображені в лівій частині табл. 4.8, а їх функції та змістове наповнення викладені з урахуванням специфіки майбутньої професійної діяльності фахівців сфери обслуговування.

**Етапи технології формування комунікативної культури засобами
театральної педагогіки**

№ з/п	Назва етапу, властивий алгоритм дій	Функція та змістове наповнення
1.	<i>Рольова ідентифікація: саморегуляція фізичне розкріпачення саморефлексія</i>	<i>Формування ставлення до себе як до суб'єкта комунікативної діяльності, особистісне самопізнання і саморозкриття учня: виконання вправ, пов'язаних із диференціацією опорно-рухового апарату; комунікативних вправ, що здійснюються в конкретних запропонованих обставинах.</i>
2.	<i>Особистісна проекція: створення кому- нікативної атмо- сфери – організація взаємодії – колек- тивна рефлексія</i>	<i>Формування сприйняття і прийняття іншого: отримання знань, умінь і навичок керування комунікативним процесом, вироблення і вдосконалення професійно-комунікативних умінь (слухати, аналізувати, вибудовувати позицію, діалог, переконувати, долати комунікативні бар'єри) за допомогою інсценування професійно-комунікативних виробничих ситуацій, в ході тренінгу невербального спілкування.</i>
3.	<i>Авторська інтерпретація: створення внутрішнього сценарію – відбір засобів інсценізація</i>	<i>Формування навичок інтерпретації комунікативного контексту: вироблення умінь і навичок творчого підходу до професійно-комунікативної поведінки під час бесід, дискусій, тренінгів, майстер-класів.</i>

Особливе місце в технології формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки займають майстер-класи і тренінги. Перші відносять до методу узагальнення та розповсюдження професійного досвіду, який найкраще реалізується на уроках виробничого навчання [414, с. 117]. Майстер-класи можуть проводитися як досвідченими працівниками прогресивних закладів сфери обслуговування, так і викладачами спецтехнологій або майстрами виробничого навчання. У ході майстер-класів учні розвивають комунікативні уміння діалогічної взаємодії, правильного вживання професійної термінології, побудови мовних конструкцій, використання невербальних засобів спілкування у процесі

обслуговування. Закріплення цих умінь і навичок відбувається під час проходження навчально-виробничої та виробничої практики.

Тренінг (з англ. *train, training* – навчання підготовка, тренування) у психолого-педагогічній науці розглядається як група методів, спрямованих на розвиток навчальних здібностей опанування певним складним видом діяльності [190, с. 10]; особлива форма навчання, у процесі якої людина максимально оволодіває новими знаннями, вміннями й навичками; переглядає власні цінності та пріоритети; коригує, вдосконалює та розвиває певні якості та властивості своєї особистості; обирає для себе форми поведінки відповідно до ситуації та власної індивідуальності [370, с. 9]. Педагогічний потенціал тренінгів полягає в можливості забезпечення високої пізнавальної активності учнів, розвитку їхнього рефлексивного мислення та комунікативних навичок [490, с. 561]. Застосування тренінгів у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування дозволить за невеликий проміжок часу вирішити завдання інтенсивного формування та розвитку професійно значущих комунікативних компетентностей, необхідних для ефективної трудової діяльності.

У Додатку К представлений тренінг «Якісне обслуговування клієнта» [371], що передбачає застосування сучасних ідей, підходів і технік у процесі обслуговування клієнтів, які реально допомагають поліпшити його якість. Тренінг спрямований на формування та розвиток таких професійно-комунікативних умінь: налагоджувати і підтримувати контакт із клієнтом з урахуванням його вікових, статусних і соціально-культурних характеристик; адекватно використовувати невербальний та вербальний канали спілкування під час обслуговування; налагоджувати зворотний зв'язок; виявляти потреби клієнта, активного його вислуховувати, ставити запитання різного типу, аргументувати з користю для клієнта та презентувати послугу, грамотно завершувати контакт із клієнтом, а також долати деякі комунікативні бар'єри та обслуговувати конфліктного клієнта [527]. Тренінг містить розвивальний (система тренінгових вправ), інформаційний (інформаційні та роздаткові матеріали для учасників, бланки для виконання вправ) і діагностичний (анкети, діагностичні методики

тощо) елементи. Він побудований на основі «живих вправ», завдань та ігор, виконання яких допоможе краще зрозуміти специфіку майбутньої професійної діяльності, підвищити рівень комунікативної культури. Більшість запропонованих вправ дають змогу майбутнім фахівцям сфери обслуговування виявити та розвинути свій комунікативний потенціал, а конструктивний зворотний зв'язок з боку керівника та інших учасників, а також позитивне заохочення, сприяють формуванню адекватної самооцінки.

Для формування компетентності самопрезентації може бути запропонований відеотренінг ефективної самопрезентації, розроблений О. А. Пікульовою [456] з метою підвищення рівня особистої ефективності та усвідомленості у сфері самопрезентаційної поведінки представників комунікативних професій. Він спрямований на поглиблене вдосконалення вмінь міжособистісної та професійної комунікативної взаємодії. Програма відеотренінгу містить теоретичні та практичні інформаційні модулі, частину яких можна модифікувати з урахуванням специфіки професійної діяльності майбутніх фахівців сфери послуг. Учасники тренінгу мають змогу відпрацювати свою самопрезентаційну поведінку в різних комунікативних ситуаціях підвищеної соціальної значущості (наприклад, співбесіду під час влаштування на роботу). Особливість цього тренінгу полягає в тому, що запропоновані ігри та вправи розроблені з урахуванням розуміння тактик і стратегій своєї самопрезентаційної поведінки та поведінки інших.

У контексті формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування серед завдань, на вирішення яких спрямований тренінг, відзначимо: формування позитивного іміджу в процесі комунікативної взаємодії; усвідомлення можливості контролю над враженням, яке справляється; розвиток упевненості в собі шляхом виявлення прихованих резервів через осмислення й подолання основних бар'єрів для успішної взаємодії. Тренінг самопрезентації також допоможе майбутнім фахівцям сфери обслуговування опанувати тактики і стратегії самопрезентації, серед яких важливе місце займає вміння викликати симпатію у партнера по спілкуванню.

Значення тренінгів у формуванні комунікативної культури учнів ПТНЗ сфери обслуговування полягає також у виробленні готовності налагоджувати контакт і спілкуватися з клієнтом, активно взаємодіяти у професійній сфері на засадах взаєморозуміння, успішно працювати в команді, конструктивно вирішувати конфліктні ситуації, досягати поставленої мети, самореалізуватися у професії.

Отже, застосування елементів педагогічної технології формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки дозволяє комплексно підійти до розвитку комунікативних здібностей учнів, удосконалити особистісно-рефлексивні, операційно-технологічні та професійно-адаптивні комунікативні компетентності, а також розширити сферу самостійної творчо-мисленнєвої діяльності.

Застосування комплексу сучасних педагогічних технологій у процесі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування стимулюватиме когнітивний розвиток особистості, сприятиме підвищенню мотивації учнів щодо вдосконалення комунікативних якостей, виробленню в них професійно значущих комунікативних умінь і навичок, формуванню здатності творчо вирішувати будь-які ситуації у професійній діяльності.

Висновки до четвертого розділу

Методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг спираються на здійснення постійного системного педагогічного впливу на формування всіх її компонентів. Упровадження методики передбачає: доцільність, системність, поступовість і поетапність організації процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як цілісної характеристики особистості, що виявляється в готовності до використання набутих комунікативних компетентностей у професійній діяльності; участь у комунікативному розвитку учнів усього педагогічного колективу ПТНЗ з метою щоденних тренувань у навчально-виробничій професійно-комунікативній діяльності під керівництвом викладачів.

Формування комунікативної культури здійснюється у чотири етапи – усвідомлення, пізнання, актуалізація та адаптація. Серед методів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування особлива увага приділяється активним. Їх вибір спирався на можливість залучення візуальних та аудіальних каналів сприймання інформації, розвитку професійно-комунікативних компетентностей на основі активізації розумових дій, вироблення комунікативних компетентностей з опорою на творчі вияви особистості у професійній діяльності. Із пізнавальних методів формування комунікативної культури провідними визначено методи самостійного навчання, евристичної бесіди, пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемний методи, які, переводячи викладання з пасивного в активний стан, спонукають учнів до ефективної навчально-пізнавальної діяльності. Завдяки тренувальним методам навчальний процес набуває діалогічного, інтерактивного характеру. Контроль процесу формування комунікативної культури здійснювався за допомогою методів спостереження, тестування і самооцінки. Їх використання дає можливість виявити комунікативний потенціал майбутніх фахівців сфери обслуговування, їхнє ставлення до вдосконалення власних професійно-комунікативних якостей, визначити рівень самостійної підготовки.

Науковий підхід до проектування логічно структурованої системи педагогічної взаємодії для гарантованого досягнення запланованих результатів щодо формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відображають сучасні педагогічні технології, застосування яких суттєво збагатить процес професійної підготовки. Особистісно орієнтовані технології допоможуть якнайкраще розкрити комунікативний потенціал учнів ПТНЗ, підвищити їхню мотивацію щодо вдосконалення професійно-комунікативних якостей. Технологія колективної розумової діяльності сприяє розвитку навичок активного слухання, конструктивного міжособистісного спілкування, налагодження зворотного зв'язку під час комунікативного акту. За допомогою технології контекстного навчання учні включаються у професійний контекст з урахуванням його комунікативних і соціально-рольових особливостей

відповідно до специфіки професії. Перетворення комунікативних знань майбутнього фахівця сфери обслуговування у професійно-комунікативні вміння і навички здійснюється у ході застосування технології проектного навчання. Активізацію пізнавальної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі формування комунікативної культури забезпечать інформаційно-комунікаційні технології. Елементи технології формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки сприятимуть розвитку в майбутніх фахівців сфери обслуговування творчих здібностей і рефлексивного мислення.

Основні ідеї та положення четвертого розділу відображені у наступних публікаціях автора [168; 517; 519; 520; 521; 525; 526; 527; 540; 542; 543; 545; 712].

РОЗДІЛ 5

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ ТЕОРЕТИЧНИХ І МЕТОДИЧНИХ ЗАСАД ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

5.1 Програма і методика педагогічного експерименту

У попередніх розділах викладені основні методологічні засади, психолого-педагогічні та методичні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Водночас, мета дослідження полягала у перевірці його загальної та часткових гіпотез, які відображають сутність інноваційного підходу до формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування в системі професійно-технічної освіти. Таким чином, нам необхідно практично підтвердити, що теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування та їх реалізація в педагогічному процесі ПТНЗ сприяють особистісному і професійному розвитку учнів, підвищенню мотивації до вдосконалення всіх компонентів комунікативної культури, забезпеченню адаптованості випускників на ринку праці. Зокрема, потребують перевірки припущення про те, що: на ефективність підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ до професійно-комунікативної діяльності впливає: здійснення освітнього процесу на засадах філософії людиноцентризму, культурологічно, синергетично й особистісно спрямованої парадигми освіти та його спрямованість на формування в учнів комунікативної культури як складової їхньої професійної компетентності; системність реалізації мотиваційно-цільових, процесуально-змістових, організаційно-технологічних і суб'єктно-орієнтованих педагогічних заходів, раціональне використання інноваційних форм, методів навчання, сучасних педагогічних технологій. Це передбачало експериментальну перевірку системи формування комунікативної культури, зокрема моделі, педагогічних умов і методики організації цього процесу в ПТНЗ сфери обслуговування, визначенні їх доцільності у професійній підготовці учнів.

Для вирішення завдань дослідження і перевірки його загальної та часткових гіпотез був проведений педагогічний експеримент, природний за своїм характером, який проходив без зміни ходу освітнього процесу та передбачав:

- здійснення аналізу сучасних концептуальних положень і методичних підходів до підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ, з'ясування особливостей їхньої професійної підготовки у закладах профтехосвіти;
- перевірку реальної готовності учнів ПТНЗ сфери обслуговування до професійно-комунікативної діяльності;
- на основі аналізу функцій, структури комунікативної культури фахівців сфери обслуговування та змісту їхньої підготовки у ПТНЗ визначення комплексу інновацій, необхідних для досягнення мети дослідження;
- апробацію в освітньому процесі ПТНЗ системи формування комунікативної культури на основі обґрунтованих концептуальних засад, яка сприятиме формуванню і розвитку комунікативної культури фахівців сфери обслуговування;
- впровадження обґрунтованих педагогічних умов і запропонованої методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за розробленою моделлю;
- визначення дієвості запропонованих інноваційних заходів, спрямованих на формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, виявлення об'єктивних зв'язків і залежностей між рівнем її сформованості в учнів та педагогічними умовами, які неможливо виявити без експериментальних спостережень і дослідної роботи;
- варіювання педагогічних умов без порушення логіки процесу професійної підготовки в цілому та вдосконалення відповідної методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на основі одержаних експериментальних результатів;
- ґрунтовний кількісний та якісний аналіз результатів експерименту.

Початкове дослідження практики діяльності ПТНЗ дозволило зробити висновок про те, що професійна підготовка майбутніх фахівців сфери

обслуговування нині потребує нагального вдосконалення з метою підвищення ефективності освітнього процесу та якості підготовки учнів. Для цього потрібно чітко визначити його цілі, зважено підійти до змістового наповнення, добору форм і методів навчання, а також сукупності інших заходів щодо вдосконалення процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому середовищі ПТНЗ, які нададуть йому структурно-функціональної цілісності. Передусім, ми визначили педагогічні умови його ефективності (див. підрозд. 3.2) відповідно до теоретично розробленої системи. Методичні особливості формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування розподілені за чотирима напрямками: мотиваційно-цільовим, процесуально-змістовим, організаційно-технологічним та суб'єктно орієнтованим. Завдання полягало в тому, щоб професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування сприяла формуванню їхньої комунікативної культури.

Для успішного проведення експерименту істотне значення має теоретична основа, яка визначає логічну структуру експериментального дослідження та відображає теоретичні положення, які відповідають поставленій проблемі, прийняття гіпотези, внутрішнє узгодження об'єкта, предмета, мети і завдань дослідження, технологічної схеми та очікуваного результату. Отже, *об'єктом* експериментального дослідження є система формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки, а його *предметом* – педагогічні умови і методика формування комунікативної культури учнів.

Отримані теоретичні висновки дозволяють висловити *гіпотезу* про те, що цілеспрямованість процесу формування комунікативної культури, організованого з урахуванням його специфічних етапів і можливих рівнів її розвитку в учнів, забезпечить ефективне досягнення очікуваних результатів. Результати експерименту, перевірені у практичній діяльності ПТНЗ, дадуть підстави для застосування статистичних методів з метою більш глибокого розуміння сутності досліджуваних явищ та їх залежності від педагогічних умов.

Наші інновації спрямовуються на розроблення системи формування комунікативної культури як інтегрованого особистісного утворення суб'єкта

професійної діяльності, що забезпечує реалізацію його професійної компетентності у процесі надання послуг. Увага акцентується на поетапному, планомірному, керованому процесі формування особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного та професійно-адаптивного компонентів комунікативної культури.

Реалізація цільових завдань відповідно до запропонованої методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування має відбуватися у чотири етапи, спрямовані на: усвідомлення сутності комунікативної культури та потреби її формування на особистісно-рефлексивних засадах; активне опанування способів установлення міжособистісного контакту, адекватної оцінки людини в конкретній комунікативній ситуації, налагодження продуктивної взаємодії у професійній сфері на гносеологічно-когнітивних засадах; вироблення комплексу умінь і навичок комунікативної взаємодії та відбору професійно значущої інформації, як системи внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій; вдосконалення комунікативних компетентностей у процесі виробничого навчання і спеціально організованої виробничої практики у закладах сфери обслуговування. Якісною характеристикою кожного етапу є рівень сформованості компетентностей кожного компоненту комунікативної культури (див. розд. 2): недостатній, базовий, функціональний і креативний. Загальний рівень комунікативної культури відображає ступінь інтегративної сформованості компетентностей усіх компонентів комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

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. Виконане експериментальне дослідження спиралося на ідеї Ю. К. Бабанського [28], А. В. Батаршева [39], А. П. Беляєвої [426], П. М. Воловика [112], Л. П. Калінінського [250], А. А. Киверялга [318], Н. В. Кузьміної [375], Д. О. Новікова [411], О. М. Новікова [407], П. І. Образцова [417], С. О. Сисоевої [570] та ін. Експеримент передбачав підготовчий, основний та заключний етапи.

На *підготовчому етапі* (2008–2011 рр.) вивчено нормативні положення, навчальні плани ПТНЗ щодо підготовки учнів за професіями обслуговування та програмно-методичну документацію; проведено спостереження за ходом освітнього процесу в ПТНЗ сфери обслуговування та опитування адміністративно-керівних працівників закладів обслуговування з питань набору персоналу та вимог до нього; розроблено експериментальні матеріали; з'ясовано інструментарій експериментального дослідження; уточнені критерії та показники сформованості відповідних компетентностей чотирьох компонентів комунікативної культури учнів; проведено констатувальний експеримент.

Аналіз робочих навчальних планів для підготовки кваліфікованих робітників із професій «Майстер ресторанного обслуговування», «Офіціант», «Бармен», «Перукар» («Перукар-модельєр») дозволив виявити можливості загально-освітніх, професійно-теоретичних предметів і професійно-практичної підготовки щодо формування комунікативної культури учнів.

У ході спостереження вивчалися методика ведення занять, прояв учнями здатностей до комунікативної діяльності, рівень їхньої комунікабельності та готовності до професійного спілкування, вплив діяльності викладачів на формування комунікативних якостей учнів. Для перевірки загальної та часткових гіпотез щодо потреби вдосконалення цього процесу проведене анкетування учнів, яке передбачало отримання деяких фактичних даних про їхній комунікативний досвід, ставлення до власного комунікативного розвитку, з'ясування найбільш характерних труднощів під час комунікативної взаємодії (анкета подана в додатку Л).

Для опитування було обрано адміністративно-керівних працівників закладів з надання послуг, які мають високий рейтинг у населення, постійно розвиваються в напрямі сучасних виробничих технологій, приваблюють клієнтів не лише гарним естетичним оформленням приміщень, високою кваліфікацією працівників, а й відрізняються високою культурою обслуговування. Анонімність анкетування дозволила отримати об'єктивні відповіді на запропоновані питання.

Під час *констатувального етапу* (2009–2011 рр.) проаналізовано сучасний стан формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери

обслуговування у ПТНЗ. Формування групи для констатувального експерименту здійснювалося за допомогою вибіркового методу з урахуванням взаємозв'язку характеристик досліджуваних, правомірності висновків про ціле на підставі досліджень його частини у випадку, коли за своєю структурою частина є мікромоделлю цілого, і недопущення опосередкованих впливів. Склад групи учнів не підбирався спеціально, а залишався однаковим від початку навчання (загальна кількість учнів ПТНЗ, що брали участь у цьому етапі експерименту, становила 250 осіб).

Для діагностики учнів було визначено критерії оцінювання кожного компонента комунікативної культури за відповідними компетентностями, їх показники та дескриптивні характеристики (див. Додаток М). У процесі їх розроблення ми спиралися на викладені у розд. 3 дисертації закономірності формування комунікативної культури фахівців сфери послуг, враховували специфіку їхньої професійно-комунікативної діяльності та вимоги до якості їхньої професійної підготовки відповідно до особливостей роботи в галузі обслуговування.

Оцінювання стану формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки передбачало діагностику загального рівня комунікабельності (за тестом В. Ф. Ряховського [505, с. 50–53]), ступеню виявлення комунікативних якостей учнів (за особистісним опитувальником Л. П. Калінінського [250]) та комунікативної культури (за тестом С. В. Знаменської [218, с. 186–187]) (див. Додаток Н).

Мета діагностики полягала, передусім, у розширенні та поглибленні знань учнів про рівень і характер своїх комунікативних здібностей, виявленні найбільш та найменш розвинутих комунікативних якостей, здатностей до продуктивної комунікативної взаємодії особистості у процесі спілкування, а також одержанні інформації про те, які якості необхідно розвивати у першу чергу. На початку проводилась діагностика комунікативних компетентностей учнів, які розподілені відповідно до структурних компонентів комунікативної культури (див. підрозд. 2.2–2.4). Ці види компетентностей вимірювались за названими вище

методиками та порівнювалися із потребами роботодавців, визначеними експертним методом. Після цього опрацьовувалися результати щодо сформованості в учнів комунікативної культури за запропонованими у розд. 2 дисертації особистісно-рефлексивним, гносеологічно-когнітивним, операційно-технологічним та професійно-адаптивним компонентами.

Ключовою частиною констатувального дослідження було оцінювання комунікативної культури учнів ПТНЗ сфери обслуговування відповідно до цих компонентів за ціннісним, знансєвим, дільнісним та адаптивним критеріями її сформованості. Оскільки комунікативна культура фахівців сфери обслуговування є інтегрованим утворенням, то за кожним її критерієм були обрані показники та на основі детального аналізу сформульовані конкретні ознаки (deskриптивні характеристики), узагальнені значення яких відповідають недостатньому, базовому, функціональному, чи креативному рівням сформованості кожної з 12 компетентностей компонентів комунікативної культури учнів (див. Додаток М). Для забезпечення достовірності виявлення рівня комунікативної культури учнів за кожним із чотирьох критеріїв виконувалось із допомогою експертів. За розробленими deskрипторами (табл. М.1) вони відносили кожного учня до певного рівня.

Особистісно-рефлексивний компонент визначає професійно-комунікативні цінності та комунікативні установки фахівця, сукупність мотивів його поведінки, сприймання іншого та ставлення до нього, уміння оцінювати свої почуття і стани, здатність до самооцінки та саморегуляції під час комунікативної взаємодії. Гносеологічно-когнітивний – відображає трансформацію професійних знань у систему власних суджень, поглядів і поведінки на основі ціннісних орієнтацій фахівця, а також складає підґрунтя комунікативної компетентності та сприйняття відмінностей, трактування поведінки, корекції своєї поведінки у процесі комунікативної взаємодії. Операційно-технологічний компонент презентує готовність фахівців виконувати професійну діяльність на основі практичного застосування комплексу комунікативних умінь, навичок міжособистісної взаємодії, відбору професійно значущої інформації. Професійно-адаптивний

компонент є показником ефективності комунікативних дій фахівця у професійній сфері, міри задоволення його потреб і очікувань, пов'язаних із професійною діяльністю та умовами її здійснення, а також його відповідності вимогам галузі обраної діяльності.

На завершення констатувального дослідження проведено опитування педагогічних працівників ПТНЗ сфери обслуговування для виявлення причин, що зумовлюють існуючий стан формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, і можливих шляхів покращення цієї складової професійної підготовки. Паралельно здійснювався аналіз навчально-програмної документації, навчально-методичного забезпечення, змісту навчальних видань, які використовуються у підготовці майбутніх фахівців сфери послуг; вивчалось, як реалізуються дидактичні принципи під час викладання загальноосвітніх, професійно-теоретичних та професійно-практичних предметів у ПТНЗ.

На основі одержаних даних робилися висновки щодо якості професійної підготовки та ефективності освітнього процесу в ПТНЗ сфери обслуговування у напрямі формування комунікативної культури учнів, дійових чинників і можливих шляхів покращення цього процесу.

Отже, підготовчий етап підтвердив доцільність обґрунтованої структури комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, дозволив виявити потенціал навчальних предметів щодо її формування в учнів під час професійної підготовки у ПТНЗ, уточнити педагогічні заходи щодо її вдосконалення, розробити психолого-педагогічні засади, обґрунтувати педагогічні умови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування та цільову програму їх реалізації в закладах профтехосвіти, що сприяло більш повному усвідомленню завдань експериментальної частини роботи.

Для організації подальшої дослідницької роботи була розроблена програма формувального експерименту, яка забезпечує взаємозв'язок структурних і функціональних елементів системи, що реалізують інформаційно-аналітичне, навчально-методичне та психолого-педагогічне забезпечення освітнього процесу, підпорядковане цілям формування в учнів комунікативної культури, здатності та

готовності відповідально і продуктивно вирішувати професійно-комунікативні завдання, з усією повнотою реалізувати професійну компетентність під час надання послуг. Викладемо її суть.

Передусім, програма формувального експерименту орієнтувалася на впровадження та апробацію обґрунтованих педагогічних умов (див. підрозд. 3.2) за розробленою моделлю формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування під час професійної підготовки у ПТНЗ (див. підрозд. 3.3): зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування; упровадження у ПТНЗ сфери обслуговування спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»; розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність учнів.

Елементами комплексної програми є: цілі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (особистісний і професійний розвиток і саморозвиток, опанування етичних правил і психологічних основ комунікативної взаємодії, поєднання професійно-комунікативних знань із системою комунікативних цінностей, потреб і мотивів особистості, закріплення вмінь і навичок комунікативної взаємодії у професійно-практичній діяльності); зміст (інформація про професійне середовище як комунікативний простір, сутність комунікативної культури особистості, її ціннісну і практичну значущість для професійної діяльності, а також основи психології професійного спілкування фахівця сфери послуг); застосування сучасних педагогічних технологій (особистісно орієнтованих, колективної розумової діяльності, контекстного навчання, інформаційно-комунікаційних, проектного навчання, та елементів формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки); форми теоретичного (урок, лекція, практичне заняття), виробничого (урок виробничого навчання, заняття в навчальній майстерні, навчально-виробнича та виробнича практика) навчання і самоосвіти, активні пізнавальні (самостійного навчання,

пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемний, евристичної бесіди) і тренувальні (імітаційна гра, моделювання, оперативних дій) методи педагогічного впливу на учнів; контроль і самоконтроль у процесі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг. Таким чином структура програми відображає запропоновану нами методику формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за відповідними етапами: усвідомлення, пізнання, актуалізації та адаптації (див. підрозд. 4.1). Особливості методики полягають у тому, що вона забезпечує реалізацію педагогічних умов і дозволяє налагодити внутрішні зв'язки структурних компонентів комунікативної культури та простежити динаміку її розвитку.

З метою підготовки та проведення експериментального дослідження педагогічні працівники ПТНЗ сфери обслуговування були ознайомлені з авторською методикою [520] та змістом спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» [525], спрямованих на формування комунікативної культури майбутніх фахівців цього профілю. Це дозволило їм усвідомити себе керівниками та координаторами освітнього процесу, що організують безпосереднє й опосередковане формування особистості учня під час професійного становлення. Завдання викладачів, залучених до реалізації експериментальної програми, полягало не лише в тому, щоб учні успішно оволоділи знаннями, вміннями та навичками, а й у тому, щоб створити умови для ефективного формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як загального підґрунтя розвитку їхніх соціально і професійно важливих якостей, сприяти утвердженню професійно-комунікативних цінностей особистості засобами своїх предметів. Крім цього, у ході підготовчого етапу педагогам роз'яснювалась програма і методика експериментального дослідження, разом із ними уточнювався його задум, структура і методики інформаційного, навчально-методичного забезпечення освітнього процесу. Особлива увага приділялась підготовці експертів, які залучалися для визначення рівня сформованості комунікативної культури учнів. Із ними узгоджувалась методика

експертного оцінювання, спільно добиралися критерії та показники сформованості компонентів комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

Для забезпечення достовірності результатів впливу педагогічних умов формування комунікативної культури учнів ПТНЗ сфери обслуговування за розробленою нами моделлю на якість професійної підготовки випускників подальша експериментальна перевірка передбачала:

- визначення обсягу вибірки учнів, яка представляє генеральну сукупність;
- виявлення різниці у показниках сформованості комунікативної культури учнів контрольних та експериментальних груп;
- визначення статистичної значущості виявлених відмінностей.

З метою перевірки робочої гіпотези, що теоретико-методологічні та методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування та реалізація цілісного комплексу мотиваційно-цільових, процесуально-змістових, організаційно-технологічних і суб'єктно-орієнтованих педагогічних заходів сприятимуть особистісному і професійному розвитку учнів ПТНЗ у навчанні, підвищенню ефективності освітнього процесу та педагогічної взаємодії, застосовувалась адаптована для ПТНЗ сфери обслуговування методика [417, с. 224–231], відповідно до якої проводився паралельний педагогічний експеримент у двох однорідних вибірках. Навчання в експериментальній групі відбувалося на основі наших пропозицій і розробок, а в контрольній – за традиційною схемою.

Перевірку ефективності запропонованої системи формування комунікативної культури було здійснено шляхом безповторного спостереження за вибірковою сукупністю (вибіркою) учнів. Визначення необхідної кількості учасників експерименту проводилося за допомогою обчислень, які дають змогу врахувати, що чим більш статистично однорідна генеральна сукупність, тим меншим може бути обсяг вибірки. При цьому величина вибіркової сукупності повинна бути репрезентативною (статистично значущою), щоб отримати достовірну інформацію, і, водночас, не занадто громіздкою, щоб оперативно збирати та обробляти отримані дані з урахуванням можливостей дослідника. Для

цього методом випадкового вибору в одному із закладів визначались дві попередні (експериментальна (ЕГ) та контрольна (КГ)) групи учнів. Учням ЕГ у ПТНЗ створювались необхідні педагогічні умови та відбувалось упровадження авторських моделі та методики. З цією метою: застосовувалися різні форми, методи і технології формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування на всіх етапах професійної підготовки; забезпечувався зворотній зв'язок, оновлювалось і коригувалось навчально-методичне забезпечення процесу формування комунікативної культури учнів (курсу «Основи психології професійного спілкування» (для ПТНЗ сфери обслуговування) [526], навчальних предметів, які мають потенціал щодо розвитку в учнів визначених комунікативних компетентностей, навчально-виробничої та виробничої практик тощо). На основі показників успішності вивчення курсу були визначені середньоарифметичні бали, різниці відхилень частот, дисперсії та розраховано загальну дисперсію:

$$\sigma^2 = \frac{\sigma_1^2 \cdot n_1 + \sigma_2^2 \cdot n_2}{n_1 + n_2 - 2}, \quad (5.1)$$

де: σ_1^2 – дисперсія оцінок у КГ; σ_2^2 – дисперсія оцінок в ЕГ; n_1, n_2 – кількість учнів КГ та ЕГ у вибіркового експерименті.

Після цього було розраховано відхилення оцінок від середнього балу [570, с. 279]:

$$t = \frac{\sigma_1 - \sigma_2}{\sigma \cdot \sqrt{\frac{1}{2n_1} + \frac{1}{2n_2}}}, \quad (5.2)$$

де: σ_1 – середнє квадратичне відхилення КГ; σ_2 – середнє квадратичне відхилення ЕГ; σ – середнє квадратичне відхилення (оцінка дисперсій).

Якщо t перебуває в інтервалі $\pm t_0$ (критичне відхилення від середнього бала; за таблицею значень $t_0=2$ при рівні значущості $\alpha=0,95$), то статистичний аналіз проведеного експерименту дозволить стверджувати про позитивний або негативний вплив запропонованих змін на якість професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування з імовірністю 0,95. Якщо розраховане

відхилення t лежить поза інтервалом $\pm t_0$, то між сукупностями існують істотні відмінності, тому зробити висновки про вплив нашої моделі на рівень розвитку комунікативної культури в учнів ПТНЗ сфери обслуговування буде неможливо [482, с. 200].

На основі одержаних даних обчислювалась чисельність вибірки, необхідної для репрезентативного експериментального дослідження, за формулою [482, с. 190]:

$$n = \frac{t_0^2 \cdot \sigma^2 \cdot N}{t_0^2 \sigma^2 + \mathcal{E}_x^2 \cdot N}, \quad (5.3)$$

де: t_0 – критичне відхилення оцінок від середнього бала (дорівнює 2,0 при рівні ймовірності $p=0,95$); σ – середнє квадратичне відхилення (розраховується за допомогою попереднього вибіркового експерименту); $\mathcal{E}_x$ – гранична помилка (приймаємо 0,05); N – генеральна сукупність (всі учні ПТНЗ України, що навчаються за професіями сфери послуг, включаючи невиробничі види побутового обслуговування).

Одержану кількість учнів розділили на дві частини (ЕГ і КГ) та збільшили до чисельності, кратної кількості учнів у навчальній групі. При цьому учні експериментальної та контрольної груп у формульованому експерименті адекватно відображали загальні ознаки генеральної сукупності: термін навчання, навчальні програми, вимоги до оцінювання тощо. Після розподілу учнів на експериментальну та контрольну групи, здійснювалося їх вивчення за допомогою методів спостереження, бесіди, опитування, вивчення документів, методу узагальнення незалежних характеристик, аналізу навчальних результатів і незначне вирівнювання складу цих груп.

Із визначеною кількістю учнів проводився паралельний неповторний експеримент. Його організація не порушувала режиму роботи ПТНЗ та ходу освітнього процесу, заняття проходили за звичайним регламентом, не вирізнялись із загальної схеми навчально-виховної роботи. В експериментальних і контрольних групах на вивчення визначеного матеріалу виділялась однакова кількість часу. Заняття в експериментальних групах відрізнялись від традиційних

(у контрольних) тим, що проводилися на основі теоретично обґрунтованої в дослідженні моделі та розробленої методики.

Основний етап експериментального дослідження (2012–2014 рр.) мав на меті практичну реалізацію системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування під час навчання у ПТНЗ, що передбачало:

- удосконалення змісту окремих навчальних предметів професійної підготовки шляхом їх спрямованості на розвиток комунікативного потенціалу учнів з урахуванням вимог роботодавців до кваліфікованих робітників сфери послуг;

- розроблення спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»;

- інтенсифікацію педагогічної взаємодії під час загальноосвітньої, загальнопрофесійної, професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки учнів з метою формування в них усіх компонентів комунікативної культури;

- інтегрування професійно-комунікативних знань, умінь і навичок, вироблених якостей і набутого досвіду в особистісне утворення суб'єкта професійної діяльності.

Під час *формуального* експерименту вирішувалися такі завдання:

- апробувати в реальному процесі професійної підготовки педагогічні умови та методику формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблені за нашою моделлю;

- виявити їх вплив на рівні сформованості кожного компонента комунікативної культури та якість професійної підготовки учнів ПТНЗ сфери обслуговування завдяки застосуванню сучасних методологічних підходів, принципів навчання та інноваційних педагогічних технологій;

- перевірити ефективність системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування під час професійної підготовки з урахуванням цілісності її структури, етапів формування та можливих рівнів розвитку.

Для виконання експериментальних досліджень було проаналізовано чинні навчальні плани та програми підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, а також вивчено Державні стандарти професійно-технічної освіти з напрямів підготовки 5129 «Майстер ресторанного обслуговування», 5123 «Офіціант», 5123 «Бармен», 5141.2 «Перукар» («перукар-модельєр») [500; 501; 502; 503].

Після певного корегування чинників впливу в експериментальних групах додатково: впроваджувалися сучасні педагогічні технології; застосовувалися самоосвіта та самопідготовка учнів під керівництвом викладачів; здійснювалося корегування змісту та методів навчання на основі аналізу й оцінювання його результатів; упроваджувався авторський спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування».

Для постійного та своєчасного отримання необхідної інформації про результати психолого-педагогічного впливу на учнів і відповідного коригування його способів у процесі експерименту широко використовувався зворотній зв'язок. Крім того, передбачалося:

- комплексне методичне забезпечення реалізації програми експерименту;
- інформаційне забезпечення всіх учасників експерименту;
- урахування рівня спрямованості загальноосвітньої, загальнопрофесійної та професійно-орієнтованої підготовки учнів на формування в них професійно-комунікативних компетентностей.

Таким чином, у межах запропонованої комплексної програми дослідження в експериментальній групі реалізувалися теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як багатоаспектна і поетапна система. Натомість у контрольних групах здійснювалася професійна підготовка учнів переважно за традиційними методиками, які не мали на меті цілеспрямованого формування комунікативної культури, а застосування сучасних методів і передових освітніх технологій було спонтанним і фрагментарним.

Першим кроком перевірки ефективності процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування було

визначення рівня сформованості її компонентів, що відображали: усвідомлення необхідності формування комунікативної культури на особистісно-рефлексивних засадах; глибину і міцність засвоєння професійно-комунікативних знань, умінь і навичок; готовність їх застосовувати в навчально-виробничих і виробничих ситуаціях; відповідність вимогам галузі обслуговування. Сформованість компонентів комунікативної культури фахівців сфери обслуговування визначалася за допомогою спостереження, анкетування та самооцінки учнів, а також комплексного порівняння, аналізу та узагальнення навчальної успішності експериментальної та контрольної груп, що характеризують рівень і якість сформованих компетентностей. Кількість учнів у ЕГ і КГ з певним рівнем сформованості комунікативних компетентностей ми вважали рівнем їх сформованості у цій групі. При цьому ми спиралися на твердження С. У. Гончаренка про те, що застосування та інтерпретація одержаних з допомогою кількісних методів оцінювання результатів навчання будуть достовірними лише в разі поєднання з ґрунтовним вивченням досліджуваної освітньої проблеми [140, с. 34-35].

Об'єктом досліджень були предмети загальноосвітнього і професійно-теоретичного циклів підготовки майбутніх офіціантів і барменів. Діагностичні заміри проводилися на початку навчання для перевірки гомогенності експериментальної та контрольної груп та протягом упровадження методики наприкінці кожного її етапу з метою визначення досягнутого рівня відповідного компонента комунікативної культури. На першому етапі (усвідомлення) це з'ясовувалося за допомогою експертної оцінки, аналізу результатів відповідей учнів на однакові для ЕГ і КГ питання анкет (за ціннісним критерієм), на другому (етап пізнання) – порівнювалися результати вивчення спецкурсу та враховувалася експертна оцінка викладачів загальноосвітніх і професійно-теоретичних дисциплін (за знаннєвим критерієм), на третьому (етап актуалізації) – здійснювалася самооцінка учнів своїх комунікативних якостей після проведення тренінгу та експертне оцінювання їхніх професійно-комунікативних умінь і навичок викладачами професійно-практичної підготовки (за дільнісним критерієм), на четвертому етапі (адаптації)

рівень сформованості відповідних компетентностей визначався за результатами спостережень викладачів професійно-теоретичної підготовки та експертної оцінки керівників виробничої практики у закладах сфери обслуговування. На кожному етапі експерти аналізували рівень окремих компонентів комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Діагностика також передбачала своєчасне оцінювання організації проведення, результативності впроваджень і внесення необхідних коректив, оперативного втручання та усунення недоліків експериментальної методики. Отримані результати обговорювалися з педагогами ПТНЗ сфери обслуговування та висвітлювалися в бесідах з учнями. Це дало можливість у ході формувального експерименту уточнювати його програму як в цілому, так і окремих його аспектів.

Для простеження динаміки розвитку комунікативної культури показники сформованості її компонентів в експериментальних і контрольних групах після експерименту порівнювалися з тими, які були виявлені до його початку. Суть діагностування полягала у визначенні загального рівня комунікативної культури майбутніх фахівців галузі обслуговування та ефективності методів і технологій їх формування на основі розроблених критеріїв і показників (див. Додаток М), які дозволяють виявити рівні сформованості усіх професійно-комунікативних компетентностей. Для наочного подання результатів формування компонентів комунікативної культури ми розуміли його рівень як середнє арифметичне показників сформованості компетентностей (наприклад, для особистісно-рефлексивного компонента рівні визначалися за середнім арифметичним мотиваційно-ціннісної, особистісно-комунікативної та комунікативно-рефлексивної компетентностей). Звичайно, це не зовсім коректно, оскільки очевидно, що один компонент не може повністю замінити інший. Таким чином, якщо в учня певний компонент сформований недостатньо, а інші – знаходяться нехай і на креативному рівні, то це не може свідчити навіть про базовий рівень його компетентності. Однак у даному випадку нам важлива динаміка зростання рівнів у групі, оскільки ми розглядаємо процес професійної підготовки в цілому, а не підготовленість окремого фахівця.

Використовуючи дескриптори (табл. М.1) за кожним критерієм і показником, експерти відносили кожного учня контрольної та експериментальної груп до певного рівня комунікативної культури. Потім здійснювався підрахунок кількості учнів, які показали недостатній, базовий, функціональний та креативний рівень сформованості кожного компонента комунікативної культури. Зміна кількості учнів з певним рівнем її сформованості за конкретними показниками свідчила про динаміку якості формування відповідного компоненту комунікативної культури в ЕГ і КГ. Узгодженість думок експертів перевірялася за допомогою обчислення кореляційного зв'язку в результатах експериментальної та контрольної груп. Наявність зв'язку інтерпретується як узгодженість думок експертів щодо показників комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за різними критеріями. Коефіцієнт кореляції r -Пірсона, як і всі інші статистичні характеристики, розраховувався в комп'ютерній програмі Statistica 10. Статистичний розподіл даних, отриманих під час оцінювання сформованості всіх компетентностей кожного компонента комунікативної культури учнів експериментальної та контрольної групи (результати розподілу частот і відносних частот) і визначені та накопичені відносні частоти фіксувались у таблицях.

Опрацювання виконаних замірів полягало в підрахунку середніх значень (середнє арифметичне, медіана, мода), а також міри розсіювання (варіаційний розмах, дисперсія, середнє квадратичне відхилення), які дозволяють проаналізувати результати спостереження. За цими даними визначалося, наскільки статистично значущими є відмінності рівнів кожного компонента комунікативної культури учнів, які навчалися за нашою експериментальною моделлю і методикою, та тих, що навчалися у традиційних умовах.

Для перевірки статистичної достовірності результатів дослідження здійснювалось порівняння рівності математичних сподівань за допомогою t -критерію (критерію Стюдента). Це передбачало: перевірку нормальності розподілу експериментальних даних; перевірку гомогенності дисперсій результатів ЕГ і КГ; формулювання статистичних гіпотез (висунення нульової

гіпотези H_0 про те, що відмінності між середніми арифметичними рівня сформованості компетентностей кожного компонента комунікативної культури учнів ЕГ і КГ випадкові незначущі, та альтернативної H_1 про те, що ці відмінності достовірні, значущі); обчислення програмою в автоматичному режимі на основі введених даних емпіричного значення t -критерію з одночасним визначенням рівня значущості t -критерію; висновок про підтвердження чи спростування нульової гіпотези за одержаними результатами [267, с. 22].

Для оцінювання нормальності розподілу експериментальних даних використовувалися критерії Колмогорова-Смірнова, Лілліфорса та W -критерій Шапіро-Вілка (Statistica 10). Якщо статистична значимість хоча б одного критерію менше 0,05, дані розподілені ненормально і t -критерій застосовувати не можна. Оскільки вибірки були практично однаковими, визначення гомогенності їх дисперсій здійснювалось за критерієм Брауна-Форсайта одночасно з обчисленням t -критерію. У разі, якщо значення $p_{\text{Brn-Fors}} \leq 0,05$, дисперсії вибірок негомогенні, і результати обчислень t -критерію є необ'єктивними. Якщо, відповідно до знайденої величини t -критерію (t -value), його статистична значимість $p > 0,05$, показники успішності в ЕГ і КГ статистично ідентичні, тобто відмінність між середніми арифметичними рівнів певного компонента комунікативної культури у вибірках є випадковою варіацією та статистично незначуща. Якщо ж $p \leq 0,05$ – відмінності між результатами учнів ЕГ і КГ не випадкові та достовірні. У такому випадку нуль-гіпотеза H_0 відхиляється, а отже, підтверджується гіпотеза нашого дослідження про те, що відмінність між експериментальною та контрольною групами спричинена застосуванням авторської моделі, обґрунтованих педагогічних умов і методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Цю процедуру необхідно виконати чотири рази для кожного етапу нашої методики, якому відповідає формування одного з компонентів комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.

У випадку підтвердження статистичної достовірності на всіх етапах, можна робити висновки про ефективність теоретичних і методичних засад формування

комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки, що доводить дієвість і доцільність запропонованих нами інновацій у ПТНЗ цього профілю.

Аналіз кількісних та якісних даних щодо комунікативної культури учнів експериментальних і контрольних груп дав підстави зробити висновок про ефективність запропонованої системи і, отже, довести дієвість педагогічних умов і методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки у ПТНЗ.

Ефективність упровадження авторської системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування визначалася як безпосередньо під час формувального експерименту, так і після його закінчення. На *заключному етапі* (2014–2015 рр.) ґрунтовно перевірялися результати експериментального дослідження шляхом зіставлення вихідних і кінцевих даних, що характеризують різні компоненти (компетентності) комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг за допомогою узагальнення та математичного оброблення, а також остаточної статистичної перевірки отриманих даних. Заключний аналіз ефективності теоретичних і методичних засад формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (формувального експерименту) дозволив визначити тенденції подальшого вдосконалення і розвитку освітнього процесу в ПТНЗ, які готують виробничий персонал для цієї галузі.

Для більш повного дослідження формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування та оцінювання ефективності запропонованої системи ми виконали факторно-критеріальну кваліметрію освітнього процесу за кожною з обґрунтованих педагогічних умов. З цією метою до професійної підготовки учнів ПТНЗ сфери обслуговування, а саме – педагогічних умов формування їхньої комунікативної культури, ми адаптували інструментарій, розроблений вітчизняними науковцями [268; 331; 466; 610].

Основними факторами формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у навчальному закладі є обґрунтовані нами

педагогічні умови (див. підрозд. 3.2). Їх вагомість визначена методом експертного оцінювання факторів. Вагомість кожного фактора визначалась за формулою:

$$W_n = W_0 + \frac{U_n - U_0}{U_{\max} - U_0} (W_{\max} - 1), \quad (5.4)$$

де W_0 – вага найменш впливового компонента,

$W_{\max}$ – вага найбільш впливового компонента,

U_0 – рангова сума найменш впливового компонента,

$U_{\max}$ – рангова сума найбільш впливового компонента,

U_n – рангова сума n-го компонента.

Перший (мотиваційний) фактор – зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування – забезпечує особистісний розвиток і саморозвиток учнів та сприяє досягненню максимальної ефективності та результативності професійній діяльності, але не є визначальним. Змістовий фактор – найбільш вагомий, оскільки передбачає опанування етичних правил і психологічних основ комунікативної взаємодії як загального підґрунтя розвитку комунікативних якостей майбутніх фахівців. Технологічний фактор теж є важливим, оскільки ґрунтується на поєднанні професійно-комунікативних знань, системи комунікативних цінностей, потреб і мотивів особистості, створює умови для ефективного розвитку комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як моделі «суб'єкт-суб'єктної» взаємодії у професійній сфері. Адаптивний фактор відображає результативність процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в цілому, акцентуючи увагу на вдосконаленні набутих комунікативних знань і практичних навичок під час виробничої практики в закладах сфери обслуговування.

Після декомпозиції основних факторів за допомогою визначення часткових цілей конкретної педагогічної умови кожен із них необхідно деталізувати критеріями, яким за допомогою експертів теж присвоюється певне значення (вагомість). Запропонована таблиця (додаток О, табл. О.1) відображає ідеальний (100 %) стан формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери

обслуговування у навчальному закладі. Для оцінювання рівня формування комунікативної культури учнів у конкретному ПТНЗ треба підставити в таблицю реальні показники, підрахувати їх суму та визначити ступінь відповідності ідеальному стану.

Порівняння результатів (рівнів) формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в експериментальних навчальних закладах дозволить говорити про стан її формування у процесі професійної підготовки у ПТНЗ цього профілю. Запропонована таблиця містить критерії, пов'язані зі спрямуванням професійної підготовки на особливості професійно-комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування.

Щоб упевнено стверджувати про результати формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за нашою методикою, необхідно перевірити наявність кореляційного зв'язку між одержаними даними в кожному з експериментальних навчальних закладів. Для обчислення кореляції використовувався коефіцієнт кореляції r -Пірсона (Statistica 10). Коефіцієнт кореляції статистично значимий, якщо його статистична значимість $p \leq 0,05$. Оцінювання рівня кореляційного зв'язку відбувається за найнижчим одержаним коефіцієнтом з усіх виконаних порівнянь показників формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.

Для поглиблення відомостей про те, які педагогічні умови та їх складові (у табл. Н.1 – фактори та відповідні критерії) відіграють найбільшу роль у процесі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, експертам також було запропоновано присвоїти певний ранг найважливішим, на їхню думку, складовим педагогічних умов формування комунікативної культури під час професійної підготовки учнів у ПТНЗ сфери послуг.

Щоб переконатися в достовірності отриманих даних, необхідно визначити узгодженість групової оцінки експертами кожного фактора формування комунікативної культури в учнів ПТНЗ. З цією метою використовувався коефіцієнт рангової кореляції для сумарного ранжування – коефіцієнт конкордації за формулою (М. Кендалл, Б. Сміт [262; 374, с. 135]):

$$W = \frac{S}{S_{\max}}. \quad (5.5)$$

У цій формулі:

$$S = \sum_{i=1}^m \Delta_i^2; \text{ а } \Delta_i = \sum_{j=1}^m x_{ij} - \frac{1}{2} m(n+1); \quad (5.6)$$

$$S_{\max} = \frac{1}{12} m^2 (n^3 - n), \quad (5.7)$$

де x_{ij} – ранг i -го фактора, який присвоєний j -м експертом,

n – кількість рангів,

m – загальна кількість експертів,

S – значення сум рангів оцінок, отриманих усіма факторами,

Δ – відхилення сум рангів оцінок, отриманих j -м фактором, від середнього арифметичного сум рангів оцінок, отриманих усіма факторами.

Одержаний за формулою (5.5) коефіцієнт конкордації W характеризує узгодженість думок експертів щодо значення обґрунтованих педагогічних умов формування комунікативної культури в учнів.

Зібрані дані, одержані шляхом аналізу педагогічних умов, є досить детальними, оскільки увага експертів сконцентрована на змістових і методичних аспектах процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців.

Розроблена та апробована цільова програма дала можливість не лише дослідити динаміку формування професійно-комунікативних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування, а й оцінити ефективність застосування інноваційних педагогічних технологій у процесі формування комунікативної культури учнів у ПТНЗ (колективної розумової діяльності, контекстного навчання, інформаційно-комунікаційних, проектного навчання, та ін.); виявити чинники педагогічного впливу на активізацію пізнавальної діяльності учнів, розвитку їхньої мотивації щодо прагнення успіху в професійній діяльності, розкриття професійно-особистісного потенціалу та формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

5.2 Аналіз сучасного стану формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки

Для оцінювання стану формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ ми використовували результати соціально-педагогічного аналізу (вивчення навчальних планів і програмно-методичних документів ПТНЗ щодо підготовки учнів за професіями обслуговування, експертне оцінювання, педагогічне спостереження, опитування педагогів ПТНЗ сфери обслуговування та адміністративно-керівних працівників закладів цієї галузі, анкетування учнів).

У результаті аналізу робочих навчальних планів для підготовки кваліфікованих робітників з професій «Майстер ресторанного обслуговування», «Офіціант», «Бармен», «Перукар» («перукар-модельєр») виявлені можливості загальноосвітніх, загальнопрофесійних, професійно-теоретичних предметів та професійно-практичної підготовки щодо формування комунікативної культури учнів. Так, компетентності особистісно-рефлексивного компонента доцільно формувати: у процесі загальноосвітньої підготовки під час вивчення предметів «Українська мова», «Українська література», «Зарубіжна література», «Іноземна мова», «Художня культура», «Людина і світ»; загальнопрофесійної підготовки – «Ділова українська мова», «Основи психології, етики й етикету»; професійно-теоретичної підготовки, вивчаючи предмети «Професійна етика і психологія», «Іноземна мова за професійним спрямуванням», «Основи професійної етики та культури спілкування», а також під час вивчення предметів за вільним вибором «Основи підприємницького успіху» (для майстрів ресторанного обслуговування) і «Ділова етика та культура спілкування» (для офіціантів і барменів). Перспективними у контексті формування гносеологічно-когнітивного компоненту вважаємо предмети «Українська мова», «Іноземна мова», «Ділова українська мова», «Іноземна мова за професійним спрямуванням», «Основи психології, етики й етикету», «Основи професійної етики та культури спілкування», «Професійна етика і психологія», «Інформаційні технології», а також їх зв'язок із професійно-теоретичними дисциплінами «Устаткування торгово-технологічного обладнання»,

«Організація обслуговування в барах та ресторанах», «Перукарська справа», «Матеріалознавство», «Спеціальне малювання» тощо. Ефективності формування операційно-технологічного компонента комунікативної культури сприятиме вивчення предметів «Моделювання зачісок» для перукарів-модельєрів, «Основи підприємницького успіху» для майстрів ресторанного обслуговування, «Сучасне обслуговування споживачів у ресторанах і барах» для офіціантів і барменів. Навчально-виробнича та виробнича практика майбутніх фахівців сфери обслуговування може забезпечити вдосконалення набутих комунікативних компетентностей та формування професійно-адаптивного компонента комунікативної культури учнів.

Аналіз програмно-методичної документації та спостереження за методикою проведення занять, проявом учнями індивідуальних особливостей в комунікативної діяльності, рівнем їхньої комунікабельності та готовності до професійного спілкування, впливом діяльності викладача на формування комунікативних якостей учнів засвідчили, що: у процесі підготовки до занять більшість викладачів професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки ПТНЗ сфери обслуговування відчують труднощі під час підготовки завдань, вправ, виборі ситуацій щодо комунікативного розвитку учнів, або достатньо не враховують цей аспект професійної підготовки. Така ситуація спричинена передусім відсутністю досвіду педагогічної роботи у цьому напрямі, недостатньою обізнаністю викладачів із системою формування комунікативної культури, її структурою та етапами цього процесу; а також тим, що у навчально-методичній літературі недостатньо розроблена і представлена діагностика учнів ПТНЗ щодо сформованості їхньої комунікативної культури.

Результати опитування викладачів загальноосвітніх, загальнопрофесійних, професійно-теоретичних предметів та майстрів виробничого навчання ПТНЗ сфери обслуговування дають підстави для висновку про усвідомлення педагогічними працівниками необхідності формування комунікативної культури учнів як запоруки успішної професійної діяльності, а також їхню зацікавленість можливістю використання активних методів навчання і новітніх освітніх технологій з метою комунікативного розвитку майбутніх фахівців сфери послуг.

Опитування адміністративно-керівних працівників закладів обслуговування з питань набору персоналу та вимог до його професійного рівня показало, що фахівці сфери послуг мають відрізнятися відповідальністю, доброзичливістю, вмінні залишати свої проблеми «за порогом місця роботи». Для роботодавців важливими рисами фахівців є комунікабельність, володіння іноземними мовами, уміння швидко порозумітися з клієнтом, запобігати конфліктним ситуаціям, здатність бути активним членом команди закладу обслуговування.

Крім того, у ході опитування з'ясовано, що перше враження керівника чи менеджера по персоналу про майбутнього співробітника складається на основі його зовнішнього вигляду та вміння презентувати себе. На думку опитаних, саме перше враження відкриває перспективу подальших виробничих стосунків. Тут відіграє важливу роль зовнішній вигляд, визначений смаком і почуттям міри, настрій і готовність фахівця взаємодіяти. Уміння ж презентувати себе багато в чому залежить від рівня ціннісної свідомості претендента, яка свідчить про його здатність до самоаналізу та пов'язана із самооцінкою та рефлексією.

На наступному етапі спілкування керівництва з потенційним працівником звертається увага на визначення рівня його комунікабельності, вміння на професійному рівні вести виробничий діалог, бажання постійного професійного зростання, творчого ставлення до роботи, уміння запобігати конфліктам та їх розв'язувати. Міжособистісні стосунки регулюються конкретно-історичними принципами моралі, а їх естетичною формою виступає етикет, як усталена система норм поведінки і спілкування. Дотримання таких норм забезпечує взаєморозуміння між людьми. Варто зауважити, що дотримання етичних норм підсвідомо впливає на моральний стан людини, пом'якшує і навіть знімає агресивність, нетерпимість, нечутливість до іншої людини, змінює внутрішній настрій, моральні установки, не створює підґрунтя для конфлікту чи непорозуміння. Зокрема, менеджери закладів ресторанної галузі відзначили, що ефективність і якість виконання професійної діяльності фахівцем сфери обслуговування значно зростає, коли він вкладає в неї душу, натхнення. На думку опитуваних, процес підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ

треба спрямовувати, окрім надання професійних знань, умінь і навичок, на формування комунікативних якостей особистості, толерантності, поваги до думки співбесідника, вміння його вислухати, а також розвиток здатності працювати в команді. Крім того, роботодавці, особливо у галузі ресторанного сервісу, надають перевагу претендентам, які вільно володіють хоча б однією іноземною мовою.

Важливе місце в організації сучасних закладів обслуговування населення надається творчому підходу до трудового процесу, цілеспрямованому зменшенню чисто репродуктивної діяльності. Безперечно, це можливо лише за наявності високої кваліфікації та професійно-комунікативної культури фахівця, його здатності до творчості у професійній діяльності. Тому дуже важливо навчити майбутнього фахівця сфери обслуговування отримувати задоволення від своєї роботи, від спілкування з колегами та клієнтами, оскільки, на думку опитаних, саме потреба його знаходити спонукає талановиту, небайдужу людину постійно вдосконалюватися, розвивати свої професійні здібності та комунікативні якості, вносити елементи творчості у професійну діяльність. Постійна невдоволеність досягнутим, пошуки нового, зацікавленість не лише в кінцевому результаті роботи, а й у доцільності та довершеності її прийомів і способів, створення власного комунікативного стилю, який би відповідав професійним якостям фахівця, – риси, притаманні творчій особистості, яку приваблює обрана професія і надає можливість отримувати від неї насолоду. Важливим чинником у формуванні таких рис опитувані назвали самовдосконалення кожного фахівця з метою виховання здатності зробити свою працю максимально ефективною. Саме в такому контексті можна прокоментувати те, що адміністративно-керівні працівники закладів сфери обслуговування вважають обов'язковим і необхідним формування комунікативної культури фахівців сфери послуг, ставлячи її на один щабель із власне професійною підготовкою.

Для перевірки загальної та часткових гіпотез щодо потреби вдосконалення професійної підготовки шляхом формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування було проведено анкетування учнів, яке передбачало отримання фактичних даних про їхній комунікативний досвід, ставлення

до власного комунікативного розвитку, з'ясування найбільш характерних труднощів під час комунікативної взаємодії (див. Додаток Л). В анкетуванні брали участь 125 учнів першого курсу, які тільки розпочали навчання, та 125 учнів третього курсу, які вже проходили навчально-виробничу і виробничу практику.

Під час опрацювання анкетних даних щодо необхідності формування комунікативної культури (1-3-й блоки питань анкети) з'ясовано, що: успішній професійній діяльності фахівців сфери обслуговування, на думку респондентів, сприяють: професійна компетентність (77 %), культура спілкування (50 %), вміння «прочитати» клієнта (50 %), витримка, толерантність, доброзичливість (35 %), уміння налагоджувати контакт (30 %), творчий підхід до роботи (25 %), особистісні якості фахівця (5 %); 10 % опитаних визнали, що їм складно пристосовуватися до нового колективу; більше половини (68 %) опитаних не знайомі з психологією особистості; чверть респондентів потребують знання основ психології спілкування; понад 50 % не знають специфічних особливостей комунікативного процесу, механізмів ефективного спілкування та закономірностей ведення конструктивного діалогу. Опрацювання результатів самооцінки учнями своїх комунікативних якостей (4-й блок питань) суттєво відрізняються (див. табл. 5.1).

Таблиця 5.1

Результати самооцінки учнями своїх комунікативних якостей

№ з/п	Комунікативні якості	Самооцінка учнів I курсу	Самооцінка учнів III курсу
1	вміння легко встановлювати й підтримувати контакти	80 %	35 %
2	адекватне використання вербальних і невербальних засобів спілкування	55 %	29 %
3	здатність налагоджувати зворотний зв'язок та виявляти потреби клієнта	60 %	37 %
4	вміння аргументувати свою точку зору, переконувати	85 %	45 %
5	спроможність уникати конфліктів під час спілкування	75 %	31 %
6	емоційна саморегуляція у процесі комунікативної взаємодії	96 %	54 %

Як видно з табл. 5.1, учні першого курсу досить оптимістично оцінюють свій комунікативний рівень: майже 80 % відповіли, що вміють легко встановлювати й підтримувати контакти з колегами; 55 % вважають, що правильно використовують вербальні та невербальні засоби спілкування в комунікативних процесах; біля 60 % здатні налагоджувати зворотний зв'язок і виявляти потреби клієнта; 85 % впевнені, що вміють аргументувати свою точку зору; 75 % спроможні уникати конфліктів під час спілкування; та майже усі опитані (96 %) впевнені, що вміють керувати своїми емоціями у процесі взаємодії. Натомість результати самооцінки учнів, які вже мають виробничу практику, відповідно відображають цифри 35 %; 29 %; 37 %; 45 %; 31 %; 54 %.

Це дозволяє зробити висновок, що учні перших курсів іще не достатньо усвідомлюють роль комунікативної культури для майбутньої професійної діяльності порівняно з учнями третього курсу, які вже мали можливість виявити ці якості під час навчально-виробничої та виробничої практики в реальній діяльності в закладах обслуговування.

У ході констатувального експерименту також виявлено, що культура міжособистісних стосунків переважною більшістю (98%) учнів усвідомлюється як одна з основних вимог успішної взаємодії фахівця сфери послуг і клієнта, а незнання основ психології особистості, психології спілкування, умов ефективної комунікації значно утруднює їхню адаптацію до нового колективу і виробничих умов. Водночас, 95 % респондентів вважають, що вивчення курсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» сприятиме підвищенню якості їхньої професійної підготовки.

Під час констатувального експерименту з метою проведення психологічної діагностики рівня сформованості комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування використовувалися: тест В. Ф. Ряховського [505, с. 50–53] для визначення загального рівня комунікабельності, особистісний опитувальник Л. П. Калінінського [250] для виявлення рівня організаторських і комунікативних якостей учнів, тест С. В. Знаменської «Діагностика рівня розвитку комунікативної культури особистості» [218, с. 186–187]) для виявлення рівня розвитку

комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (див. Додаток Н).

Вибір перших двох із названих діагностичних методик (тест В. Ф. Ряховського і опитувальник Л. П. Калінінського) зумовлений тим, що: по-перше, вони широко використовуються розвиненими компаніями під час прийому на роботу за професіями «людина – людина»; по-друге, ці методики містять питання і завдання, які великою мірою відображають зміст комунікативної культури відповідно до обґрунтованих у розд. 2 дисертації її компонентів, що дозволяє інтерпретувати результати, спираючись на розроблені нами критерії їх сформованості; по-третє, вони є доступними для вікової категорії, до якої належать учні ПТНЗ.

Тест «Діагностика рівня розвитку комунікативної культури особистості», запропонований С. В. Знаменською, дозволяє визначити загальний рівень комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування з урахуванням результатів, визначених за попередніми методиками на констатувальному етапі нашого дослідження.

Для визначення загального рівня комунікабельності ми запропонували учням психологічний тест В. Ф. Ряховського. Він містить 16 питань, за позитивні відповіді на які нараховується 2 бали, за відповіді «іноді» – 1 бал, негативні – 0 балів. За загальною сумою балів визначається рівень комунікабельності учасників тестування. Автор тесту пропонує 6 її рівнів – дуже низький (30-32 бали), низький (25-29 балів), середній (19-24 бали), вище середнього (14-18 балів), високий (9-13 балів) та дуже високий (4-8 балів). Вивчення запропонованих В. Ф. Ряховським критеріїв оцінки комунікабельності та їх співвіднесення із розробленими нами дескриптивними характеристиками показників сформованості компонентів комунікативної культури (див. Додаток М), дало змогу адаптувати тест до проблематики нашого дослідження. Для цього ми користувалися визначеними в нашій методиці критеріями: ціннісним – переконаність у значущості розвитку комунікативних якостей для особистісного і професійного зростання, зацікавлене ставлення до професійно-комунікативної діяльності; знаннєвим – знання учнів

про спілкування, комунікативну взаємодію, її особливості; діяльнісним – уміння спілкуватися в різних ситуаціях, з різними людьми, налагоджувати контакти та підтримувати їх, активно брати участь у комунікативній діяльності; адаптивним – володіти навичками культури спілкування, відчувати свою роль у комунікативній взаємодії, регулювати свою комунікативну поведінку.

На основі врахування цих характеристик ми визначали рівень комунікабельності майбутніх фахівців сфери обслуговування за чотирма визначеними в нашій методиці рівнями: недостатній (25-32 бали), базовий (14-24 бали), функціональний (9-13 балів) і креативний (4-8 балів).

Результати тестування дозволили виявити реальні рівні сформованості комунікабельності учнів (табл. 5.2). Як видно з табл. 5.2, недостатній рівень комунікабельності показали 37,5 % опитуваних, базовий рівень властивий 29,6 %, функціональний – 27,3 %, креативний – 5,6 % учнів, що брали участь у тестуванні.

За визначеним у нашій методиці ціннісним критерієм, це свідчить про загальний низький рівень сформованості мотиваційно-ціннісної та комунікативно-рефлексивної компетентностей та недостатній – особистісно-комунікативної. Відповідно до знаннєвого критерію, можемо відзначити, що невпевненість учнів у собі під час спілкування з незнайомими людьми та в новому колективі спричинена недостатністю їхніх знань із психології особистості та основ професійного спілкування. Внаслідок цього учні не можуть повною мірою продемонструвати свої мовнокомунікативні вміння в різноманітних ситуаціях спілкування, здійснювати саморегуляцію та досягати мети комунікативного акту (за діяльнісним критерієм). Це свідчить про недостатність розвитку в них гносеологічно-когнітивних та операційно-технологічних компетентностей, що негативно впливатиме на їхні адаптивні можливості під час працевлаштування та виконання професійної діяльності (адаптивний критерій).

Отримані в ході проведення тесту В. Ф. Ряховського дані певною мірою підтвердилися методикою «Особистісний опитувальник Л. П. Калінінського», за допомогою якої визначався профіль якостей особистості за ступенем вираження

Рівні сформованості комунікабельності учнів ПТНЗ

№ з/п	Рівні	Характеристика	Сформованість рівня (к-сть учнів у %)
1	недостатній	Учні неговіркі й замкнуті, схильні до самотності; нова робота і необхідність нових контактів може спричинити хвилювання та неспокій, надовго вивести з рівноваги; вони знають цю особливість характеру і бувають незадоволені собою.	37,5
2	базовий	Учням властива певна міра комунікабельності; в незнайомій обстановці вони почуваються цілком упевнено; проте з новими людьми сходяться з пересторогою, у суперечках і диспутах беруть участь неохоче; в їхніх висловлюваннях часом занадто багато безпідставного сарказму.	29,6
3	функціональний	Учні достатньо комунікабельні: допитливі, охоче слухають цікавого співрозмовника, досить витримані під час спілкування з іншими, захищають свою точку зору без запальності; без неприємних переживань ідуть на зустріч з новими людьми; водночас не люблять гучних компаній	27,3
4	креативний	Учні вельми товариські, цікаві, говіркі, люблять висловлюватися з різних питань, охоче знайомляться з новими людьми; люблять бути в центрі уваги, здатні керувати своїм емоційним станом	5,6

10 критеріїв (спрямованість, діловитість, домінування, упевненість у собі, вимогливість, упертість, негативізм, поступливість, залежність, психологічний такт, чуйність). Детальний опис методики та ключ до опитування подані в додатку Н.

Автор виділив три рівні профілю комунікативних якостей особистості – низький, середній та високий. Їх показники досить повно відображають зміст компонентів комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (див. розд. 2) і корелюють із дескриптивними характеристиками показників сформованості комунікативних компетентностей, запропонованих у нашій

методиці. Зважаючи на це, ми співвідносили низький рівень сформованості комунікативних якостей особистості (за методикою Л. П. Калінінського) з недостатнім рівнем (за нашою методикою), середній, враховуючи його характеристики, – із базовим та функціональним, а високий – із креативним рівнем сформованості комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Результати опитування дозволили виявити рівень сформованості організаторських і комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування (рис. 5.1).

Учні з недостатнім рівнем сформованості цих якостей не здатні працювати в команді, психологічно не готові до організаторської діяльності у професійній сфері, хоча їм властиві певні ділові якості. Вони бажають бути лідерами, але не прагнуть цього, не впевнені в собі, а також не відрізняються здатністю до емпатії, скептично ставляться до оточуючих. Ці учні боязкі, готові поступитися без суперечок, підпорядковуватися іншим. У міжособистіному спілкуванні вони виявляють зайву поблажливість і здатні безкорисливо пожертвувати своїми інтересами. Таких учнів після опитування виявилось майже половина (48,3 %).

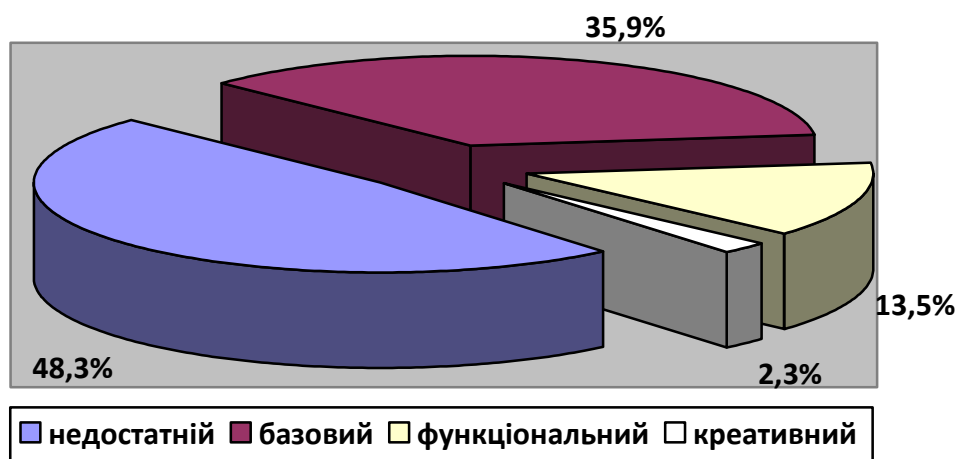


Рис. 5.1 Розподіл учнів за рівнями сформованості комунікативних якостей

Опитані, які показали базовий та функціональний рівні сформованості організаторських і комунікативних якостей (середній рівень за авторською інтерпретацією результатів), здатні працювати в команді, гарно вживаються в колективі, природні у спілкуванні. Їм притаманна самовіддача, вони не прагнуть особистої вигоди та лідерства, проте бажають створити позитивну думку про себе

в оточуючих. Досить прямолінійні та подразливі, часом невпевнені в собі, такі люди можуть проявляти агресію, коли зустрічають опір. Водночас вони можуть бути схильними до мимовільного наслідування, не усвідомлюючи залежності. За результатами опитування відсоток таких учнів становив 49,4% (зокрема 35,9 % виявили базовий та 13,5 % – функціональний рівні).

Високий рівень організаторських і комунікативних якостей свідчить про те, що учні здатні працювати в команді, психологічно готові до діяльності у професійній сфері, прагнуть до лідерства, перспективні як організатори. Вони переконані у власних силах, сподіваються на себе, в міру вимогливі до себе, їм притаманна сила волі, ригідність реакції, емпатія. Такі люди відрізняються цілеспрямованістю, наполегливістю, відстоюють свою позицію, але водночас здатні до компромісів. Вони тактовні, під час комунікативної взаємодії здатні враховувати індивідуальні особливості партнера, швидко знаходити потрібний тон для першого знайомства, контактів, товариські та природні у спілкуванні. Ті, кому властивий високий рівень сформованості комунікативних якостей, легко відгукуються на чужі потреби, чутливі до поведінки інших, завжди готові допомогти їм. На жаль, серед опитаних високий рівень цих якостей виявили лише 9,2 % учнів.

Для визначення рівня сформованості комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування використаний тест С. В. Знаменської «Діагностика рівня сформованості комунікативної культури особистості» (див. Додаток Н). Відповідно до цієї методики учням пропонувалося дати позитивні чи негативні відповіді на 20 питань тесту. Рівень комунікативної культури визначався за числом позитивних відповідей на питання 1,3,5,7,9,11,13,15,17,19 та числом негативних відповідей на питання 2,4,6,8,10,12,14,16,18,20, поділеними на 20. Відповідно до авторської інструкції, загальний рівень комунікативної культури в групі становить одиницю, як сумарне значення показників низького (0,1-0,45), нижче середнього (0,46-0,55), середнього (0,56-0,65), вище середнього (0,66-0,75) та високого (0,76-1,0) рівнів. Для його визначення у майбутніх фахівців сфери обслуговування ми співвідносили рівні, запропоновані у тесті, з

визначеними за нашою моделлю дескриптивними характеристиками рівнів сформованості комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Отже, низький рівень (за С. В. Знаменською) відповідає недостатньому рівню, нижче середнього та середній – базовому, вище середнього – функціональному, а високий – креативному рівням за нашою методикою.

Опрацювання результатів тестування виявило, що 54,7 % учнів мають недостатній рівень сформованості комунікативної культури, 28 % знаходяться на базовому рівні, функціональний рівень властивий 14,2 % учнів, які брали участь у тестуванні, а креативний рівень сформованості комунікативної культури показали всього 3,1 % опитаних майбутніх фахівців сфери обслуговування. Для зручності сприймання рівні сформованості комунікативної культури учнів ПТНЗ сфери обслуговування подані на рис. 5.2. Отримані дані в цілому корелюють із результатами попереднього тестування й опитування та свідчать про те, що майбутні фахівці сфери обслуговування відрізняються переважно недостатнім та базовим рівнями комунікативної культури, середнім ступенем комунікабельності, психологічно не готові до ефективної професійно-комунікативної діяльності у сфері послуг, часто не впевнені в собі через відсутність належних знань про особливості професійного спілкування, не здатні самостійно прийняти оптимальне рішення в нестандартній комунікативній ситуації, не завжди можуть взяти на себе відповідальність за результат комунікативних дій.

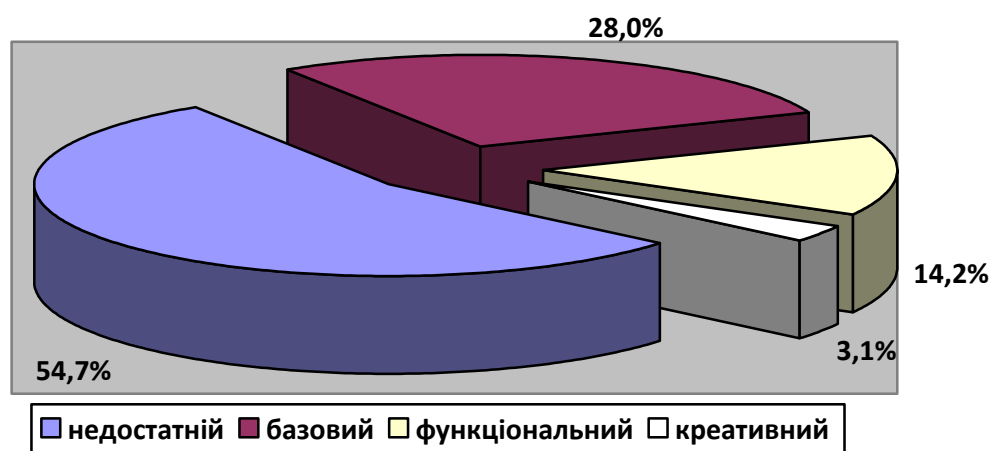


Рис. 5.2 Розподіл учнів за рівнями сформованості комунікативної культури

Аналіз отриманих на цьому етапі дослідження даних, який проводився спільно з методистами та викладачами, дозволив виокремити причини такого стану формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ. З'ясувалося, що на зниження інтересу та послаблення мотивації учнів щодо розвитку їхніх комунікативних здібностей впливають різні чинники:

- процес професійної підготовки з використанням лише традиційних форм і методів навчання не здатний забезпечити належний рівень комунікативної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- учні майже не мають можливості подискутувати, виявити ініціативу;
- під час вивчення загальноосвітніх і загальнопрофесійних предметів недостатньо враховується контекст їхньої професійної діяльності, а під час професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки – чинник міжособистісного спілкування учнів;
- завдання і вправи, які пропонуються учням за традиційними методиками, не завжди спроектовані на професійну діяльність у сучасній сфері послуг;
- не завжди вдається створити психологічно комфортну атмосферу на заняттях.

Крім цього, аналізуючи причини виникнення певних труднощів у процесі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, викладачі ПТНЗ акцентували увагу на тому, що:

- внаслідок різного рівня загальної культури та комунікативного досвіду учні не усвідомлюють ролі комунікативної культури у професійній діяльності фахівців сфери послуг;
- пасивність учнів на заняттях та нездатність деяких із них брати участь у колективній діяльності є наслідком недостатньої поінформованості викладачів про особливості формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- відсутність інформації про особистісні та професійні прагнення й цінності учнів ускладнює роботу щодо підвищення їхньої мотивації розвитку комунікативної культури та організації їхнього саморозвитку в цьому напрямі;

– використання можливостей педагогічної взаємодії щодо активного включення учнів у процес формування їхньої комунікативної культури потребує застосування новітніх педагогічних технологій з використанням активних методів навчання, реалізації міжпредметних зв'язків, злагодженої роботи викладачів усіх циклів професійної підготовки фахівців сфери обслуговування з метою комунікативного розвитку учнів.

Отже, стан формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки у ПТНЗ не цілком відповідає вимогам сучасного суспільства до кваліфікованих робітників сфери обслуговування, оскільки у практиці ПТНЗ:

- недостатньо враховуються динамічні зміни у професійній діяльності фахівців сфери обслуговування та відповідні напрями модернізації освіти;
- відсутні теоретико-методологічне обґрунтування і науково-методичне забезпечення цієї складової професійної підготовки в системі професійно-технічної освіти, а також її нормативно-правові засади в документах, що регламентують зміст освіти, зокрема, в Державних стандартах професійно-технічної освіти;
- ефективний розвиток соціально і професійно важливих комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування неможливий у межах традиційних освітніх програм;
- педагогічні працівники ПТНЗ сфери обслуговування не завжди готові до розвитку комунікативної культури учнів у процесі професійної підготовки.

Вважаємо, що виявлений стан формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ зумовлений відсутністю науково обґрунтованої системи її формування у процесі професійної підготовки. Метою нашого експериментального дослідження і є розкриття особливостей та шляхів упровадження такої системи в освітній процес ПТНЗ сфери обслуговування.

Підвищення якості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери послуг у ПТНЗ потребує:

– застосування нових підходів до підготовки фахівців з метою формування та розвитку цілісної, творчої, вільної особистості, здатної до соціалізації, адаптації та самореалізації в суспільстві з урахуванням специфіки рівня та профілю професійної освіти, вимог передових підприємств галузі обслуговування до підготовки фахівців і потреб учнів;

– зорієнтованості освітнього процесу в ПТНЗ сфери обслуговування на розвиток в учнів соціально і професійно важливих якостей, які гарантують випускникам конкурентоздатність отриманої кваліфікації, дають їм змогу успішно адаптуватися до професійної діяльності, прагнути фахового та особистісного самовдосконалення;

– упровадження системи формування комунікативної культури, в основу якої покладені функціональні обов'язки фахівців сфери обслуговування, врахування сучасних особливостей професійної діяльності у цій галузі.

Дослідження стану формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ дає підстави для висновку про те, що ця складова професійної підготовки потребує підвищеної уваги педагогів загальноосвітніх, загальнопрофесійних та професійно орієнтованих дисциплін, оскільки її актуалізація зумовлена вимогами суспільства і галузі до фахівців сфери послуг. Для підвищення якості професійної підготовки учнів доцільно впровадити в освітній процес ПТНЗ систему формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

Таким чином, констатувальний експеримент свідчить, що до початку впровадження нашої методики окремі аспекти формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, що є предметом нашого дослідження, відображені у процесі професійної підготовки у ПТНЗ недостатньо, або зовсім не представлені, що не дозволяє підготувати учнів відповідно до вимог сучасної галузі обслуговування.

5.3 Результати впровадження системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процес професійної підготовки

Для визначення ефективності педагогічної системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки у ПТНЗ було проведено формувальний експеримент, який передбачав апробацію в реальному процесі професійної підготовки педагогічних умов і методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблених за нашою моделлю. Виявлявся вплив інновацій на рівні сформованості кожного компонента комунікативної культури та якість професійної підготовки учнів ПТНЗ сфери обслуговування завдяки застосуванню сучасних методологічних підходів, принципів навчання та інноваційних педагогічних технологій.

Упровадження системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процес їхньої професійної підготовки мало на меті: вироблення в учнів мотиваційно-ціннісного ставлення до спілкування, потреби вдосконалення власної комунікативної культури; озброєння учнів професійно значущими 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 обслуговування 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.

Відповідно до методики дослідно-експериментальної роботи (підрозд. 5.1), передусім обчислювався обсяг експериментальної та контрольної груп. Початкове вибіркове спостереження з невеликою кількістю учнів (дві групи майбутніх офіціантів і барменів, по 28 осіб), проведене у 2011–2012 н. р., за результатами успішності учнів з предметів професійно-теоретичного циклу («Ділова українська мова», «Основи психології, етики й етикету», «Іноземна мова за професійним

спрямуванням», «Основи професійної етики та культури спілкування») дало змогу визначити: відхилення від середнього бала t ; середні квадратичні відхилення контрольної σ_1 та експериментальної σ_2 групи; оцінку дисперсій σ . За формулою (5.1), з урахуванням визначених навчальних показників, дисперсія:

$$\sigma^2 = \frac{0,46^2 \cdot 28 + 0,52^2 \cdot 28}{28 + 28 - 2} = \frac{5,92 + 7,57}{54} = 0,25$$

Отже середньоквадратичне відхилення σ становить $= 0,5$. Відхилення від середнього бала (5.2):

$$t = \frac{0,46 - 0,52}{0,5 \cdot \sqrt{\frac{1}{2 \cdot 28} + \frac{1}{2 \cdot 28}}} = \frac{-0,06}{0,095} = \frac{-0,06}{0,5 \cdot 0,19} = -0,63$$

Оскільки розраховане відхилення від середнього бала $t = -0,63$ перебуває в інтервалі $\pm t_0$ (для обраного рівня значущості $p = 0,95$, $t_0 = 2$), статистичний аналіз проведеного експерименту доведе позитивний вплив на якість професійної підготовки або заперечить доцільність запропонованих інновацій з імовірністю $0,95$. Отже, на основі цих показників можемо розраховувати обсяг вибірки.

Генеральною сукупністю в нашому дослідженні вважаємо всіх учнів ПТНЗ України, що навчаються за професіями побутового обслуговування. За даними МОН України [243, с. 55], у 2010 р. були підготовлені 31,686 тис. кваліфікованих робітників сфери послуг, у тому числі – невиробничих видів побутового обслуговування. Ця кількість учнів є генеральною сукупністю нашого дослідження.

Для визначення контрольної та експериментальної груп нам необхідно із генеральної сукупності виокремити вибірку учнів, характеристики яких репрезентують усі особливості генеральної сукупності. Відповідно до наших можливостей і передбачених завдань ми обмежимося учнями, які опановують у ПТНЗ професію «Офіціант, бармен», оскільки вони є типовими представниками сфери обслуговування, яким обов'язково потрібні виражені комунікативні компетентності. За формулою (5.3) репрезентативна кількість учнів, навчальні показники яких необхідно порівняти для одержання статистично достовірних результатів формульованого експерименту:

$$n = \frac{2^2 \cdot 0,25 \cdot 31686}{2^2 \cdot 0,25 + 0,05^2 \cdot 31686} = \frac{1 \cdot 31686}{1 + 79,215} = \frac{31686}{80,215} \approx 395.$$

Отже, щоб визначити рівень професійної підготовки майбутніх офіціантів і барменів з похибкою, що не перевищує 0,05, з усієї кількості учнів, які навчаються у ПТНЗ сфери обслуговування, достатньо перевірити успішність 395 осіб. Відповідно до цих розрахунків до експерименту було залучено 412 учнів (208 – в експериментальній групі та 204 – в контрольній) ПТНЗ Волинської, Львівської, Миколаївської, Черкаської та Чернігівської областей України за підтримки обласних навчально-методичних центрів професійно-технічної освіти (НМЦ ПТО), з якими проводився паралельний експеримент із дослідження ефективності формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Групи були однорідні за віком, попередньою освітою і первинним професійним досвідом, рівнем професійної спрямованості та мотивації майбутніх фахівців. Це гарантувало однакові потенційні можливості учнів експериментальної та контрольної груп на початку експериментального дослідження.

У контрольних групах професійна підготовка учнів здійснювалася традиційним способом, а в експериментальних – упроваджувалися наші інновації. Вирішення завдання формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ відбувалося за розробленою нами методикою в чотири етапи (усвідомлення, пізнання, актуалізації та адаптації), які були виділені відповідно до структурних компонентів комунікативної культури та з урахуванням педагогічних умов її формування (див. підрозд. 4.1, табл. 4.1).

5.3.1 На *етапі усвідомлення* важливо було побудувати освітній процес таким чином, щоб він сприяв формуванню комунікативної культури учнів шляхом організації цілеспрямованої комунікативної діяльності під час загальноосвітньої, загальнопрофесійної та професійно-теоретичної 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

і сучасних педагогічних технологій, раціонального їх поєднання з традиційними методами. Педагогічна мета цього етапу полягала в зацікавленні учнів феноменом комунікативної культури, їх спонуканні до спостереження за професійно-комунікативною діяльністю досвідчених працівників закладів сфери послуг, а також до аналізу власної комунікативної діяльності у процесі навчання. Її досягненню сприяло застосування викладачами загальноосвітньої (предмети «Українська мова», «Українська література», «Зарубіжна література», «Іноземна мова», «Художня культура», «Людина і світ»), загальнопрофесійної (предмети «Ділова українська мова», «Основи психології, етики й етикету») та професійно-теоретичної (предмети «Професійна етика і психологія», «Іноземна мова за професійним спрямуванням», «Основи професійної етики та культури спілкування») підготовки проблемного методу, евристичних бесід, організація самостійної роботи учнів на засадах особистісної рефлексії, моделювання (див. підрозд. 4.2), застосування особистісно орієнтованих педагогічних технологій та елементів технології формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки (див. підрозд. 4.3).

Учням пропонувалося, зокрема, вирішити конкретні професійно-комунікативні ситуації з визначеною рольовою приналежністю. Це завдання мало на меті виявити їхню здатність грамотно висловлюватися в умовах певної ситуації, 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 викладення 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 в них прагнення до самовдосконалення комунікативних якостей.

Проведена цілеспрямована робота сприяла формуванню в учнів ПТНЗ інтересу до розвитку професійно-комунікативних якостей та мотивації щодо їх удосконалення, спонукала учнів до самостійного пошуку оптимальних рішень,

дозволяла виявити рівень сформованості *особистісно-рефлексивного компонента* комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Для визначення цього рівня використовувався метод самооцінки. Наприкінці першого курсу учням контрольної та експериментальної груп пропонувалося заповнити анкету-таблицю (див. Додаток П). Вона містила 12 комунікативних характеристик, вибраних для самооцінки з метою виявлення рівня сформованості мотиваційно-ціннісної (1, 6, 8, 9), особистісно-комунікативної (3, 4, 7, 10) та комунікативно-рефлексивної (2, 5, 11, 12) компетентностей особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Учні мали оцінити свої особистісно-рефлексивні комунікативні якості за 4-бальною шкалою. Оцінка показувала певний рівень сформованості компетентностей за дескриптивними характеристиками ціннісного критерію (див. табл. М.1): 1 – недостатній, 2 – базовий, 3 – функціональний, 4 – креативний.

Результати опрацювання анкет дали можливість виявити кількість учнів з певним рівнем сформованості комунікативних компетентностей особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури в учнів ЕГ та КГ. Співвідношення рівнів їх сформованості в учнів експериментальних і контрольних груп до початку експерименту та після нього відображено в табл. 5.3. Як видно з таблиці, 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 %.

Таблиця 5.3

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

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). Для кращого сприймання показники сформованості особистісно-рефлексивних компетентностей в ЕГ та КГ після експерименту подані на рис. Р.1, Р.2 в додатку Р.

Для відстеження динаміки формування комунікативної культури в КГ та ЕГ ми узагальнимо дані таблиці. Хоча ми розуміємо певну некоректність такого методу виявлення загального рівня компонента (див. підрозд. 5.1), проте, це дає змогу більш наочно відобразити рівень його сформованості в цілому та порівняти показники КГ та ЕГ до початку експерименту та після нього (рис. 5.3).

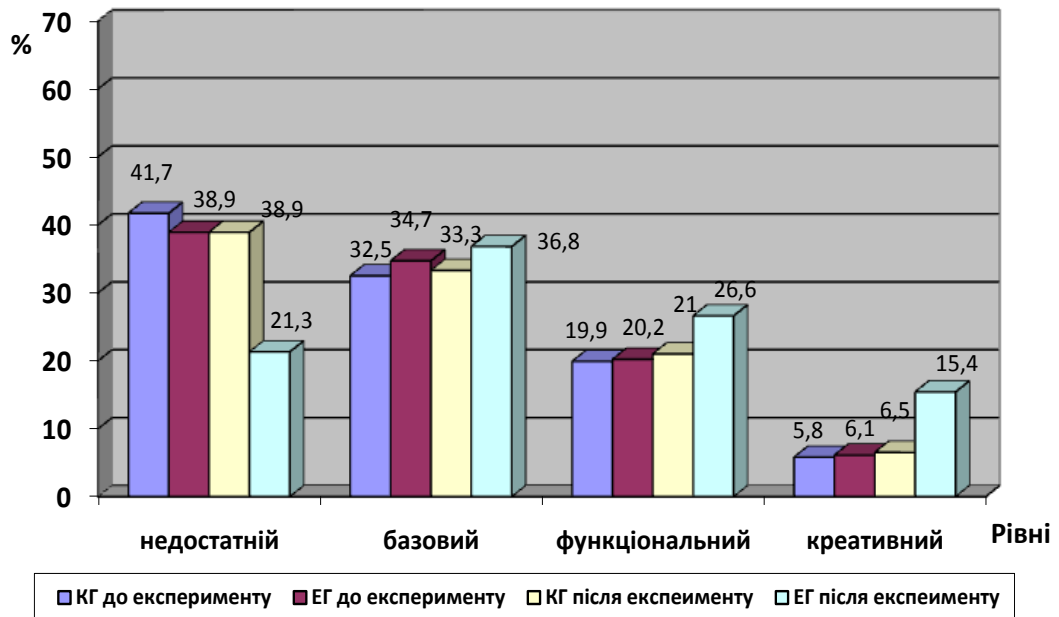


Рис. 5.3 Розподіл учнів ЕГ і КГ за рівнями сформованості особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури

Як видно з рис. 5.3, 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.

Статистичне порівняння дисперсій і математичних сподівань (середніх) результатів сформованості компетентностей особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури учнів експериментальної та контрольної груп проводилось у програмі Statistica 10 [267]. Передусім для підтвердження нормальності розподілу експериментальних даних розраховувались значення критеріїв Колмогорова-Смірнова, Лілліфорса та W-критерій Шапіро-Вілка (статистична значимість кожного з них є більшою за 0,05). Після цього перевірялась гомогенність вибірових даних із застосуванням критерію Брауна-Форсайта. Його емпіричне значення до експерименту дорівнювало 0,227, при значущості $p_{\text{Bm-Fors}} = 0,63$, що більше 0,05. Таким чином експериментальна та контрольна групи гомогенні, отже критерій Стюдента (t-критерій) можна

використовувати для статистичної перевірки. Обчислення емпіричного значення t-критерію для незалежних вибірок однакового обсягу на початку та наприкінці експерименту подано в табл. 5.4.

Таблиця 5.4

Обчислення t-критерію для порівняння особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури учнів ЕГ і КГ

До експерименту:														
		T-test for Independent Samples (Руденко_Л_експ) Note: Variables were treated as independent samples												
Group 1 vs. Group 2	Mean Group 1	Mean Group 2	t-value	df	p	Valid N Group 1	Valid N Group 2	Std. Dev. Group 1	Std. Dev. Group 2	F-ratio Variances	p Variances	Bm-Fors F(1,df)	df Bm-Fors	p Bm-Fors
Var1 vs. Var2	4,602941	4,653846	-0,202823	410	0,839374	204	208	2,587235	2,507069	1,064974	0,652314	0,227048	410	0,633976
Наприкінці експерименту:														
		T-test for Independent Samples (Руденко_Л_експ) Note: Variables were treated as independent samples												
Group 1 vs. Group 2	Mean Group 1	Mean Group 2	t-value	df	p	Valid N Group 1	Valid N Group 2	Std. Dev. Group 1	Std. Dev. Group 2	F-ratio Variances	p Variances	Bm-Fors F(1,df)	df Bm-Fors	p Bm-Fors
Var4 vs. Var5	4,975490	6,081731	-4,32034	410	0,000020	204	208	2,470394	2,718349	1,210816	0,171999	2,364429	410	0,124901

До експерименту порівняння математичних сподівань рівня комунікативної культури учнів ЕГ і КГ за особистісно-рефлексивним компонентом: $t\text{-value} = -0,20$ зі статистичною значимістю $p = 0,84$. Оскільки $p > 0,05$, відмінності між результатами ЕГ і КГ статистично незначимі. Отже, суттєвої різниці між рівнем компетентностей особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури в досліджуваних групах до експерименту не було.

Наприкінці експерименту обчислення t-критерію для порівняння математичних сподівань успішності учнів ЕГ і КГ показало: $t\text{-value} = -4,32$ зі значимістю $p = 0,00002$, що значно менше 0,05; при цьому дисперсії вибірок є гомогенними, оскільки $p \text{ Bm-Fors} = 0,125$, що більше 0,05. Тобто, рівень сформованості компетентностей особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури учнів експериментальних груп відрізняється від відповідного рівня учнів контрольних груп із необхідною статистичною достовірністю.

Отримані результати свідчать про ефективність етапу усвідомлення нашої методики, який передбачав реалізацію першої педагогічної умови (зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування) і був спрямований

передусім на формування особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

5.3.2 Реалізацію другої педагогічної умови (упровадження у ПТНЗ сфери обслуговування спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування») передбачав *етап пізнання*. Він був спрямований на розвиток пізнавальних здібностей та 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 знаннями професійних понять, етичних норм і вимог до професійних якостей особистості 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 по спілкуванню. Мета етапу пізнання – формування **гносеологічно-когнітивного компонента** комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

Спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» впроваджувався у процес професійної підготовки майбутніх офіціантів і барменів у першому семестрі другого року навчання. Курс розрахований на 36 год., його тематичний план поданий у додатку С.

Під час вивчення спецкурсу учнями ЕГ педагогічна взаємодія будувалася на суб'єкт-суб'єктній основі з урахуванням контексту їхньої майбутньої професійної діяльності, 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 різні 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 й полілогічну під час викладення та закріплення нового матеріалу, постановка проблемних і риторичних питань, звернення до особистого комунікативного досвіду учнів, спонукання їх до дискусій, висновків, висловлення своєї думки тощо. Важливим чинником плідної навчальної роботи було створення комфортної психологічної атмосфери в аудиторії з метою закріплення нових знань емоційно-почуттєвим забарвленням (підрозд. 4.1).

Таким чином, теоретичні заняття спецкурсу спрямовані на формування гностичної, мисленнєвої та перцептивної компетентностей гносеологічно-когнітивного компонента, сутність якого у комунікативній культурі фахівців сфери обслуговування 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 у процесі загальноосвітньої, загальнопрофесійної та професійно-теоретичної підготовки, то важливим елементом опанування спецкурсу було використання міжпредметних зв'язків, посилення на інформацію, отриману під час вивчення предметів «Українська мова», «Іноземна мова», «Ділова українська мова», «Іноземна мова за професійним спрямуванням», «Основи психології, етики й етикету», «Основи професійної етики та культури спілкування», «Інформаційні технології», постановка пізнавальних комунікативних завдань, які проектувалися на різноманітні виробничі ситуації тощо.

Водночас простежувався вплив отриманих під час вивчення спецкурсу знань на успішність учнів із цих предметів. Це здійснювалося за допомогою експертної оцінки, в якості експертів залучалися викладачі загальноосвітніх, загальнопрофесійних і професійно-теоретичних предметів. На їхню думку, учні, які вивчали спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», виявляють більше зацікавлення щодо оволодіння матеріалом, є

більш активними на заняттях, надають особливого значення знання рідної та іноземної мов, здатні аналізувати інформацію та визначати її значущість для майбутньої професійної діяльності, їхні знання більш систематизовані. Крім того, як відзначають педагоги, учні цієї групи активно займаються самоосвітою і прагнуть саморозвиватися, щоб досягти професійного успіху.

Результати знань учнів КГ та ЕГ після вивчення спецкурсу оцінювалися за знаннєвим критерієм і відповідними дескриптивними характеристиками (див. табл. М.1), 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 експериментальних і контрольних груп до експерименту та після нього відображено в табл. 5.5.

Як видно з табл. 5.5, 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 мисленнєвою 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 мисленнєвою – 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 мисленнєвою – на 5,4 %, перцептивною – також на 11 % (показники рівнів сформованості гносеологічно-когнітивних компетентностей в учнів ЕГ та КГ після експерименту подані на рис. Р.3, Р.4 у

додатку Р). Це свідчить про доцільність упровадження у професійну підготовку майбутніх фахівців сфери обслуговування спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування».

Таблиця 5.5

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
		мисленнєва	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
		мисленнєва	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
		мисленнєва	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
		мисленнєва	8,3	10,4	13,7	11,0
		перцептивна	6,8	6,6	17,8	7,4

Як і на попередньому етапі, узагальнення показників за всіма компетентностями гносеологічно-когнітивного компонента дало можливість більш наочно уявити рівні його сформованості в цілому та порівняти показники експериментальної та контрольної груп до експерименту та після нього (рис. 5.4).

З рис. 5.4 видно, що показники сформованості гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури учнів, які вивчали спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», значно вищі за знаннєвим критерієм. Порівняльний аналіз на цьому етапі експериментального дослідження дозволив виявити в експериментальній групі тенденцію до зменшення частки учнів із недостатнім та базовим рівнями та одночасним зростанням кількості учнів із функціональним і креативним рівнями сформованості гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури.

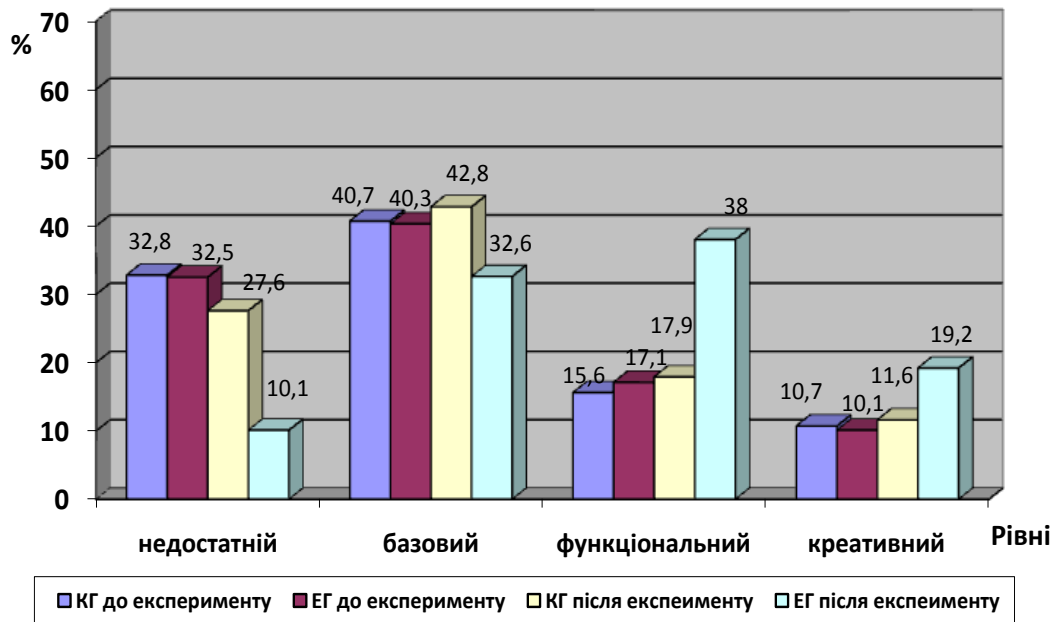


Рис. 5.4 Розподіл учнів ЕГ і КГ за рівнями сформованості гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури

До експерименту обчислення t-критерію для порівняння математичних сподівань рівня гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури учнів ЕГ і КГ показало: $t\text{-value} = -0,34$ зі статистичною значимістю $p = 0,37$ (більше 0,05), отже, суттєвої різниці між рівнем цього компонента комунікативної культури в учнів досліджуваних груп не було. Наприкінці експерименту обчислення t-критерію становило: $t\text{-value} = -3,72$ зі значимістю $p = 0,00062$ (менше 0,05), тобто рівень сформованості гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури учнів експериментальних груп відрізняється від рівня учнів контрольних груп з необхідною статистичною достовірністю (див. Додаток Р, табл. Р.1).

Отримані на етапі пізнання результати підтверджують доцільність попереднього етапу (усвідомлення) нашої методики: усвідомлення учнями експериментальної групи ролі комунікативної культури для успішної професійної діяльності на особистісно-рефлексивному рівні стимулювало потребу її вдосконалення, спонукало до активної пізнавальної діяльності в цьому напрямі, особистісного саморозвитку та професійного зростання.

5.3.3 Наступний *етап актуалізації* – був спрямований на реалізацію третьої педагогічної умови (розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ) і передбачав 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», з метою забезпечення практичної готовності майбутніх офіціантів і барменів до комунікативної взаємодії у професійній сфері для учнів експериментальної групи проводився тренінг «Якісне обслуговування клієнта» (див. підрозд. 4.3 і додаток К). 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 виробничий 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 і 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 (див. Додаток Т). Зміни щодо їх удосконалення пропонувалося оцінити за 5-бальною шкалою шляхом їх порівняння до тренінгу та після нього. Результати аналізу відповідей показали, що отримані під час вивчення спецкурсу знання допомогли виробленню професійно-комунікативних умінь і навичок, сприяли розвитку особистісно-рефлексивних якостей учнів та формуванню їхньої готовності до роботи у сфері послуг.

Паралельно етап актуалізації передбачав формування компетентностей операційно-технологічного компонента комунікативної культури учнів ЕГ під час професійно-теоретичної підготовки (у процесі вивчення предметів «Організація обслуговування у барах та ресторанах», «Професійна етика і психологія», «Торгово-технологічне обладнання», «Іноземна мова за професійним спрямуванням») та професійно-практичної підготовки (на уроках виробничого навчання). З цією метою викладачі ПТНЗ використовували на уроках методи «мозкової атаки», кейс-метод, а також тренувальні методи: імітаційну гру, моделювання, метод оперативних дій (див. підрозд. 4.2). Широко застосовувалися, особливо на уроках виробничого навчання, технології контекстного навчання, колективної розумової діяльності, проектного 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 процесі професійної підготовки, особливо коли на уроках виробничого навчання учням пропонувалося за допомогою спеціальних комп'ютерних програм (R-Keeper V7, «1С: Бухоблік і Торгівля» (БІТ), «Парус-Ресторан», «АСТОР: Ресторан 4.0 Проф» та ін.) здійснити розрахунок за замовлення, передати замовлення на кухню, з'ясувати наявність на складі потрібних продуктів чи напоїв, знайти рецепт коктейлю та правила його оформлення тощо. Це сприяло виробленню і практичному закріпленню

професійно-комунікативних умінь активного слухання і 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, спрямованого на формування операційно-технологічного компонента комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, визначалася викладачами професійно-практичної підготовки під час 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 дескриптивними характеристиками діяльнісного критерію (табл. М.1), внаслідок чого виявлені рівні сформованості компетентностей операційно-технологічного компонента комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Їх співвідношення в учнів експериментальних і контрольних груп подано в табл. 5.6. За даними таблиці, у показниках сформованості компетентностей операційно-технологічного компонента комунікативної культури в ЕГ і КГ до експерименту не було великих розбіжностей.

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 (рівень

сформованості операційно-технологічних комунікативних компетентностей в ЕГ та КГ після експерименту відображають рис. Р.5, Р.6 у додатку Р).

Таблиця 5.6

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

Для унаочнення ми узагальнили отримані дані та подаємо відображення рівнів сформованості операційно-технологічного компонента комунікативної культури для порівняння їх показників в учнів ЕГ і КГ до експерименту та після нього на рис. 5.5. Гістограма (рис. 5.5) демонструє, що в учнів КГ переважає базовий рівень сформованості операційно-технологічного компонента, хоча дещо вищими є показники функціонального і креативного рівнів, порівняно з особистісно-рефлексивним і гносеологічно-когнітивним компонентами. Натомість в учнів ЕГ достатньо високі показники базового і функціонального рівня, а також вищий показник креативного рівня сформованості цього

компонента комунікативної культури свідчать про яскраве вираження виявленої на попередньому етапі тенденції щодо значного зменшення частки учнів із недостатнім рівнем та її переходом на базовий. Водночас на етапі актуалізації ми спостерігаємо також зменшення кількісного показника базового та суттєве збільшення функціонального рівнів.

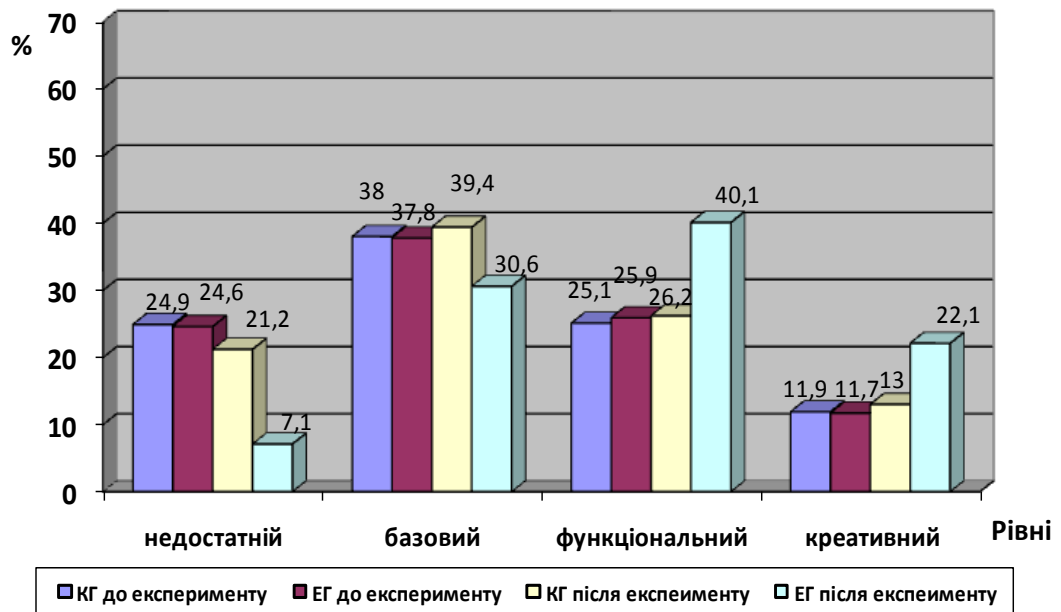


Рис. 5.5 Розподіл учнів ЕГ і КГ за рівнями сформованості операційно-технологічного компонента комунікативної культури

До експерименту обчислення t-критерію для порівняння математичних сподівань рівня операційно-технологічного компонента комунікативної культури учнів ЕГ і КГ показало: $t\text{-value} = -0,54$ зі статистичною значимістю $p = 0,29$ (більше 0,05), отже, суттєвої різниці між рівнем цього компонента комунікативної культури в учнів досліджуваних груп не було. Наприкінці експерименту обчислення t-критерію становило: $t\text{-value} = -5,44$ зі значимістю $p = 0,00017$ (менше 0,05), тобто рівень сформованості операційно-технологічного компонента комунікативної культури учнів експериментальних груп відрізняється від рівня учнів контрольних груп з необхідною статистичною достовірністю (Додаток Р, табл. Р.1).

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 та 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.

5.3.4 Четвертий етап нашої методики є *етапом адаптації* та призначений реалізувати четверту педагогічну умову формування комунікативної культури учнів (цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у 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 учнів. Педагогічним завданням етапу адаптації 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 ставали учасниками реального виробничого процесу. З метою вдосконалення навичок учнів щодо моделювання комунікативних дій у 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, 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 під час трудовій діяльності. Відтворення

виробничих умов у навчальній майстерні здійснювалося за допомогою технологій контекстного навчання, проектного навчання та ІКТ, внаслідок чого в учнів складалося цілісне уявлення про предметний і соціальний зміст майбутньої професійної діяльності.

Доцільним та ефективним для формування та розвитку компетентностей професійно-адаптивного компонента комунікативної культури було використання елементів тренінгу самопрезентації [456], які включалися у структуру навчально-виробничої практики відповідно до тематики і практичної мети занять. Відзначимо, що цей тренінг був позитивно сприйнятий викладачами професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки, а також зацікавив керівників виробничої практики у закладах сфери послуг.

У ході виробничої практики учнів ПТНЗ у закладах громадського харчування (бари, кафе, ресторани) експерти (керівники практики від цих закладів) спостерігали, як практиканти реалізують у діяльності отримані знання, вміння та навички, представляють себе працедавцю, підтримують імідж закладу перед клієнтами, виконують запропоновану їм на різних етапах виробничої практики професійну роль, знаходять спільну мову з колективом 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 виконання різних професійних ролей та прагнуть досягти успіху в професії.

Оцінювання рівня сформованості професійно-адаптивного компонента комунікативної культури в учнів КГ та учнів ЕГ здійснювалося за адаптивним критерієм (його дескриптивні характеристики також подані в табл. М.1). Співвідношення рівнів сформованості комунікативних компетентностей професійно-адаптивного компонента в учнів ЕГ та КГ до та після експерименту подано в табл. 5.7

Як видно з табл. 5.7, 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 само-презентації, 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 %) і зменшилися в ЕГ (на 19 %, 17,2 % та 16,8 % відповідно).

Таблиця 5.7

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

Показники інших рівнів підвищилися в обох групах, але якщо в КГ їх різниця до та після експерименту 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 (див. рис. Р.7, Р.8 у додатку Р).

Рівні сформованості професійно-адаптивного компонента комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в експериментальній та

контрольній групах до та після експерименту для більшої наочності подані на рис. 5.6. Як видно з рис. 5.6, в учнів експериментальної групи домінує функціональний рівень сформованості професійно-адаптивного компонента, натомість учні контрольної виявляють переважно базовий рівень. Також відзначимо суттєву різницю в показниках креативного компонента (майже вдвічі) на користь учнів ЕГ.

До експерименту обчислення t-критерію для порівняння математичних сподівань рівня професійно-адаптивного компонента комунікативної культури учнів ЕГ і КГ показало: $t\text{-value} = -0,23$ зі статистичною значимістю $p = 0,41$ (більше 0,05), отже, суттєвої різниці між рівнем цього компонента комунікативної культури в учнів досліджуваних груп не було.

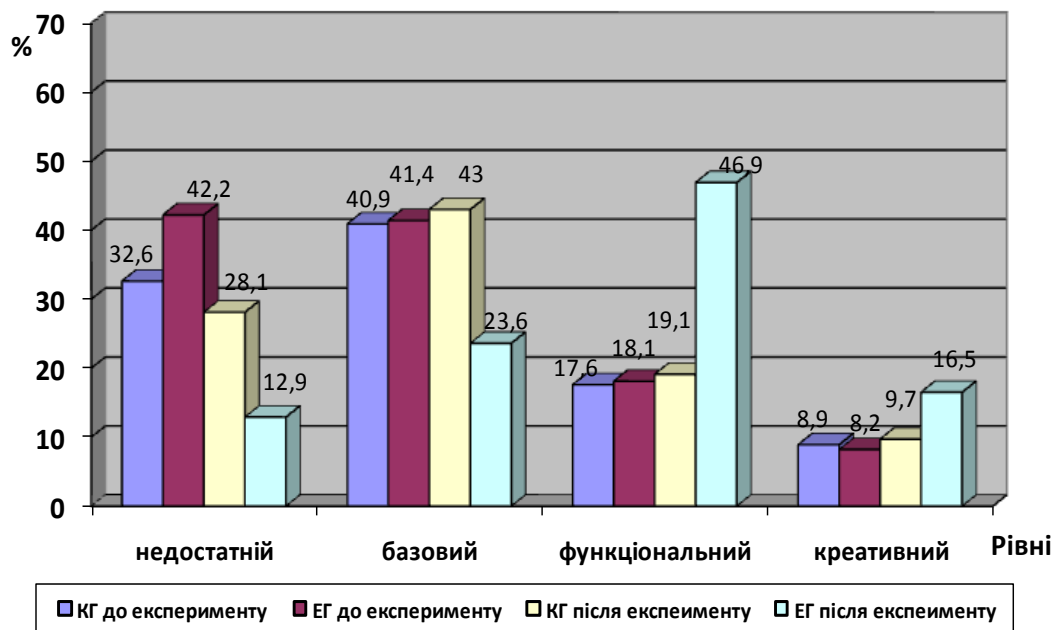


Рис. 5.6 Розподіл учнів ЕГ і КГ за рівнями сформованості професійно-адаптивного компонента комунікативної культури

Наприкінці експерименту обчислення t-критерію становило: $t\text{-value} = -7,03$ зі значимістю $p = 0,00003$ (менше 0,05), тобто рівень сформованості професійно-адаптивного компонента комунікативної культури учнів експериментальних груп відрізняється від рівня учнів контрольних груп із необхідною статистичною достовірністю (Додаток Р, табл. Р.1).

Отримані результати свідчать про відповідність нашої методики напрямом практичної реалізації змісту професійної освіти та її доцільність для оптимізації професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Оскільки ми розглядаємо комунікативну культуру як інтегроване утворення особистості фахівця сфери обслуговування, що виявляється в його готовності використовувати набуті комунікативні компетентності у майбутній професійній діяльності, простежимо динаміку її формування, спираючись на дані зведеної таблиці результатів усіх етапів цього процесу (табл. 5.8). Безперечно, це узагальнення є умовним, проте дозволяє цілісно уявити результати експерименту.

Таблиця 5.8

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, наочно відображає гістограма на рис. 5.7. З табл. 5.8 та

рис. 5.7 видно, що від етапу до етапу в ЕГ відбувалися позитивні зміни за усіма критеріями. 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 у позитивний бік, залишалися стабільними протягом усього часу впровадження інновацій.

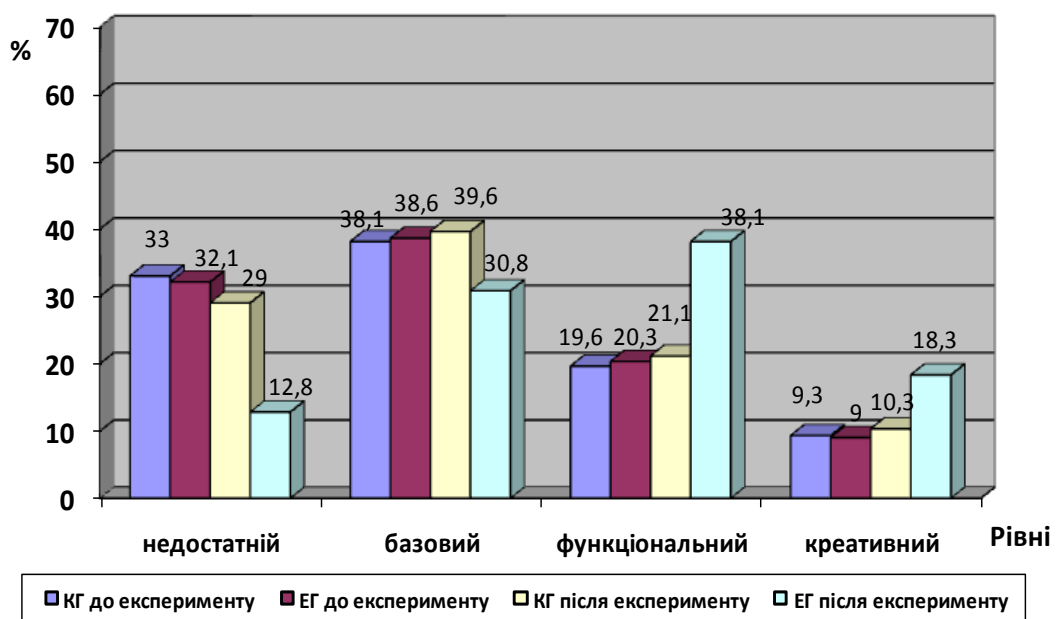


Рис. 5.7 Розподіл учнів ЕГ і КГ за рівнями сформованості комунікативної культури

Показники формування комунікативної культури в КГ, які навчалися за традиційною методикою, демонструють перевагу в учнів базового рівня, натомість показники функціонального і креативного рівнів її сформованості практично не змінилися.

5.3.5 Для визначення ефективності впровадження системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ передусім визначалися рівні її формування в експериментальних навчальних закладах. Для комплексного вимірювання процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування застосовувалась таблиця

факторно-критеріальної кваліметрії навчального закладу на основі педагогічних умов [331, с. 437–438]. Шляхом експертного оцінювання визначена вагомість кожного фактора: $W_1 = 0,2$; $W_2 = 0,3$; $W_3 = 0,3$; $W_4 = 0,2$.

Таблицю (Додаток О) заповнювали викладачі та методист навчального закладу за участі методистів НМЦ ПТО. Оскільки експериментом було охоплено 208 учнів (вісім навчальних груп) у шести навчальних закладах, до цього етапу експерименту було залучено шість груп експертів. Знайдений сумарний показник свідчить про досягнутий рівень реалізації обґрунтованих педагогічних умов формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, а значення часткових показників дозволяють педагогічному колективу виявити резерви підвищення ефективності освітнього процесу щодо професійно-комунікативного розвитку учнів. За отриманими даними після їх узагальнення (середні показники за всіма експериментальними закладами) була побудована діаграма (рис. 5.8). Для зручності сприйняття формулювання реалізованих в освітньому процесі педагогічних умов (підрозд. 3.2) подані у скороченому вигляді.

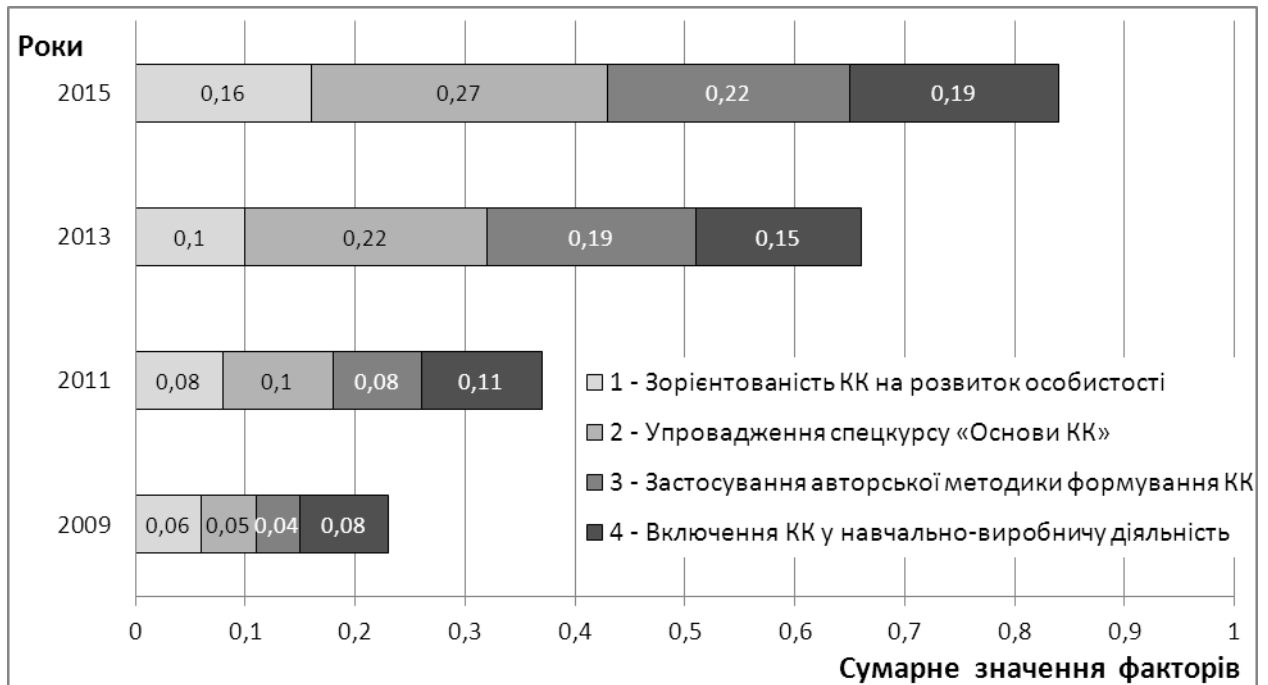


Рис. 5.8 Динаміка формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в експериментальних ПТНЗ

Як видно з рис. 5.8, зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування (мотиваційний фактор) зростає пропорційно від 0,06 у 2009 р. до 0,16 – у 2015 р. Це пояснюється поступовим накопиченням досвіду педагогічного колективу щодо використання потенціалу навчальних дисциплін усіх циклів для формування професійно-комунікативних якостей учнів.

Суттєво вплинуло на зростання рівня формування комунікативної культури (КК) майбутніх фахівців сфери послуг упровадження у професійну підготовку спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» (змістовий фактор): якщо у 2009 р. цей показник становив лише 0,05, у 2011 (після впровадження навчально-методичного посібника «Основи психології професійного спілкування») – 0,1, то у 2013 р. він збільшився більше, ніж удвічі, а наприкінці експерименту становив уже 0,27. Подібна динаміка спостерігається й відносно застосування авторської методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (технологічний фактор): після її впровадження в освітній процес експериментальних ПТНЗ цей показник збільшився на 0,11, а наприкінці експерименту зріс на 0,18 і становив 0,22. Планомірне включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність учнів (адаптивний фактор) притаманне професійній освіті, тому його зростання пропорційне від 0,08 у 2009 р. до 0,19 у 2015 р. Зауважимо, що в комплексі з упровадженням спецкурсу та застосуванням авторської методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування наприкінці експерименту цей показник наблизився до визначеного в табл. О.1 ідеального стану (0,20).

Отже, на зростання рівня формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в експериментальних ПТНЗ найбільше вплинули змістовий і технологічний фактори. Однак як видно з діаграми і табл. О.1, найбільший резерв для покращення комунікативної культури учнів залишається в технологічного фактора (застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування), тоді як адаптивний

фактор майже досягнув максимального значення у процесі реалізації наших інновацій.

Перевірка наявності кореляційного зв'язку між даними кожної експертної групи відбувалася шляхом порівняння усереднених показників формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у 2009–2015 рр. і показників кожного навчального закладу, на основі вихідної таблиці, за якою побудована діаграма (рис. 5.8). Після перевірки нормальності розподілу даних, співставлення показників формування комунікативної культури учнів у різних закладах показало, що найнижчий коефіцієнт кореляції r -Пірсона становить 0,92 з рівнем значущості $p = 0,017 (<0,05)$. Отже, між результатами експертного оцінювання виявлено прямий кореляційний зв'язок на допустимому рівні значущості, що дозволяє вважати оцінку ефективності педагогічних умов достовірною.

Останнім етапом дослідження ефективності застосування запропонованої системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування було виявлення значущості складових педагогічних умов.

Щоб виявити, які основні складові обґрунтованих педагогічних умов відіграють найвагомішу роль у стимулюванні до систематичного комунікативного розвитку та формування професійно-комунікативних компетентностей майбутніх фахівців сфери послуг, 20-ти експертам, серед яких були методисти НМЦ ПТО, методисти ПТНЗ та викладачі загальноосвітніх, загальнопрофесійних, професійно-теоретичних предметів і професійно-практичної підготовки, було запропоновано присвоїти той чи інший ранг кожній із чотирьох педагогічних умов. Результати письмового опитування занесено в таблицю (Додаток У).

Як показують результати підсумування думок експертів, перше місце серед запропонованих педагогічних умов посідає упровадження спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» (179 балів). На другому місці в системі формування комунікативної культури експерти поставили застосування авторської методики формування комунікативної культури (161 бал). Цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-

виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування займає третю сходинку в ієрархії педагогічних умов формування комунікативної культури учнів ПТНЗ сфери обслуговування (140 балів). Четверте місце (135 балів) експерти віддали зорієнтованості процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Проведене анкетування дозволило також виявити загальну позитивну оцінку експертами (91 % опитаних) застосування системи формування комунікативної культури до професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Для визначення узгодженості групової оцінки важливості кожної складової педагогічних умов для підвищення ефективності освітнього процесу в ПТНЗ сфери обслуговування визначено коефіцієнт конкордації.

За формулою (5.7) максимальна сума:

$$S_{\max} = \frac{1}{12} \times 20^2 (12^3 - 12) = \frac{1}{12} \times 400 \times (1728 - 12) = 33,33 \times 17,16 = 57200.$$

Сума рангів (5.6):

$$S = 85^2 + 129^2 + 111^2 + 90^2 = 44287.$$

Тоді за формулою (5.5) отримуємо коефіцієнт конкордації $W = 44287 / 57200 \approx 0,77$. Відповідно до градації рівня узгодженості, інтервал (0,6 – 0,8) відповідає хорошій узгодженості думок експертів. Тобто результати групової оцінки важливості основних складових педагогічних умов формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування одержано за значної узгодженості думок експертів, що робить їх об'єктивно достовірними.

Комплексний аналіз отриманих результатів засвідчив ефективність впровадження системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.

Експериментальне дослідження підтвердило висновки про те, що підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування до професійно-комунікативної діяльності у ПТНЗ повинна реалізовуватиметься 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 зростають завдяки раціональному використанню у процесі професійної підготовки активних методів навчання, сучасних педагогічних технологій, які передбачають накопичення особистісного досвіду комунікативної діяльності, розвиток усіх компонентів комунікативної культури шляхом активізації мислення з опорою на творчі вияви особистості у професійній діяльності та забезпечують розвиток соціально і професійно важливих комунікативних якостей учнів, необхідних для успішної виробничої діяльності у закладах сфери обслуговування. Отже, гіпотезу дослідження підтверджено, завдання виконано.

Як показало наше дослідження, запропонована система формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ адекватно відображає обґрунтовані педагогічні умови і розроблену методику, забезпечує безперервність і наступність цього процесу з урахуванням можливостей змісту професійної підготовки учнів, форм і методів навчання. Її впровадження у професійну підготовку фахівців сфери обслуговування підвищує її якість та дозволяє готувати учнів до майбутньої трудової діяльності відповідно до сучасних вимог суспільства щодо фахівців цього профілю.

Висновки до п'ятого розділу

Констатувальний експеримент дав змогу встановити реальний стан формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ. Аналіз робочих навчальних планів для підготовки кваліфікованих робітників досліджуваної галузі виявив педагогічний потенціал навчальних предметів у формуванні комунікативної культури учнів, проте спостереження за роботою викладачів у цьому напрямі засвідчили, що педагогічні працівники не враховують цю складову професійної підготовки. Це пояснюється їхньою недостатньою обізнаністю із завданням формування комунікативної культури, її структурою й етапами розвитку, слабкою розробленістю цієї проблеми в

навчально-методичній літературі, що не забезпечує належної комунікативної діяльності під час підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Констатувальне дослідження виявило, що 54,7 % майбутніх фахівців сфери обслуговування мають недостатній рівень сформованості комунікативної культури, 28,0 % перебувають на базовому рівні, функціональний рівень властивий 14,2 %, а креативний рівень показали лише 3,1 % опитаних. Це дає підстави для висновку про необхідність упровадження комплексу заходів щодо покращення цієї складової професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Результати перевірки сформованості особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного і професійно-адаптивного компонентів комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за ціннісним, знаннєвим, діяльнісним і адаптивним критеріями дають підстави стверджувати, що в експериментальній групі спостерігається вищий і більш прогнозований рівень комунікативної культури. Учні експериментальної групи знаходяться переважно на функціональному рівні, а контрольної – на межі недостатнього і базового рівнів сформованості комунікативної культури. Узагальнені дані щодо вивчення сформованості всіх компонентів комунікативної культури в учнів свідчать про низький відсоток в експериментальних групах учнів із недостатнім рівнем, а також незначну їхню кількість із базовим рівнем комунікативної культури.

Статистична перевірка результатів сформованості комунікативної культури учнів експериментальної та контрольної груп за допомогою критерію Стюдента (t-критерій) засвідчила, що рівень сформованості комунікативної культури в учнів експериментальних груп відрізняється за всіма компонентами комунікативної культури з необхідною статистичною достовірністю.

За результатами експертного оцінювання значущості складових педагогічних умов формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, перше місце посідає упровадження спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», друге – застосування авторської методики формування комунікативної культури. Цілеспрямоване включення

комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність фахівців сфери обслуговування і зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості займають відповідно третю і четверту позиції в ієрархії педагогічних умов формування комунікативної культури учнів. Узгодженість групової оцінки важливості кожної педагогічної умови для підвищення ефективності освітнього процесу в ПТНЗ становить 0,77.

Аналіз даних, отриманих під час дослідження, дає підстави стверджувати, що в ході експерименту відбулися системні зміни освітнього процесу, підвищився рівень комунікативної культури та професійної підготовки випускників ПТНЗ. Усі експериментальні результати узагальнені та статистично опрацьовані, що забезпечує їх достовірність і надійність. Результати формувального етапу педагогічного дослідження свідчать про суттєве покращення якості навчання кваліфікованих фахівців сфери обслуговування внаслідок упровадження системи формування комунікативної культури у ПТНЗ. Отже, вихідна методологія правильна, мети досягнуто, завдання виконані, гіпотезу підтверджено.

Основні результати, викладені у п'ятому розділі, розкриті в авторських публікаціях [168; 514; 519; 521; 525; 527; 535; 545; 712].

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. У XXI ст. реалізація концепції сталого розвитку зумовлює динамічне зростання частки трудових ресурсів, зайнятих у наданні різноманітних послуг, що актуалізує проблеми підготовки фахівців сфери обслуговування. Їхнє навчання, зосереджене нині в системі професійної (професійно-технічної) освіти, спрямоване на забезпечення цього сектора економіки висококваліфікованим персоналом, який володіє достатніми знаннями, вміннями і навичками, сформованими якостями, ціннісними установками, тобто має належний рівень професійної компетентності, загальної та професійної культури. В дослідженнях із сервісології сфера обслуговування визначена як вид людської діяльності, що полягає в задоволенні потреб клієнтів шляхом надання їм певних послуг. Професійні функції фахівців сфери обслуговування реалізуються у професійно-комунікативній діяльності, провідну роль у якій відіграє комунікативна культура, що відображає комунікативні знання й уміння, навички професійного спілкування, соціально-особистісний досвід і професійно важливі якості, необхідні для успішного виконання виробничих функцій. *Комунікативна культура фахівця сфери обслуговування* є інтегрованою характеристикою особистості як суб'єкта професійної діяльності, яка забезпечує реалізацію професійної компетентності в комунікативній діяльності у процесі надання послуг і водночас сприяє його особистісному та професійному зростанню. Важливим аспектом комунікативної культури особистості, що сприяє продуктивній взаємодії у сфері обслуговування, є професійне спілкування. Відповідно до філософської, культурологічної, психолого-педагогічної сутності комунікативної культури в контексті підготовки фахівців сфери обслуговування та з урахуванням специфіки їхньої професійної діяльності основними методологічними підходами до її формування є: культурологічний, аксіологічний, особистісно орієнтований, синергетичний, діяльнісний і компетентнісний.

2. *Структура комунікативної культури фахівців сфери обслуговування* охоплює чотири компоненти: *особистісно-рефлексивний* виявляється в загальній

культури, гуманістичній і комунікативній спрямованості особистості, підвищенні її мотивації щодо комунікативного розвитку, стійкого прагнення до професійної взаємодії на засадах взаєморозуміння; *гносеологічно-когнітивний* – характеризується комунікативною свідомістю фахівця, перцептивною здатністю та рівнем перетворення професійних знань у систему власних суджень, поглядів і поведінки; *операційно-технологічний* є системою внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій, виражається в готовності застосовувати комплекс комунікативних компетентностей у професійній діяльності та забезпечує ефективність професійно-комунікативних процесів; *професійно-адаптивний* відображає особливості адаптації фахівця у трудовому колективі, професійно-рольові виявлення і тенденції до самоутвердження, забезпечує продуктивне виконання професійно-комунікативних функцій. Під час підготовки у ПТНЗ ці компоненти набувають особистісно орієнтованого характеру та спрямовуються на вирішення завдань навчання, виховання та розвитку компетентних фахівців. Урахування їх взаємозв'язку дозволяє визначити психолого-педагогічні заходи і відповідний інструментарій для формування комунікативної культури в учнів ПТНЗ сфери обслуговування.

3. Вивчення стану організації професійної підготовки учнів у ПТНЗ показало, що формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг відбувається несистемно, недостатньо враховуються новітні досягнення теорії й методики професійної освіти, неналежно використовуються можливості загальноосвітніх предметів, а також їх зв'язки з професійно-теоретичними і професійно-практичними. Використання переважно традиційних форм і методів навчання не передбачає педагогічної взаємодії на суб'єкт-суб'єктних засадах, що не дозволяє забезпечити активізацію комунікативної діяльності учнів. Унаслідок цього 54,7 % випускників мають недостатній рівень комунікативної культури. Також виявлено, що культуру міжособистісних стосунків переважна більшість (98 %) учнів усвідомлює як одну з основних вимог успішної професійної взаємодії, а незнання основ психології особистості та спілкування значно утруднює їхню адаптацію на виробництві. Отже, стан формування комунікативної

культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі підготовки у ПТНЗ не зовсім відповідає вимогам суспільства до кваліфікованих робітників сфери обслуговування, оскільки: відсутнє теоретико-методологічне обґрунтування та науково-методичне забезпечення цієї складової професійної підготовки, а також її нормативно-правові засади в документах, що регламентують організацію професійно-технічної освіти; в навчальних програмах недостатньо враховуються суттєві зміни у професійній діяльності; не передбачені напрями модернізації освіти, спрямовані на ефективний розвиток соціально і професійно важливих комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування; педагогічні працівники не завжди готові до розвитку комунікативної культури учнів. Це свідчить про гостру необхідність розроблення та реалізації цілісної системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.

4. Відповідно до методологічних підходів, загальних педагогічних закономірностей і принципів навчання сформульовані основні *закономірності* формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, а також *специфічні принципи* формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: культуровідповідності професійного становлення особистості; гуманізації та гуманітаризації професійно-комунікативної підготовки на аксіологічних засадах; суб'єктності учня в освітній і професійній діяльності; саморозвитку особистості в комунікативній діяльності; єдності свідомості та діяльності в комунікативній взаємодії; цілісності комунікативних функцій фахівця. Обґрунтовані *педагогічні умови* формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ:

- зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування (забезпечує особистісний розвиток і саморозвиток, сприяє досягненню максимальної ефективності та результативності у професійній діяльності);

- упровадження спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» (передбачає опанування етичних правил і психологічних

основ комунікативної взаємодії для розвитку соціально та професійно важливих якостей);

– розроблення та застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ (формування особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного і професійно-адаптивного компонентів комунікативної культури фахівця);

– цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування (сприяє поглибленню комунікативних знань, закріпленню вмінь і навичок міжособистісної комунікативної взаємодії, добору професійно значущої інформації тощо).

Аналіз упровадження системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за допомогою факторно-критеріальної кваліметрії навчальних закладів засвідчив, що на її ефективність в експериментальних ПТНЗ найбільше вплинули змістовий і технологічний фактори (друга і третя умова). Аналогічні результати отримані шляхом експертного оцінювання значущості обґрунтованих педагогічних умов.

5. Розроблена структурно-функціональна модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування містить педагогічні цілі, концептуальні засади, завдання, пріоритети й умови організації та здійснення процесу формування комунікативної культури учнів під час професійної підготовки у ПТНЗ сфери обслуговування. Модель складається з цільової, концептуально-стратегічної, організаційно-проектувальної, процесуально-технологічної та контрольно-оцінної підсистем. Її застосування передбачає оптимізацію змісту професійно-комунікативної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, вибір відповідних методів і педагогічних технологій для її здійснення, розроблення науково-методичного забезпечення. Як свідчить апробація, упровадження моделі дає можливість виявити взаємозалежність і взаємозумовленість компонентів комунікативної культури, на цій основі

визначити етапи її формування, забезпечити інтерактивність навчання, ефективний зворотний зв'язок у педагогічній взаємодії, цілісно спрогнозувати результати професійно-комунікативної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. В цілому це дозволяє здійснювати випереджувальне навчання з урахуванням перспективних вимог до сфери послуг і підвищити конкурентоздатність випускників.

6. Удосконалення професійної підготовки у ПТНЗ сфери обслуговування потребує комплексної *методики* формування комунікативної культури, спрямованої на забезпечення учнів професійно значущими комунікативними знаннями, вміннями та навичками, сприяння особистісному розвитку і підвищенню їхніх можливостей щодо адаптації та самореалізації у професійній діяльності. Її етапи – усвідомлення, пізнання, актуалізація, адаптація – відповідають компонентам комунікативної культури, узгоджуються з педагогічними умовами і передбачають наступність і взаємозумовленість розвитку належних комунікативних компетентностей.

Методика формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відображає напрями практичної реалізації змісту професійної освіти і розроблена з урахуванням форм організації теоретичного і практичного навчання, а також самоосвіти у ПТНЗ. Вибір методів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відповідно до нової парадигми освіти здійснювався з орієнтацією на позиціонування учня як суб'єкта навчання та на його особистісний і професійний розвиток. У методиці домінують активні пізнавальні, тренувальні та контролювальні методи, які дають змогу розвивати комунікативні компетентності шляхом активізації розумових дій, вироблення комунікативних умінь і навичок з опорою на творчі вияви особистості у професійній діяльності, формують адекватне ставлення до себе як суб'єкта комунікативної діяльності. Для виявлення комунікативного потенціалу майбутніх фахівців сфери обслуговування, підвищення їхньої мотивації до навчання, стимулювання до систематичної роботи над удосконаленням комунікативних компетентностей запропоновані сучасні педагогічні технології: особистісно

орієнтовані, інформаційно-комунікаційні, колективної розумової діяльності, контекстного навчання, проектного навчання тощо.

Перевірка рівня сформованості компонентів комунікативної культури в експериментальній і контрольній групах учнів, яка поетапно проводилася за ціннісним, знаннєвим, діяльнісним та адаптивним критеріями відповідно до нашої методики, дала змогу зіставити рівні їхньої комунікативної культури. Одержані показники засвідчили вищий і більш прогнозований рівень комунікативної культури в учнів експериментальних груп, а обчислення *t*-критерію для досліджуваних вибірок підтвердило їх статистичну достовірність на кожному етапі. Аналіз виявленої в результаті формувального експерименту динаміки формування комунікативної культури в учнів експериментальної і контрольної груп свідчить, що з кожним етапом в експериментальній групі відбувалися суттєві позитивні зміни за всіма критеріями. Отже, рівні сформованості особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного та професійно-адаптивного компонентів комунікативної культури учнів, готовності до професійної діяльності випускників ПТНЗ, які навчалися за розробленою методикою, суттєво переважають рівні підготовки контрольних груп, формування комунікативної культури в яких здійснювалося безсистемно, фрагментарно.

7. Підготовлене і впроваджене науково-методичне забезпечення формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в ПТНЗ ґрунтується на психолого-педагогічних підходах і концепціях, закономірностях і дидактичних принципах формування комунікативної культури учнів у процесі професійної підготовки. Воно містить методичні рекомендації, спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», посібник «Методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування».

Методичні рекомендації для педагогічних працівників містять вказівки щодо спрямування змісту, методів і технологій навчання на розвиток мотивації до вдосконалення комунікативних компетентностей, особистісного зростання і прагнення успіху в професії; формування комунікативної культури майбутніх

фахівців сфери обслуговування, широке використання моделювання ситуацій професійно-комунікативної взаємодії, а також рефлексії професійно-комунікативної діяльності. Спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» передбачає: вдосконалення соціально і професійно важливих якостей учнів; формування вмінь конструктивно спілкуватися на всіх етапах процесу надання послуги, встановлювати і підтримувати контакти з іншими людьми з урахуванням вікових і соціально-рольових характеристик; адекватне й ефективне використання засобів невербального та вербального спілкування у професійній діяльності; подолання комунікативних бар'єрів; володіння способами саморегуляції та самоконтролю під час комунікативної взаємодії, вироблення навичок ведення виробничого діалогу тощо. В посібнику «Методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» розкрито особливості кожного етапу формування комунікативної культури, запропоновано комплекс інноваційних форм, активних методів і сучасних педагогічних технологій. Упровадження науково-методичного забезпечення в освітній процес ПТНЗ довело його доцільність для підготовки фахівців сфери обслуговування до професійно-комунікативної діяльності.

Виконане дослідження дало можливість сформулювати пропозиції Інституту модернізації змісту освіти МОН України (Відділ професійної освіти та тренінгів) щодо вдосконалення програмно-методичного забезпечення ПТНЗ з урахуванням специфіки професійно-комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування. Реалізація основних положень і висновків дослідження спрямовується на покращення якості професійної підготовки, подальший розвиток теоретичних і методичних основ формування комунікативної культури майбутніх кваліфікованих робітників під час навчання. Теоретичні положення дослідження, обґрунтовані педагогічні умови, модель і методика формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування можуть бути адаптовані до підготовки інших професій типу «людина – людина» та використані в підготовці педагогів професійного навчання у ВНЗ і в системі підвищення кваліфікації педагогічних працівників ПТНЗ.

Проведене дослідження, звісно, не вичерпує всіх теоретичних і практичних аспектів проблеми формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Наукові пошуки шляхів удосконалення професійної освіти вимагають посиленої уваги до використання потенціалу всіх навчальних предметів щодо особистісного розвитку учнів, їхньої загальної та комунікативної культури. 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. Успішне вирішення цих питань сприятиме підвищенню якості вітчизняної професійної освіти, її інтеграції в європейські освітні структури, забезпечить конкурентоздатність українських фахівців на світовому ринку праці.

Успішне вирішення цих питань сприятиме підвищенню якості вітчизняної професійно-технічної освіти, її інтеграції в європейські виробничі структури, а також забезпечить конкурентоспроможність українських фахівців на світовому ринку праці.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова И. Е. Основные компоненты профессиональной подготовки будущих учителей информатики для начальной школы [Электронный ресурс] / И. Е. Абрамова // Электронный научный журнал «Вестник Омского государственного педагогического университета» — 2007. — Режим доступа : <http://www.omsk.edu/article/vestnik-omgpu-161.pdf>.
2. Абульханова-Славская К. А. Деятельность и психология личности / К. А. Абульханова-Славская. — М. : Наука, 1980. — 334 с.
3. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность : историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособ. для студентов вузов / Г. А. Аванесова. — М. : Аспект Пресс, 2005. — 318 с.
4. Авдеева А. П. Компетентная модель профессиональной элитарности в сфере техники и технологии / А. П. Авдеева // Наука и образование : электронный научно-технический журнал. — 2013. — № 9. — С. 567–578.
5. Авдеева И. Б. Лингводидактическая концепция обучения профессиональной коммуникации иностранных учащихся инженерного профиля : дисс. ... д-ра пед. наук / Ирина Борисовна Авдеева. — 13.00.02 / Московский гос. технологический ун-т «Станкин». — М., 2006. — 339 с.
6. Агафонцева Л. В. Коммуникативная культура учителя как компонент его профессионализма : [Программа обучения учителей риторике в Нижегород. ин-те развития образования] / Л. В. Агафонцева // Развитие региональной системы образования. — Н. Новгород, 1998. — С. 98–100.
7. Азимов Э. Г. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам) [Электронный ресурс] / Э. Г. Азимов, А. Н. Щукин. — М. : ИКАР, 2009. — Режим доступа : http://methodological_terms.academic.ru/.
8. Академічний тлумачний словник української мови [Електронний ресурс] — Режим доступа : <http://eslovnyk.com/search/>.
9. Акімова О. В. Формування мотивації творчого мислення майбутнього вчителя / О. В. Акімова // Наукові записки Вінницького державного педуніверситету ім. М. Коцюбинського. — Вінниця, 2003. — Вип. 8. — С. 19–23.

10. Аксьонова В. І. Наукові підходи до вивчення феномена міжкультурної комунікації в контексті розвитку глобального комунікативного суспільства / В. І. Аксьонова // Наукові записки КУТЕП. — Серія : Філософські науки — Вип. 12. — 2012. — С. 202–220.

11. Аксьонова В. І. Формування комунікативної культури особистості в умовах глобалізації та інформаційного суспільства / В. І. Аксьонова. // Наукові записки КУТЕП. — Вип. 10. — 2011. — Серія: Філософські науки. — С. 239–258.

12. Александрова-Игнатьева П. П. Практические основы кулинарного искусства : руководство для кулинарных школ и для самообучения с 108 рисунками / П. П. Александрова-Игнатьева. — СПб. : Типография М. М. Стасюлевича, 1909. — 961 с.

13. Амеліна С. М. Теоретико-методичні основи формування культури професійного спілкування студентів вищих аграрних навчальних закладів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / С. М. Амеліна ; [Харківський націон. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди]. — Харків, 2008. — 40 с.

14. Аминов Н. А. Специалист сферы услуг. Особенности его личностных и профессиональных качеств, их влияние на социальную адаптацию в салоне красоты [Электронный ресурс] / Н. А. Аминов, Д. А. Степанов. — Режим доступа : <http://www.rhr.ru/index/rule/prof/4741,0.html>.

15. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды : в 2 т. / Б. Г. Ананьев. — Т. 1. — М. : Педагогика, 1980. — 232 с.

16. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. — Л. : ЛГУ, 1968. — 339 с.

17. Андреева Г. М. Социальная психология : учебн. для высш. учебн. завед. / Галина Михайловна Андреева. — М. : Аспект Пресс, 1998. — 376 с.

18. Андрейченко Г. В. Философия : учебник / Г. В. Андрейченко, В. Д. Грачева / под общ. ред. Г. В. Андрейченко, В. Д. Грачева. — Ставрополь : Изд-во СГУ, 2001. — 245 с.

19. Андріяко Т. Ю. Педагогічна сутність і структура конкурентоспроможності фахівця [Електронний ресурс] / Т. Ю. Андріяко. // Портал сучасних педагогічних ресурсів. — Режим доступу : <http://www.intellect-invest.org.ua>.

20. Андрущенко В. П. Філософія освіти 21 століття: пошук пріоритетів / В. П. Андрущенко // Філософія освіти. — 2005. — № 1. — С. 5–17.

21. Апель К.-О. Трансцендентально-герменевтическое понятие языка / Карл-Отто Апель // Вопросы философии. — 1997. — № 1. — С. 76–92.

22. Артющина М. В. Підготовка методистів навчальних (наукових) центрів ПТО до запровадження технології колективної розумової діяльності учнів / Марина Артющина // Четвертий український педагогічний конгрес : зб. наук. праць. — Львів : Сполом, 2014. — С. 79–85.

23. Асмолов А. Г. Стратегия социокультурной модернизации образования : на пути к преодолению кризиса идентичности и построению гражданского общества / А. Г. Асмолов // Вопросы образования. — 2008. — № 1. — С. 65–86.

24. Астафьева О. Н. Информационно-коммуникативная компетентность личности в условиях становления информационного общества [Електронний ресурс] / Астафьева О. Н., Захарова О. А // Судьба России : вектор перемен : сб. м-лов междунар. науч. конф., 8-10 июля 2007. — Режим доступу : URL: www.ural-yeltsin.ru/usefiles/media/Astafieva_Zaharova.doc.

25. Аухадеева Л. А. Формирование коммуникативной культуры современного учителя в процессе вузовской подготовки : автореф. дисс. на соискание науч. степени д-ра пед наук : спец. : 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / Л. А. Аухадеева ; [ГОУ ВПО «Татарский гос. гуманитарно-педагогический ун-т»]. — Казань, 2008. — 48 с.

26. Бабанский Ю. К. Избранные педагогические труды / [сост. М. Ю. Бабанский]. — М. : Педагогика, 1989. — 560 с.

27. Бабанский Ю. К. Педагогика : учеб. пособ. для студ. пед. институтов / Ю. К. Бабанский [и др.] / под ред. Ю. К. Бабанского. — М. : Просвещение, 1988. — 478 с.

28. Бабанский Ю. К. Проблемы повышения эффективности педагогических исследований : дидактический аспект / Бабанский Ю. К. — М. : Педагогика, 1982. — 203 с.

29. Балакина Л. Л. Педагогические принципы реализации коммуникативного подхода в организации урока и формировании коммуникативной компетентности учащихся : дисс. ... д-ра пед. наук / Любовь Леонидовна Балакина. — 13.00.01 / Учреждение РАО «Институт развития образовательных систем. — Томск, 2010. — 403 с.

30. Балл Г. А. Теория учебных задач. Психолого-педагогический аспект / Георгий Алексеевич Балл. — М. : Педагогика, 1990. — 184 с.

31. Балл Г. О. Категорія культури у визначенні орієнтирів освіти / Г. О. Балл // Діалог культур у світовому контексті. Філософія освіти : зб. наук. праць / гол. ред. І. А. Зязюн. — Львів : Сполом, 2002. — С. 122–131.

32. Балл Г. О. Особистість як індивідуальний модус культури і як інтегративна якість особи / Г. О. Балл, В. О. Медінцев // Горизонти освіти. — 2011. — № 3. — С. 7–14.

33. Баніт О. В. Формування готовності до самоосвіти інженерно-педагогічних працівників ПТНЗ та ВНЗ I-II рівня акредитації / Ольга Баніт // Освіта дорослих : теорія, досвід, перспективи : зб. наук. пр. — 2011. — Вип. 3. — Ч. 1. — С. 216–223.

34. Барабанщиков В. А. Коммуникативный подход к исследованию когнитивных процессов [Электронный ресурс] / В. А. Барабанщиков. — Режим доступа : <http://www.inpsycho.ru/student/biblioteka/stati-prepodavatelej/kommunikativnyj-podhod-k-issledovaniyu-kognitivnyh-processov.html>.

35. Барановська Л. В. Дидактичний аспект професійного вербального спілкування / Лілія Барановська // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2000. — № 1. — С. 140–145.

36. Бастун М. В. Діалогічні методи розвитку культурологічно орієнтованої комунікації / М. В. Бастун. // Діалогічність як форма існування і розвитку особистості / [за заг. ред. Г. О. Балла, М. В. Папучі. — Ніжин, 2007. — С. 178–194.

37. Бастун М. В. Культурологічний підхід в освіті та його психолого-педагогічне забезпечення / М. В. Бастун // Горизонты образования. — 2012. — № 3. — Т. 2 (36). — С. 170–175.

38. Бастун М. В. Особистісний підхід у допрофесійній підготовці учнів гімназій з вивченням східних мов : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / М. В. Бастун [Ин-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України]. — К. : Автореферат, 2005. — 21 с.

39. Батаршев А. В. Диагностика способности к общению, или как определить организаторские и коммуникативные качества личности / А. В. Батаршев. — М. : ВЛАДОС, 2001. — 176 с.

40. Батищев Г. С. Введение в диалектику творчества / Г. С. Батищев. — СПб. : РХГИ, 1997. — 464 с.

41. Баткин Л. М. Европейский человек наедине с собой. Очерки о культурно-исторических основаниях и пределах личного самосознания / Л. М. Баткин. — М. : РГГУ, 2000. — 1005 с.

42. Батракова С. Н. Образовательный потенциал педагога как «человека культуры» / С. Н. Батракова // Высшее образование в России. — 2009. — № 5. — С. 105—108.

43. Батышев С. Я. Прогностическая ориентация профессионального образования / С. Я. Батышев // Педагогика. — 1988. — № 6. — С. 22–27.

44. Бахтин М. М. К философии поступка / М. М. Бахтин // Философия и социология науки и техники : ежегодник. — 1984–1985. — М. : Наука, 1986. — С. 80–160.

45. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества / Михаил Михайлович Бахтин ; [Примеч. С. С. Аверинцева, С. Г. Бочарова] ; 2-е изд. — М. : Искусство, 1986. — 444 с.

46. Бахтіярова С. А. Азбука саморозуміння. Реверсивний психоаналіз / С. А. Бахтіярова. — К. : ТОВ «Росава» ЛТД, 2002. — 440 с.

47. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. — К. : Академія, 2004. — 344 с.

48. Безрукова В. С. Педагогика. Проективная педагогика: учеб. пособие для инженер.-пед. ин-тов и индустр.-пед. техникумов / В. С. Безрукова. — Екатеринбург : Деловая книга, 1996. — 344 с.

49. Берегова И. Л. Формирование коммуникативной культуры преподавателя высшей школы [Электронный ресурс] / И. Л. Берегова. — Режим доступа : www.t21.rgups.ru/doc2009/1/01.doc.

50. Бережнова Е. В. Прикладное исследование в педагогике : монография / Е. В. Бережнова. — М. ; Волгоград : Перемена, 2003. — 164 с.

51. Берлянд И. Е. К постановке проблемы рефлексии как проблемы общения / И. Е. Берлянд // Методологические проблемы психологии личности : сб. ст. — М. : Наука, 1981. — С. 134–144.

52. Беспалько В. П. Основы теории педагогических систем / В. П. Беспалько. — Воронеж : Изд-во Воронежского ун-та, 1977. — 304 с.

53. Беспалько В. П. Педагогика и прогрессивные технологии обучения / В. П. Беспалько. — М. : Изд-во Ин-та проф. образования МО России, 1995. — 336 с.

54. Беспалько В. П. Слагаемые педагогической технологии / В. П. Беспалько. — М. : Педагогика, 1989. — 192 с.

55. Бех В. П. Философия социального мира : гносеологический анализ / Владимир Павлович Бех. — Запорожье : «Тандем-У», 1999. — 284 с.

56. Бех І. Д. Виховання особистості : у 2 кн. — К. : Либідь, 2003. — Кн. 1 : Особистісно орієнтований підхід : теоретико-технологічні засади. — К. : Либідь, 2003 — 280 с.

57. Бех І. Д. Компетентнісний підхід у сучасній освіті [Електронний ресурс] / Іван Дмитович Бех. — Режим доступу : <http://www.ipv.org.ua/component/content/article/8-beh/56-2012-09-04-22-32-01.html>.

58. Бех І. Д. Почуття цінності іншої людини як моральний пріоритет особистості / І. Д. Бех // Початкова школа. — 2001. — № 12. — С. 32–36.

59. Бехтерев В. М. Избранные работы по социальной психологии / В. М. Бехтерев. — М. : Наука, 1994. — 400 с.
60. Библер В. С. Нравственность, культура, современность (философские размышления о жизненных проблемах) / В. С. Библер. — М. : Изд-во Московского ун-та, 1988. — 188 с.
61. Библер В. С. От наукоучения – к логике культуры : два философских введения в двадцать первый век / В. С. Библер. — М. : Политиздат, 1991. — 413 с.
62. Биков В. Ю. Моделі організаційних систем відкритої освіти : монографія / Валерій Юхимович Биков. — К. : Атака, 2008. — 684 с.
63. Бібік Н. М. Компетентнісний підхід : рефлексивний аналіз застосування / Бібік Н. М. // Компетентнісний підхід у сучасній освіті : світовий досвід та українські перспективи : бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О. В. Овчарук. — К. : «К.І.С.», 2004. — С. 47–52.
64. Бібік Н. М. Компетенції / Н. М. Бібік // Енциклопедія освіти / АПН України ; голов. ред. В. Г. Кремень ; [заст. голов. ред. : О. Я. Савченко, В. П. Андрущенко ; відп. наук. секр. С. О. Сисоєва]. — К. : Юрінком Інтер, 2008. — С. 409.
65. Бідюк Н. М. Професійна адаптація випускників вищих навчальних закладів до вимог сучасного ринку праці : світовий досвід / Бідюк Наталя // Інноваційність у науці і освіті / [В. Кремень (голова редкол.), Є. Куніковські (заст. голови), Н. Ничкало (заст. голови)]; упоряд. : Н. Ничкало; І. Савченко : Хмельницький національний ун-т. — К. : Богданова А. М., 2013. — С. 447–453.
66. Біла книга національної освіти України / Т. Ф. Алексеєнко, В. М. Аніщенко, Г. О. Балл [та ін.] ; за заг. ред. акад. В. Г. Кременя; НАПН України. К. : Інформ. системи, 2010. — 342 с.
67. Бовдир О. С. Педагогічні умови виховання комунікативної культури у студентів юристів / О. С. Бовдир // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. — Вип. 28 [ред. кол. : І. А. Зязюн (голова) та ін.]. — Київ-Вінниця : ТОВ фірма «Планер», 2011. — С. 223–229.

68. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. — М. : Изд-во Моск. ун-та, 1982. — 200 с.
69. Бодалев А. А. Психология общения : избранные психологические труды / А. А. Бодалев. — 2-е изд. — М. : Московский психолого-социальный институт, Воронеж : НПО «МОДЭК», 2002. — 256 с.
70. Болдонова И. С. Герменевтика межличностной коммуникации : автореф. дисс. на соискание науч. степени д-ра филос. наук : спец. 09.00.11 «Социальная философия» / И. С. Болдонова ; [Бурятский гос. ун-т]. — Улан-Удэ, 2010. — 42 с.
71. Бондаревская Е. В. Гуманистическая парадигма личностно ориентированного образования / Е. В. Бондаревская // Педагогика. — 1997. — № 4. — С. 11–17.
72. Бондаревская Е. В. Педагогическая культура как общественная и личная ценность / Е. В. Бондаревская // Педагогика. — 1999. — № 3. — С. 37–43.
73. Бондаревская Е. В. Теория и практика личностно ориентированного образования / Е. В. Бондаревская. — Ростов н/Д. : Изд-во РГПУ, 2000. — 352 с.
74. Бордовская Н. В. Педагогика : учебник для вузов / Н. В. Бордовская, А. А. Реан. — СПб : Питер, 2000. — 304 с.
75. Бороздина Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. — М. : Инфра-М, 2006. — 224 с.
76. Бороненкова Л. С. Формирование социальной компетентности учащихся / Л. С. Бороненкова // Среднее профессиональное образование. — 2013. — № 2. — С. 31–35.
77. Брига Т. Р. Інтерактивне навчання як форма організації пізнавальної діяльності / Т. Р. Брига // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. / Редкол. : І. А. Зязюн (голова) та ін. — К. ; Вінниця : ТОВ фірма «Планер», 2010. — Випуск 26. — С. 237–242.
78. Брилін Б. А. Проблеми формування культури вільного часу студентської молоді / Б. А. Брилін // Педагогічні і рекреаційні технології в сучасній індустрії

дозвілля : матеріали II міжнародної науково-практичної конференції. — К. : Видавничий центр КНУКіМ, 2006. — С. 20–23.

79. Бубер М. Я и Ты [Електронний ресурс] / Мартин Бубер. — Режим доступу : <http://www.psylib.ukrweb.net/books/buber01/index.htm>.

80. Будник О. Б. Професійна підготовка майбутніх учителів початкових класів до соціально-педагогічної діяльності : теорія і практика : моногр. / О. Б. Будник. — Дніпропетровськ : Середняк Т. К., 2014. — 484 с.

81. Боева Л. П. Общественные отношения и общение / Л. П. Боева // Проблемы общения и воспитания. — Т. 1. — Тарту : Тартус. гос. ун-т, 1974. — С. 10–35.

82. Бутенко Т. О. Формування комунікативної компетентності майбутніх інженерів у процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Т. О. Бутенко ; [Вінниц. держ. пед. ун-т ім. М. Коцюбинського]. — Вінниця, 2011. — 19 с.

83. Бухтеева Е. Е. Педагогические условия формирования мотивации к профессиональной деятельности / Е. Е. Бухтеева, О. И. Кравец // Среднее профессиональное образование. — 2013. — № 2. — С. 39–41.

84. Быстрицкий Е. К. Бытие человека в культуре (опыт онтологического подхода) / Е. К. Быстрицкий, В. П. Козловский, С. В. Пролеев, В. А. Малахов / отв. ред. : Е. К. Быстрицкий; В. П. Козловский [и др.] [АН Украины. Ин-т философии]. — К. : Наук. думка, 1991. — 176 с.

85. Быстрицкий Е. К. Феномен личности : мировоззрение, культура, бытие / Е. К. Быстрицкий. — К. : Наукова думка, 1991. — 200 с.

86. Валицкая А. П. Философские основания современной парадигмы образования / А. П. Валицкая. — Педагогика. — 1997. — № 3. — С. 15–19.

87. Василенко М. П. Передумови розвитку комунікативно-професійних умінь у системі навчально-виховного процесу в університеті / Марина Петрівна Василенко // Проблеми сучасності : культура, мистецтво, педагогіка : зб. наук. праць. — Харків-Луганск : Стиль-Іздат, 2004. — С. 26–32.

88. Васина Е. В. Основные умения и их место в содержании профессиональных образовательных программ : методическое пособие / Е. В. Васина. — СПб. : СКИФИЯ, 2001. — 32 с.

89. Васянович Г. П. Вибрані твори : в 5-ти т. / Г. П. Васянович. — Т. 1 : Філософія : навч. посіб. — Львів : Сполом, 2010. — 348 с.

90. Васянович Г. П. Дидактичні аспекти культурологічної підготовки спеціаліста у вищій школі / Г. Васянович, Г. Дегтярьова, Є. Клос // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 1998. — № 5. — С. 214–222.

91. Васянович Г. П. Ноологія особистості : навч. посібник для студентів і викладачів / Григорій Васянович, Василь Онищенко. — Львів : Сполом, 2007. — 217 с.

92. Васянович Г. П. Педагогічна етика : навч. посібн. / Григорій Петрович Васянович. — Львів : «Норма», 2005. — 344 с.

93. Васянович Г. П. Психолого-педагогічні проблеми адаптації студентської молоді до навчання / Григорій Васянович // Психолого-педагогічні основи професійної адаптації майбутніх фахівців : монографія / за ред. Г. П. Васяновича. — Львів : ЛДУ БЖД, 2008. — С. 10–31.

94. Васянович Г. П. Соціально-психологічні аспекти виробничої адаптації та збереження молодих робітничих кадрів / Григорій Васянович // Гуманітарні основи професійної адаптації майбутніх фахівців : монографія [за ред. Г. П. Васяновича, С. М. Вдович]. — Львів : Сполом, 2009. — С. 137–155.

95. Вацлавик П. Психология межличностных коммуникаций / П. Вацлавик, Дж. Бивин, Д. Джексон. — СПб. : Речь, 2000. — 446 с.

96. Ващенко Г. Г. Загальні методи навчання : підручник для педагогів / Г. Ващенко. — К. : Укр. вид. спілка, 1997. — 415 с.

97. Введение в психологию / под общ. ред. проф. А. В. Петровского. — М. : Издательский центр «Академия», 1997. — 496 с.

98. Вдовенко І. С. Особливості навчання професійного спілкування студентів університету / Ігор Вдовенко. // Гуманізація навчально-виховного

процесу : зб. наук. праць / [За заг. ред. проф. В. І. Сипченка]. — Вип. LII. — Ч. II. — Слов'янськ : СДПУ, 2010. — С. 9–16.

99. Вдович С. М. Мовна підготовка як умова професійної адаптації учнів професійно-технічних навчальних закладів : навч.-метод. посіб. / С. М. Вдович, О. В. Палка. — К. : Педагогічна думка, 2012. — 136 с.

100. Вдович С. М. Особливості мовної підготовки учнів ПТНЗ у контексті професійної адаптації / Світлана Вдович // Гуманітарні основи професійної адаптації майбутніх фахівців : монографія / за ред. Г. П. Васяновича, С. М. Вдович — Львів : Сполом, 2009. — С. 223–253.

101. Вдович С. М. Особливості професійної адаптації учнів професійно-технічних навчальних закладів / Світлана Вдович // Психолого-педагогічні основи професійної адаптації майбутніх фахівців : монографія / за ред. Г. П. Васяновича. — Львів : ЛДУ БЖД, 2008. — С. 168–202.

102. Вдович С. М. Сучасні освітні технології мовної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування : метод. посібник / Вдович С. М., Палка О. В. — К. : Педагогічна думка, 2013. — 128 с.

103. Вербицкий А. А. Гуманизация, компетентность, контекст — поиски оснований / А. Вербицкий, О. Ларионова // Вестник высшей школы. — 2006. — № 5. — С. 19–25.

104. Вербицкий А. А. Компетентностный подход и теория контекстного обучения : мат. к четвертому заседанию методологического семинара / А. А. Вербицкий. — М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. — 84 с.

105. Вербицкий А. А. Контекстное обучение в компетентностном подходе / А. Вербицкий // Высшее образование в России. — 2006. — № 11. — С. 39–46.

106. Вердербер Р. Психология общения : полный курс / Р. Вердербер, К. Вердербер. — СПб. : Прайм-Еврознак, 2007. — 412 с.

107. Веселовская Н. С. Компетентностный подход в образовании — основа подготовки высококвалифицированного специалиста [Електронний ресурс] / Н. С. Веселовская // Интернет-конференция «Повышение квалификации

специалистов в условиях модернизации образования», 2006. — Режим доступа: <http://www.auditorium.ru>.

108. Віндюк А. В. Використання проблемних методів у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи / Андрій Віндюк // Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету. Серія : Педагогіка. — 2014. — № 2 (13). — С. 25–30.

109. Вінник Н. Д. Проблематика концепцій ключових кваліфікацій і компетенцій у професійній освіті / Наталія Вінник // Соціальна психологія. — 2008. — № 1. — С. 149–157.

110. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания : диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — СПб. : Питер, 2005. — 336 с.

111. Волкова Н. П. Педагогіка : посібник для студ. вищ. навч. закладів / Н. П. Волкова. — К. : Академія, 2001. — 567 с.

112. Воловик П. М. Теорія імовірностей і математична статистика в педагогіці / Павло Микитович Воловик. — К. : Рад. школа, 1969. — 222 с.

113. Выготский Л. С. Мышление и речь / Л. С. Выготский. — Изд. 5, испр. — М. : Лабиринт, 1999. — 352 с.

114. Выготский Л. С. Педагогическая психология / Л. С. Выготский / под ред. Давыдова В. В. — М. : Педагогика, 1991. — 480 с.

115. Выготский Л. С. Развитие высших психологических функций / Л. С. Выготский. — М. : Изд-во АПН РСФСР, 1960. — 367 с.

116. Гавра Д. П. Соціально-комунікативні технології : сутність, структура, функції [Електронний ресурс] / Д. П. Гавра. — Режим доступу : <http://www.ukr.docdat.com/text/13020/index-1.html>.

117. Гаврилова Н. П. Сервисология (Человек и его потребности) : учеб. пособие [Електронний ресурс] : для студентов направления подготовки бакалавров 100100.62. Сервис всех форм обучения / Н. П. Гаврилова. — Электрон. дан. — Кемерово : ФГБОУ КузГТУ, 2011. — Режим доступа : library.kuzstu.ru/meto.php?n=90668.

118. Галкина О. В. Роль и место понятия «организационно-педагогические условия» в терминологическом аппарате педагогической науки : дис. ... канд пед. наук : 13.00.01 / Галкина Ольга Владимировна ; [ГОУ ВПО «Поволжская государственная социально-гуманитарная академия»]. — Самара, 2009. — 187 с.

119. Галузяк В. М. Педагогіка : навч. посібник / В. М. Галузяк, М. І. Сметанський, В. І. Шахов. — 5-е вид., випр. і доп. — Вінниця : Вид-во ТОВ «Планер», 2012. — 400 с.

120. Галус О. М. Професійна адаптація студентів в умовах ступеневого педагогічного ВНЗ : монографія / О. М. Галус. — Хмельницький : ХГПА, 2007. — 473 с.

121. Гальперин П. Я. Психология мышления и учение о поэтапном формировании умственных действий / П. Я. Гальперин // Исследование мышления в советской психологии : сб. научн. трудов. — М. : Наука, 1966. — С. 236–238.

122. Ганніченко Т. А. Формування комунікативної компетенції майбутніх економістів засобами дидактичної гри у процесі мовної освіти : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.02 «Теорія та методика навчання (українська мова) / Т. А. Ганніченко ; [Херсонський держ. ун-т]. — Херсон, 2009. — 21 с.

123. Гарматюк Н. Д. Особливості застосування тестового контролю при вивченні іноземної мови у вищих навчальних закладах / Н. Д. Гарматюк, В. П. Марценюк // Медична освіта. — 2013. — № 3. — С. 17–24.

124. Гейвин Х. Когнитивная психология / Хелен Гейвин. — СПб. : Питер, 2003. — 272 с.

125. Герасимов В. И. На пути к когнитивной модели языка / В. И. Герасимов, В. В. Петров // Новое в зарубежной лингвистике. — Вып. 23. — М. : Прогресс, 1988. — С. 5–11.

126. Герасимова І. В. Формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії у професійній підготовці : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика

професійної освіти» / І. В. Герасимова. [Черкас. нац. ун-т ім. Б. Хмельницького]. — Черкаси, 2010. — 22 с.

127. Гершунский Б. С. Педагогическая прогностика : методология, теория, практика / Б. С. Гершунский. — Киев : Изд-во при Киев. ун-те ИО «Вища школа», 1986. — 200 с.

128. Гершунский Б. С. Философия образования для XXI века : учеб. пособие для самообразования / Б. С. Гершунский. — Изд. 2-е, перераб. и доп. — М. : Педагогическое общество России, 2002. — 512 с.

129. Гинецинский В. И. Индивидуальность как предмет педагогической антропологии / В. И. Гинецинский // Педагогика. — 1999. — № 3. — С. 46–49.

130. Гінгстон П. Найкраща книжка про збут і маркетинг [пер. з англ.] / П. Гінгстон. — Львів : Сейбр-Світло, 1996. — 208 с.

131. Глазачев С. Н. Моделирование пространства формирования экологической культуры: теоретический аспект / С. Н. Глазачев, И. В. Вагнер, М. П. Полева // Электронное периодическое издание «Вестник Международной академии наук. Русская секция». — 2011. — № 1. — С. 1–8.

132. Глузман О. В. Базові компетентності : сутність та значення в життєвому успіху особистості / Олександр Глузман // Педагогіка і психологія. — 2009. — № 2. — С. 51–60.

133. Годлевська Д. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.05 «Соціальна педагогіка» / Д. М. Годлевська ; [Національний пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова]. — К., 2007. — 21 с.

134. Гойхман О. Я. Речевая коммуникация : учебн. / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина / [под ред. проф. О. Я. Гойхмана]. — М. : ИНФРА-М, 2003. — 272 с.

135. Голованова Е. И. Введение в когнитивное терминоведение : учеб. пособие [Электронный ресурс] / Е. И. Голованова. — Режим доступа :

http://thelib.ru/books/e_i_golovanova/vvedenie_v_kognitivnoe_terminovedenie_uchebnoe_posobie-read.html.

136. Головки Е. А. Технология формирования коммуникативной компетенции молодых специалистов вуза на этапе адаптации к педагогической деятельности : дисс. ... канд. пед. наук. : 13.00.08 / Головки Елена Алексеевна ; [Ставропольский гос. ун-т]. — Ставрополь, 2004. — 170 с.

137. Голотяк І. С. Опрацювання програмних засобів професійного спрямування при викладанні інформаційних технологій. [Електронний ресурс] / Голотяк І. С. — Режим доступу : http://litsejnr.ucoz.ua/index/kabinet_informatiki_ta_informacijnikh_tekhnologij/0-48.

138. Гомонюк О. М. Теоретичні та методичні основи формування професійно-педагогічної культури майбутніх соціальних педагогів у вищих навчальних закладах : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04 / Гомонюк Олена Михайлівна ; [ВДПУ ім. М. Коцюбинського]. — Вінниця, 2012. — 595 с.

139. Гончаренко С. У. Зміст загальної освіти і її гуманітаризація / С. У. Гончаренко // Неперервна професійна освіта : проблеми, пошуки, перспективи : монографія / за ред. І. А. Зязюна. — К. : Віпол, 2000. — 636 с.

140. Гончаренко С. У. Педагогічні дослідження : методологічні поради молодим науковцям / С. У. Гончаренко. — К. ; Вінниця : ТОВ фірма «Планер», 2010. — 308 с.

141. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник / Семен Гончаренко. — К. : Либідь, 1997. — 376 с.

142. Гончаренко С. У. Фундаментальність чи вузький професіоналізм освіти / С. Гончаренко // Дидактика професійної школи : зб. наук. пр. / [ред. кол. : С. У. Гончаренко (голова), В. О. Радкевич, І. Є. Каньковський (заст. голови) та ін.]. — Хмельницький : ХНУ, 2004. — Вип. 1. — С. 177–184.

143. Гордієнко М. Г. Професійна підготовка дорослих у контексті ціложиттєвого навчання / М. Г. Гордієнко // Вісник Запорізького національного університету. — 2010. — № 2 (13). — С. 151–155.

144. Горностай П. П. Теория ролей / П. П. Горностай // Психологія особистості : словник-довідник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. — К. : Рута, 2001. — С. 205–206.

145. Горностай П. П. Ценностные ориентации / П. П. Горностай // Психологія особистості : словник-довідник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. — К. : Рута, 2001. — С. 145–146.

146. Горностай П. П. Ценность / П. П. Горностай // Психологія особистості : словник-довідник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. — К. : Рута, 2001. — С. 146.

147. Горянина В. А. Психология общения : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В. А. Горянина. — М. : Академия, 2002. — 416 с.

148. Гребенюк О. С. Общие основы педагогики : учеб. для студ. высш. учеб. заведений / О. С. Гребенюк, М. И. Рожков. — М. : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. — 160 с.

149. Грехнев В. С. Культура педагогического общения : кн. для учителя / Вадим Сергеевич Грехнев. — М. : Просвещение, 1990. — 144 с.

150. Григорів Н. М. Оптимізація методів формування комунікативно-мовленнєвих умінь і навичок з іноземної мови [Електронний ресурс] / Григорів Н. М. — Режим доступу : ntkonf.org/grigoriv-nm-optimizatsiya-metodiv-formuvannya-komunikativno-movlennevihi-umin-i-navichok-z-inozemnoyi-movi/.

151. Григорова В. К. Формирование конкурентоспособной личности в условиях современного образования / В. К. Григорова, М. А. Гринкруг // Среднее профессиональное образование. — 2013. — № 2. — С. 3–6.

152. Грищенко Н. А. Розвиток комунікативних умінь учителів у системі методичної роботи загальноосвітньої школи : дис... канд. пед. наук : 13.00.04 / Грищенко Надія Андріївна ; [Кіровоградський держ. пед. ун-т ім. Володимира Винниченка]. — Кіровоград, 2006. — 214 с.

153. Громкова М. Т. Психология и педагогика профессиональной деятельности: учеб. пособие для вузов / М. Т. Громкова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. — 415 с.

154. Гузеев В. В. Эффективные образовательные технологии : Интегральная и ТОГИС / В. В. Гузеев. — М. : НИИ Школьных технологий, 2006. — 96 с.

155. Гуревич Р. С. Інформаційна культура – важлива складова загальної культури особистості / Р. С. Гуревич // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. — У 2-х част. — Київ-Вінниця : ДОВ Вінниця, 2004. — Ч. 1. — С. 42–47.

156. Гуревич Р. С. Інформаційно-комунікаційні технології в навчальному процесі та наукових дослідженнях : навч. посіб. для студ. пед. вищ. навч. закл. і слухачів ін-тів післядиплом. пед. освіти / Р. С. Гуревич, М. Ю. Кадемія. — К. ; Вінниця : Планер, 2005. — 366 с.

157. Гуревич Р. С. Інформаційно-комунікаційні технології як засіб розвитку майбутніх фахівців / Р. С. Гуревич // Педагогіка і психологія. — 2015. — № 1 (86). — С. 21–26.

158. Гуревич Р. С. Професійна компетентність майбутнього педагога : як її формувати? / Р. С. Гуревич, М. Ю. Кадемія // Витоки педагогічної майстерності. — 2012. — Вип. 10. — С. 66–70.

159. Гуревич Р. С. Професійна спрямованість як принцип навчання у професійно-технічних навчальних закладах / Роман Гуревич, Алла Коломієць // Професійно спрямоване навчання і виховання особистості : зб. наук. праць / за ред. Г. П. Васяновича. — Львів : ЛДУ БЖД, 2006. — С. 49–63.

160. Гуревич Р. С. Теоретичні та методичні основи організації навчання у професійно-технічних закладах / Р. С. Гуревич / за ред. С. У. Гончаренка. — К. : Вища школа, 1998. — 229 с.

161. Давыдов В. В. Теория развивающего обучения / В. В. Давыдов. — М. : ИНТОР, 1996. — 544 с.

162. Давыдов В. В. Понятие деятельности как основание исследований научной школы Л. С. Выготского / В. В. Давыдов // Вопросы психологии. — 1996. — № 5. — С. 20–29.

163. Данилюк С. С. Педагогічні засади формування професійної компетентності майбутніх філологів засобами Інтернет-технологій [Електронний ресурс] / С. С. Данилюк // Інформаційні технології і засоби навчання. — 2012. — № 4 (30). — Режим доступу до журналу: <http://www.journal.iitta.gov.ua>.

164. Данилюк С. С. Теоретичні і методичні засади формування професійної компетентності майбутніх філологів засобами інтернет-технологій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / С. С. Данилюк; [Черкас нац. ун-т ім. Б. Хмельницького]. — Черкаси, 2013. — 40 с.

165. Дарійчук Л. П. Педагогічні умови формування комунікативних умінь у студентів негуманітарних спеціальностей засобами англійської мови : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Л. П. Дарійчук ; [Київський ун-т ім. Тараса Шевченка]. — К., 1999. — 188 с.

166. Дахин А. Н. Педагогическое моделирование : монография / А. Н. Дахин. — Новосибирск : Изд-во НИПКиПРО, 2005. — 230 с.

167. Дахин А. Н. Педагогическое моделирование : сущность, эффективность и ... неопределённость / А. Н. Дахин // Педагогика. — 2003. — № 4. — С. 21–26.

168. Дегтярьова Г. С. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : навч.-метод. посібник / Г. С. Дегтярьова, Л. А. Руденко. — К. : Педагогічна думка, 2010. — 192 с.

169. Дегтярьова Г. С. Ціннісний аспект педагогічної взаємодії у ПТНЗ / Г. С. Дегтярьова // Сучасні освітні технології у професійній підготовці майбутніх фахівців : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., присвяченої 20-річчю Незалежності України, 25-26 жовтня 2011 р., м. Львів. — Львів, 2011. — С. 157–158.

170. Дементьєва Т. І. Формування комунікативної компетенції студентів-іноземців підготовчих факультетів у процесі навчання : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.09 / Дементьєва Тетяна Іванівна ; [Харківський нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди]. — Х., 2005. — 207 с.

171. Десятов Т. М. Професійні стандарти : теоретичні аспекти і методика : метод. посібник / Т. М. Десятов, М. І. Пальчук, Н. П. Паршина / за ред. Н. Г. Ничкало. — К. : Арт Економі, 2011. — 234 с.

172. Дехтяренко О. В. Потенциал контекстного обучения в формировании профессиональной компетентности / О. В. Дехтяренко // Теоретичні та методичні засади розвитку педагогічної освіти : педагогічна майстерність, творчість, технології : зб. наук. праць / [за заг. ред Н. Г. Ничкало]. — Харків : НТУ “ХПІ”, 2007. — С. 403—408.

173. Деятельность // Большой психологический словарь / под. ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. — М. : Прайм-Еврознак, 2003. — 672 с.

174. Джеджула О. М. Формування готовності до інноваційної педагогічної діяльності майбутніх викладачів технічних дисциплін / О. М. Джеджула // Наукові записки Вінницького національного аграрного університету. Сер. : Соціально-гуманітарні науки. — 2013. — Вип. 2. — С. 72–83.

175. Джойс Б. «Дерево решений». Метод всех возможных вариантов организации дискуссии [Електронний ресурс] / Брюс Джойс, Марша Вейл // Учительская газета. — Режим доступа : <http://www.ug.ru/01.28/t16.htm>.

176. Диалогическое общение // Дьяченко М. И., Кандыбович Л. А. Психологический словарь-справочник. — Мн. : Харвест, М. : АСТ, 2001. — С. 109.

177. Дистервег А. Избранные педагогические сочинения / А. Дистервег. — М. : Учпедгиз, 1956. — 432 с.

178. Дичківська І. М. Інноваційні педагогічні технології : навч. посібник / І. М. Дичківська. — К. : Академвидав, 2004. — 351 с.

179. Добротвор О. В. Диспут як засіб розвитку комунікативної компетентності старшокласників / О. В. Добротвор // Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. — Серія 16. Творча особистість учителя : проблеми теорії і практики. — Вип. 6 (16). — К. — (Зб. наук. праць. Педагогічні науки). — С. 181–184.

180. Докторович М. О. Соціальна компетентність : співвідношення наукових категорій / М. О. Докторович // «Наука та освіта – 2006» : матеріали IX міжнар. наук.-практ. конф. — Т. 2. Педагогічні науки. — Дніпропетровськ, 2006. — С. 81–89.

181. Долгопол О. О. Особливості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери ресторанного обслуговування / Олена Долгопол // Витоки педагогічної майстерності. — 2013. — Вип. 11. — С. 119–123.

182. Долгополова Н. Ф. Развитие коммуникативных умений студентов-менеджеров в условиях университета : дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Долгополова Наталья Федоровна ; [Оренбургский гос. ун-т]. — Оренбург, 1998. — 188 с.

183. Дорошкевич А. С. Стратегії самопрезентації особистості у повсякденності / А. С. Дорошкевич // Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого». — 2013. — № 5 (19). — С. 245–254.

184. Дослідження з загальної теорії систем : зб. перекладів / [за заг. ред. В. М. Садовського, Е. Г. Юдіна]. — М. : Прогрес, 1969. — 382 с.

185. Дубинчук О. С. Диференціація змісту математичної освіти в училищах різних професійних напрямів / О. С. Дубинчук // Диференційоване навчання у закладах профтехосвіти : наук.-метод. зб. / відп. ред. Н. Ничкало. — К. : НДІ педагогіки України, 1992. — С. 29–39.

186. Дубінка М. М. Психолого-педагогічні умови забезпечення ефективності міжособистісного спілкування/ М. Дубінка // Рідна школа. — 2007. — № 4 (927). — С. 33–36.

187. Дутка Г. Я. Теоретико-методологічні засади фундаменталізації математичної підготовки майбутніх економістів / Ганна Дутка // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2011. — № 6. — С. 9–18.

188. Дьюи Дж. Психология и педагогика мышления. (Как мы мыслим) / Дж. Дьюи. — М. : Лабиринт, 1999. — 192 с.

189. Дьюї Д. Досвід і освіта / Д. Дьюї ; [пер. з англ. Марії Василечко]. — Л. : Кальварія, 2003. — 84 с.

190. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. — Л. : ЛГУ, 1985. — 166 с.

191. Емельянов Ю. Н. Обучение паритетному диалогу / Ю. Н. Емельянов. — Л. : ЛГУ, 1991. — С. 92–94.

192. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности : монография / Юрий Николаевич Емельянов. — М. : Просвещение, 1995. — 183 с.
193. Ермаков П. Н. Психология личности / П. Н. Ермаков, В. А. Лабунская. — М. : Эксмо, 2007. — 656 с.
194. Ермакова Т. Н. Коммуникативная культура специалиста в системе образования / Т. Н. Ермакова, К. С. Абишев // Современные проблемы науки и образования — 2009. — № 6. — С. 108–110.
195. Євтух М. Б. Соціальна педагогіка : підручник / М. Б. Євтух, О. П. Сердюк. — 2-ге вид., стереотип. — К. : МАУП, 2003. — 232 с.
196. Єльнікова Г. В. Моделювання управлінської компетентності керівника загальноосвітнього навчального закладу / Г. В. Єльнікова, В. І. Маслов // Імідж сучасного педагога. — 2008. — № 3–4 (82-83). — С. 3–8.
197. Жеребило Т. В. Словарь лингвистических терминов : изд. 5-е, испр. и доп. [Электронный ресурс] / Т. В. Жеребило. — Назрань : Пилигрим, 2010. — 486 с. — Режим ждоступу : <http://gerebilo.ucoz.ru/>.
198. Жуков Ю. М. Эффективность делового общения / Ю. М. Жуков. — М. : Знание, 1988. — 64 с.
199. Заветный С. О. Человеческое общение как объект философской рефлексии / С. О. Заветный, А. С. Пономарев, С. Н. Пазынич // Ученые записки Таврического национального ун-та им. В. И. Вернадского. — Серия «Философия. Культурология. Политология. Социология». — Том 24 (63). — 2011. — № 2. — С. 38–45.
200. Загвязинский В. И. Методология и методы психолого-педагогического исследования : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В. И. Загвязинский, Р. Атаханов. — 3-е изд., испр. — М. : Академия, 2006. — 208 с.
201. Зазыкин В. Г. Психология проницательности / В. Г. Зазыкин. — М : РАГС, 2002. — 130 с.
202. Закон України «Про захист прав споживачів» (ст. 1) м. Київ, 12 травня 1991 року № 1023-XII (Введено згідно із Законом № 3161-IV від 01.12.2005)

[Електронний ресурс] — Режим доступу :
<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

203. Закон України «Про освіту» [Електронний ресурс] — Режим доступу :
<http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1060-12>.

204. Закон України «Про професійно-технічну освіту» (ст. 3) м. Київ, 10 лютого 1998 року № 103/98-ВР [Електронний ресурс] — Режим доступу :
zakon.rada.gov.ua/laws/show/103/98-вр.

205. Закордонець Н. І. Методологічні аспекти вивчення формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму [Електронний ресурс] / Наталія Закордонець. — Режим доступу :
http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Npd/2011_3/zakordon.pdf.

206. Занков Л. В. Избранные педагогические труды / Л. В. Занков. — М. : Педагогика, 1990. — 424 с.

207. Запара О. В. Коммуникативная культура в структуре профессионализма будущих педагогов системы дошкольного образовательного учреждения [Електронний ресурс] / О. В. Запара. — Режим доступу :
conf.bstu.ru/conf/docs/0037/1709.doc.

208. Зарецкая И. И. Коммуникативная культура педагога и руководителя / И. И. Зарецкая / отв. ред. М. А. Ушакова. — М. : Сентябрь, 2002. — 159 с.

209. Зеер Э. Ф. Ключевые квалификации и компетенции в личностно-ориентированном профессиональном образовании / Э. Ф. Зеер // Образование и наука. — 2000. — № 3. — С. 90–102.

210. Зеер Э. Ф. Модернизация профессионального образования : компетентностный подход : учеб. пособие / Э. Ф. Зеер, А. М. Павлова, Э. Э. Сыманюк. — М. : Московский психолого-социальный ин-т, 2005. — 216 с.

211. Зеленін В. В. Сповідь тренера, або сім квазі-художніх листів до мовчазної більшості / Всеволод Зеленін. — К. : Гнозис, 2012. — 384 с.

212. Зимняя И. А. Ключевые компетенции как результативно-целевая основа компетентного подхода в образовании. Авторская версия /

И. А. Зимняя. — М. : Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. — 40 с.

213. Зимняя И. А. Компетентностный подход в образовании (методолого-теоретический аспект) / И. А. Зимняя // Проблемы качества образования : материалы XIV Всероссийского совещания. — Кн. 2. — М. : [Б. и.], 2004. — С. 6–12.

214. Зимняя И. А. Педагогическая психология : учеб. пособие / И. А. Зимняя. — Ростов н/Д. : Феникс, 1997. — 480 с.

215. Зимовець О. А. Формування професійно-комунікативних умінь майбутніх учителів гуманітарних дисциплін засобами інформаційно-комунікаційних технологій (на прикладі вчителя іноземних мов) / О. А. Зимовець // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. — С. 121–129.

216. Зинченко В. П. Продуктивное восприятие / В. П. Зинченко // Вопросы психологии. — 1971. — № 6. — С. 27–42.

217. Зинченко В. П. Человек развивающийся : очерки российской психологии / В. П. Зинченко, Е. Б. Моргунов. — М. : Тривола, 1994. — 304 с.

218. Знаменская С. В. Педагогические условия формирования коммуникативной культуры студентов в процессе профессиональной подготовки в вузе : дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Знаменская Стояна Васильевна; [Ставроп. гос. ун-т]. — Ставрополь, 2004. — 210 с.

219. Зязюн І. А. Безсвідоме у виявах пізнавально-творчого процесу особистості / І. А. Зязюн // Творчий розвиток особистості засобами мистецтва : навч.-метод. посібник / за ред., передмова Н. Г. Ничкало. — Чернівці : Зелена Буковина, 2011. — С. 11–22.

220. Зязюн І. А. Безсвідоме у пізнавальній діяльності / І. А. Зязюн // Кримські педагогічні читання : матеріали Міжнар. наук. конф. 12–17 вересня 2001 р. / за ред. С. О. Сисоєвої і О. Г. Романовського. — Харків : НТУ «ХПІ», 2001. — С. 9–20.

221. Зязюн І. А. Дидактичне проектування технологій і методів учіння у вимірах педагогічної дії / І. А. Зязюн // Витоки педагогічної майстерності : зб. наук. праць. — 2010. — Вип. 7. — С. 63–73.

222. Зязюн І. А. Естетичні засади розвитку особистості / Іван Андрійович Зязюн // Мистецтво у розвитку особистості : монографія / [за ред., передмова та післямова Н. Г. Ничкало]. — Чернівці : Зелена Буковина, 2006. — С. 14—36.

223. Зязюн І. А. Краса педагогічної дії : навч. пос. для вчителів, аспірантів, студентів середніх та вищих навч. закладів / І. А. Зязюн, Г. М. Сагач. — К. : Українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1997. — 302 с.

224. Зязюн І. А. Культура в контексті політики й освіти / І. А. Зязюн // Педагогіка і психологія професійної освіти — 1997. — № 3–4. — Ч. 1. — С. 5–16.

225. Зязюн І. А. Педагогіка добра : ідеали і реалії : наук.-метод. посіб. / І. А. Зязюн. — К. : МАУП, 2000. — 312 с.

226. Зязюн І. А. Педагогічна майстерність : підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін. / за ред. І. А. Зязюна. — [2-ге вид., доп. і переробл.]. — К. : Вища шк., 2004. — 422 с.

227. Зязюн І. А. Педагогічна психологія чи психологічна педагогіка? / Іван Зязюн // Естетика і етика педагогічної дії. — 2012. — Вип. 3. — С. 20–37.

228. Зязюн І. А. Педагогічне наукове дослідження у контексті цілісного підходу / Іван Зязюн // Порівняльна професійна педагогіка. — 2011. — № 1. — С. 19–30.

229. Зязюн І. А. Синергетичні параметри педагогіки як детермінанти креативного навчання / І. А. Зязюн // Креативна педагогіка. — 2012. — № 5. — С. 7–13.

230. Зязюн І. А. Філософія педагогічної дії : монографія / Іван Андрійович Зязюн. — Черкаси : ЧНУ ім. Богдана Хмельницького, 2008. — 608 с.

231. Зязюн І. А. Філософія поступу і прогнозу освітньої системи / І. А. Зязюн // Педагогічна майстерність : проблеми, пошуки, перспективи : монографія. — К. : Глухів : РВВ ГАПУ, 2005. — С. 10–18.

232. Зязюн І. А. Філософія ціннісних відношень / Іван Зязюн // Інноваційність у науці і освіті / [В. Кремень (голова редкол.), Є. Куніковські (заст. голови), Н. Ничкало (заст. голови)]; упоряд. : Н. Ничкало; І. Савченко : Хмельницький національний ун-т. — К. : Богданова А. М., 2013. — С. 74–82.

233. Зязюн Л. І. Самоорганізація особистості засобами комунікацій : французький варіант / Л. І. Зязюн // Інформаційні та телекомунікаційні технології в сучасній освіті : досвід, проблеми, перспективи : зб. наук. праць. — Вип. 1. — Львів : ЛДУ БЖД, 2006. — С. 546–550.

234. Ильин В. В. Философская антропология : учеб. пособие для вузов / В. В. Ильин. — 2-е изд. — М. : Книжный дом “Университет”, 2006. — 232 с.

235. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы / Е. П. Ильин. — СПб. : Питер, 2011. — 512 с.

236. Ингенкамп К. Педагогическая диагностика : пер. с нем. / Карлхайнц Ингенкамп. — М. : Педагогика, 1991. — 240 с.

237. Интенция [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://ru.wikipedia.org/wiki/>.

238. Ипполитова Н. Анализ понятия «педагогические условия» : сущность, классификация [Электронный ресурс] / Наталья Ипполитова, Наталья Стерхова // General and Professional Education. — 2012. — № 1. — С. 8–14. — Режим доступа : <http://www.genproedu.com/paper/2012-01/>.

239. Іваницька Н. А. Проблемний метод навчання як основа розв’язування учнями задач у класах фізико-математичного профілю / Іваницька Н. А., Герасименко Т. О. // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Педагогічні науки. — 2013. — Вип. 109. — С. 56–59.

240. Іванова Т. Культурологічна парадигма освіти у концепції академіка І. Зязюна [Електронний ресурс] / Тетяна Іванова // Дзеркало тижня. Україна. — 2013. — № 8. — 1 березня. — Режим доступа : <http://gazeta.dt.ua/EDUCATION/kulturologichna-paradigma-osviti-u-koncepciyi-akademika-i-zyazyuna-.html>.

241. Іванченко Л. М. Формування комунікативної культури сучасного інженера у студентів національного технічного університету «КПІ» [Електронний ресурс] / Л. М. Іванченко. — Режим доступу : <http://kamts1.kpi.ua/node/558>.

242. Інформаційне суспільство [Електронний ресурс] — Режим доступу : http://uk.wikipedia.org/wiki/Інформаційне_суспільство.

243. Інформаційні матеріали : за даними державної статистичної звітності за формою № 3 (профтех) за 2009 рік : збірка інформаційних матеріалів підготовлена за підтримки українсько-канадського проекту «Децентралізація управління професійним навчанням в Україні» / Упор. : Балашов Д. О., Івченко Л. П., Крячко Л. В., Плєскач М. Я. ; МОН України, Департамент професійно-технічної освіти. — К., 2010. — 65 с.

244. Каверіна О. Г. Інтегративний підхід до формування готовності студентів вищих технічних навчальних закладів до професійної комунікації : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О. Г. Каверіна ; [АПН України; Інститут вищої освіти]. — К., 2010. — 44 с.

245. Каган М. С. Мир общения : проблема межсубъектных отношений / М. С. Каган. — М. : Политиздат, 1988. — 319 с.

246. Каган М. С. Философия культуры / М. С. Каган. — СПб. : Университет, 1996. — 216 с.

247. Каган М. С. Философская теория ценности / М. С. Каган. — СПб. : ТОО ТК «Петрополис», 1997. — 205 с.

248. Каган М. С. Человеческая деятельность (опыт системного анализа) / М. С. Каган. — М. : Политиздат, 1974. — 144 с.

249. Калаур С. М. Доцільність формування конфліктологічної компетентності у майбутніх фахівців сфери послуг / С. М. Калаур // Наукові записки Тернопільського НПУ Серія Педагогіка. — 2011. — № 4. — С. 188–194.

250. Калининский Л. П. Методика психодиагностики профессионально значимых и деловых качеств будущего специалиста / Л. П. Калининский //

Содержание и методы профессионального воспитания студентов. — Тюмень, 1981. — С. 85–93.

251. Камінецький Я. Г. Організаційно-економічні механізми функціонування професійно-технічної освіти в ринкових умовах : монографія / Камінецький Я. Г., Жидецький Ю. Ц., Клим Б. І., Копельчак М. П., Криницька Л. Я., Кубська Л. І., Субтельна Г. В. / за ред. Я. Г. Камінецького. — Львів : СПОЛОМ, 2006. — 237 с

252. Кан-Калик В. А Основы профессионально-педагогического общения : учеб. пособие / В. А. Кан-Калик — Грозный : Изд-во Чечено-Ингуш. ун-та, 1979. — 138 с.

253. Кан-Калик В. А. Педагогическое творчество / В. А. Кан-Калик, Н. Д. Никандров. — М. : Педагогика, 1990. — 144 с.

254. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении : кн. для учителя. / Виктор Абрамович Кан-Калик. — М. : Просвещение, 1987. — 190 с.

255. Кант И. Критика чистого разума / И. Кант. — Симферополь : Реноме, 2003. — 464 с.

256. Каншин Д. В. Энциклопедия питания : в двух вып. / Д. В. Каншин. — Вып. 2. — СПб. : Типогр. В. Безобразова, 1885. — 404 с.

257. Капустюк О. М. Аналіз процесу самопрезентації особистості та його структурно-динамічна модель [Електронний ресурс] / О. М. Капустюк. — Режим доступу : <http://vuzlib.com/content/view/435/94/>.

258. Карпов А. В. Психология менеджмента / А. В. Карпов. — М. : Гардарики, 2005. — 584 с.

259. Карпов А. В. Рефлексивность как психическое свойство и методика ее диагностики / А. В. Карпов // Психологический журнал — 2003. — Т. 24. — № 5. — С. 45–57.

260. Качалов Д. В. Концепция формирования педагогической культуры у студентов вуза – будущих учителей в инновационной образовательной среде: монография [Електронний ресурс] / Д. В. Качалов. — М. : Академия

Естествознания, 2011. — 157 с. — Режим доступа : <http://www.rae.ru/monographs/125>.

261. Качалов Д. В. Концепция формирования целостного педагогического знания у будущих учителей : монография [Электронный ресурс] / Д. В. Качалов. — М. : Академия Естествознания, 2010. — 155 с. — Режим доступа : <http://www.rae.ru/monographs/69>.

262. Кендал М. Ранговые корреляции / М. Кендал : пер. с англ. под. ред. Е. М. Четыркина и Р. М. Энтоня. — М. : Статистика, 1975. — 213 с.

263. Кларин М. В. Педагогическая технология в учебном процессе : анализ зарубежного опыта / М. В. Кларин. — М. : Знание, 1989. — 80 с.

264. Кларин М. В. Развитие «педагогической технологии» и проблемы теории обучения / М. В. Кларин // Советская педагогика. — 1984. — № 4. — С. 117–122.

265. Клепко С. Ф. Модернізаційні процеси в сучасній освіті / С. Клепко. — Київ : Шкільний світ, 2008. — 120 с.

266. Кликич Л. М. Эволюция сферы услуг : неравновесный поход / Л. М. Кликич. — М. : Изд-во МСХА, 2004. — 100 с.

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

268. Климчук В. О. Факторний аналіз : використання у психологічних дослідженнях / В. О. Климчук // Практична психологія та соціальна робота. — 2006. — № 8. — С. 43–48.

269. Клоков В. Т. Основные направления лингвокультурологических исследований в рамках семиотического подхода / В. Т. Клоков // Теоретическая и прикладная лингвистика. — Вып. 2. Язык и социальная среда. — Воронеж : Изд-во ВГТУ, 2000. — С. 60–67.

270. Коваленко О. Г. Викладання спецкурсу «емоційні компоненти педагогічного спілкування» як умова підвищення рівня емпатичної культури

майбутніх педагогів / О. Коваленко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2004. — № 6. — С. 177–184.

271. Коваленко Т. М. Творчість і креативність – риси майбутніх фахівців у вищій економічній освіті / Т. М. Коваленко // Вісник національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Філософія. Психологія. Педагогіка : зб. — 2009. — № 3 (27). — Ч. 2 / МОН України, Нац. техн. ун-т України «Київський політехнічний інститут» ; редкол. Б. В. Новіков [та ін.]. — Київ : Політехніка, 2009. — С. 35–41.

272. Коваль В. Лінгводидактичні основи формування культури мовлення майбутнього учителя словесника [Електронний ресурс] / Валентина Коваль // Психолого-педагогічні проблеми сільської школи : зб. наук. праць Уманського держ. пед. ун-ту ім. Павла Тичини. — Вип. 14. — 2005. — Режим доступу : <http://library.udpu.org.ua/zbirnyky-naukovykh-prats-udpu/334-psykholoho-pedahohichni-problemy-silskoi-shkoly-vypusk-14>.

273. Коваль І. А. Учбові конфлікти : психологічні аспекти / І. А. Коваль. — К. : ТЕКА, 2002. — 64 с.

274. Козлова Н. В. Образовательный потенциал акмеологии : коллективная монография / Н. В. Козлова, О. Г. Берестнева, Л. А. Сивицкая. — Томск : Изд-во ТПУ. — 2007. — 145 с.

275. Козяр М. М. Психолого-педагогічні засади використання інтерактивних технологій в навчальному процесі / Михайло Козяр // Психологічні аспекти професійної підготовки конкурентоздатних фахівців : монографія / Г. С. Дегтярьова, М. М. Козяр, І. М. Матійків, Л. А. Руденко, А. В. Шиделко ; за ред. Руденко Л. А. — К. : Педагогічна думка, 2013. — С. 42–49.

276. Колісник-Гуменюк Ю. І. Формування професійно-етичної культури майбутніх фахівців у медичних коледжах : монографія / Юлія Ігорівна Колісник-Гуменюк. — Львів : Край, 2013. — 296 с.

277. Коломинский Я. Л. Социальная психология взаимоотношений в малых группах : учеб. пособие для психологов, педагогов, социологов / Яков Львович Коломинский. — М. : АСТ, 2010. — 446 с.

278. Коломієць А. М. Інформаційна культура вчителя початкових класів : монографія / А. М. Коломієць. — Вінниця : ВДПУ, 2007. — 379 с.
279. Коммуникативная компетентность как социально-психологический феномен. Определение и содержание понятия «коммуникативная компетентность» [Электронный ресурс] // PsychologySide — Режим доступа : <http://www.psychologyside.ru/sides-149-2.html>.
280. Коммуникативная культура и ее развитие // Концептуальные основы проектирования мышления [Электронный ресурс] — Режим доступа : http://greencamp.ru/kultura_i_razvitie.
281. Коммуникация // Философский энциклопедический словарь / Гл. редакция : Л. Ф. Ильичёв, П. Н. Федосеев, С. М. Ковалёв, В. Г. Панов. — М. : Сов. Энциклопедия, 1983. — 840 с.
282. Кондратьева С. В. Профессионализм в педагогическом общении / С. В. Кондратьева — Гродно : Изд -во ГрГУ, 2003. — 330 с.
283. Кондратьева С. В. Учитель – ученик / Светлана Витальевна Кондратьева. — М. : Педагогика, 1984. — 80 с.
284. Кондрашин И. И. Глоссарий философских терминов [Электронный ресурс] / И. И. Кондрашин. — М. : ИНФРА-М, 2006. — 794 с. — Режим доступа : <http://www.psyoffice.ru/slovar-s308.html>.
285. Конецкая В. П. Гносеологический аспект социальной коммуникации [Электронный ресурс] / В. П. Конецкая. — Режим доступа : http://society.polbu.ru/konetskaya_commsociology/ch05_i.html.
286. Коноваленко Т. В. Розвиток експресивно-комунікативних умінь майбутніх учителів іноземної мови / Т. В. Коноваленко // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія : Психологія і педагогіка. — 2010. — Вип. 15. — С. 117–122.
287. Концептуальные и методологические аспекты формирования сервисологии – науки синергийного типа / Т. Н. Ананьева, В. Э. Багдасарян, М. Н. Буткевич и др., рук. авт. кол. В. Э. Багдасарян. — М. : Собрание, 2008. — 247 с.

288. Концепція Державної цільової програми розвитку професійно-технічної освіти на 2011–2015 роки [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://osvita.ua/legislation/proftech/8836>.

289. Концепція проекту Закону України «Про Основні засади державної комунікативної політики» [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/85-2010-p>.

290. Концепція розвитку професійно-технічної (професійної) освіти в Україні : затверджена МОН України та першим віце-президентом АПН України 05.07.2004 р. // Професійно-технічна освіта. — 2004. — № 3. — С. 2–5.

291. Корбон К. А. О профессиональном образовании / К. А. Корбон // Антология педагогической мысли : в 3-х т. — Т. 1 : Прогрессивная зарубежная педагогическая мысль о трудовом воспитании и профессиональной подготовке / сост. К. И. Салимова, Г. Б. Корнетов. — М. : Педагогика, 1988. — С. 327–337.

292. Корнеева Е. Н. Субъектная регуляция образовательного взаимодействия : монография / Е. Н. Корнеева. — Ярославль : изд-во ЯГПУ, 2007. — 153 с.

293. Корнєв М. Н. Соціальна психологія : підручник / М. Н. Корнєв, А. Б. Коваленко. — К. : АТ “Київська книжкова фабрика”, 1995. — 304 с.

294. Костюк Г. С. Проблеми психології мислення [Електронний ресурс] / Г. С. Костюк. — Режим доступу : <http://psychlib.com.ua/mislennya-g-s-kostyuk-problemi-psihologi-mislennya.htm>.

295. Котова И. Б. Развитие личности в обучении / И. Б. Котова, Е. Н. Шиянов. — М. : Академия, 1999. — 288 с.

296. Кочергин А. Н. Моделирование мышления / А. Н. Кочергин. — М. : Наука, 1969. — 96 с.

297. Кравец Г. В. Понятие социально-коммуниктивной компетентности в современном образовании [Електронний ресурс] / Г. В. Кравец — Режим доступу : <http://mosi.ru/ru/conf/articles/>.

298. Кравець С. Г. Ключові компетентності у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців ресторанного сервісу : результати педагогічного

експерименту / Кравець С. Г. // Професійна освіта : проблеми і перспективи / ІШТО НАПН України. — К : ІШТО НАПН України, 2014. — Вип. 6. — С. 105–109.

299. Кравченко М. А. К вопросу об истоках современной лингвокультурологии / М. А. Кравченко // Проблема лингвистики текста в культурологическом освещении. — Таганрог : [Б. и.], 2001. — С. 15– 24.

300. Краевский В. В. Методология педагогики : пособие для педагогов-исследователей / Володар Викторович Краевский. — Чебоксары : Изд-во Чуваш. ун-та, 2001. — 244 с.

301. Красных В. В. Этнопсихолінгвістика і лінгвокультурологія : курс лекцій / В. В. Красных. — М. : Гнозис, 2002. — 284 с.

302. Краткий психологический словарь / ред.-сост. Л. А. Карпенко / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. — 2-е изд., расш., испр. и доп. — Ростов н/Д : Феникс, 1999. — 512 .

303. Кремень В. Г. Освіта і суспільство в парадигмі синергетичного мислення / В. Г. Кремень // Педагогіка і психологія : вісник НАПН України. — 2012. — № 2 (75). — С. 5–11.

304. Кремень В. Г. Система освіти в Україні : сучасні тенденції і перспективи / В. Г. Кремень // Професійна освіта : педагогіка і психологія / за ред. Т. Левовицького, І. Зязюна, І. Вільш, Н. Ничкало. — К., Ченстохова : Віпол, 2000. — Ч. II. — С. 11–30.

305. Кривошеев В. А. Рефлексия в деятельности начинающих учителей : автореф. дис. на соискание. науч. степени канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогическая психология» / В. А. Кривошеев ; [БГПИ им. А. М. Горького]. — Минск, 1991. — 19 с.

306. Крижанская Ю. С. Грамматика общения / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. — СПб. : Смысл, 2005. — 279 с.

307. Кручек В. А. Формування комунікативних умінь студентів вищих аграрних закладів освіти в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і

методика професійної освіти» / В. А. Кручек ; [Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка]. — К., 2004. — 19 с.

308. Кудикіна Н. В. Гра / Н. В. Кудикіна // Енциклопедія освіти / АПН України ; голов. ред. В. Г. Кремень ; [заст. голов. ред. : О. Я. Савченко, В. П. Андрущенко ; відп. наук. секр. С. О. Сисоєва]. — К. : Юрінком Інтер, 2008. — С. 39–140.

309. Кузьмина Н. В. Очерки психологии труда учителя. Психологическая структура деятельности учителя и формирование его личности / Нина Васильевна Кузьмина. — Л. : Изд-во Ленингр. ун-та, 1967. — 183 с.

310. Культура, человек и картина мира / Акад. наук СССР. Ин-т филос. / [Отв. ред. А. И. Арнольдов, В. А. Кругликов. — М. : Наука, 1987. — 347 с.

311. Культурологический подход [Электронный ресурс] // Мир словарей : Экономический словарь. — Режим доступа : http://mirslovarei.com/content_eco/kulturologicheskij-podxod-32415.html.

312. Куницына В. Н. Межличностное общение / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погорьша. — СПб. : Питер, 2001. — 544 с.

313. Курганов С. Ю. Ребенок и взрослый в учебном диалоге : кн. для учителя / С. Ю. Курганов. — М. : Просвещение, 1989. — 127 с.

314. Курилович Н. В. Методологические основы формирования культуры профессионального общения будущих социальных работников / Н. В. Курилович // Вопросы современной науки и практики. — 2010. — № 10–12 (31). — С. 121–130.

315. Куцевол О. М. Креативні засади професійно-комунікативної діяльності вчителя-словесника / О. М. Куцевол // ВДПУ ім. М. Коцюбинського. Наукові записки. Серія : Філологія : зб. наук. пр. — 2008. — Вип. 10. — Т. 1. — С. 40–45.

316. Кучер А. Г. Підходи до вирішення психолого-педагогічних умов формування комунікативних умінь / Анатолій Кучер // Психолого-педагогічні проблеми сільської школи. — 2011. — № 37. — С. 101–106.

317. Кучерук О. А. Методи формування комунікативної компетентності в процесі дидактичного дискурсу / О. А. Кучерук // Вісник Житомирського держ. ун-ту. — Вип. 53. Педагогічні науки. — Житомир, 2010. — С. 77–81.

318. Кыверялг А. А. Методы исследования в профессиональной педагогике / А. А. Кыверялг. — Таллин : Валгус, 1980. — 335 с.

319. Лабунская В. А. Экспрессия человека : общение и межличностное познание / В. А. Лабунская. — Ростов н/Д : Феникс, 1999. — 608 с.

320. Лавріненко О. А. Педагогічна майстерність як домінуючий складник педагогічної дії / О. А. Лавріненко // Теорія і практика управління соціальними системами. — 2013. — № 3. — С. 102–106.

321. Лебедик Л. В. Принципи педагогічної підготовки майбутніх магістрів економіки як викладачів вищої школи / Леся Лебедик. — Вісник Львів. ун-ту. — Серія педаг. — 2009. — Вип. 25. — Ч. 3. — С. 183–190.

322. Леонтьев А. А. Общее понятие о деятельности // Основы теории речевой деятельности / отв. ред. А. А. Леонтьев. — М. : Наука, 1974. — С. 5–21.

323. Леонтьев А. А. Общение как объект психологического исследования / А. А. Леонтьев // Методологические проблемы социальной психологии / [отв. ред. Е. В. Шорохова]. — М. : Наука, 1975. — 295 с.

324. Леонтьев А. А. Основы психолингвистики / А. А. Леонтьев. — М. : Смысл, 1997. — 287 с.

325. Леонтьев А. А. Психология общения. — 3-е изд. / А. А. Леонтьев. — М. : Смысл, 1999. — 365 с.

326. Леонтьев А. А. Язык, речь, речевая деятельность / А. А. Леонтьев. — М. : Просвещение, 1969. — 214 с.

327. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. — М. : Политиздат, 1977. — 304 с.

328. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. и спец. «Психология», «Клиническая психология» / А. Н. Леонтьев. — М. : Смысл. — [Б. м.] : Academia, 2005. — 346 с.

329. Лернер И. Я. Показатели системы учебно-познавательных заданий / И. Я. Лернер // Новые исследования в педагогических исследованиях. — М. : Педагогика, 1990. — Вып. 2. — С. 3–74.

330. Лернер И. Я. Философия дидактики и дидактика как философия / И. Я. Лернер. — М. : РОУ, 1995. — 194 с.

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

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

333. Литвин А. В. Шляхи вдосконалення виробничої практики учнів професійно-технічних навчальних закладів / Андрій Литвин // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2012. — № 5. — С. 57–66.

334. Лихачев Б. Т. Педагогика / Б. Т. Лихачев. — М. : Прометей, 1996. — 464 с.

335. Личность // Словарь психолога-практика / сост. С. Ю. Головин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Мн. : Харвест, 2005. — С. 318–321.

336. Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / В. А. Лівенцова ; [Терноп. держ. пед. ун-т ім. В. Гнатюка]. — Т., 2002. — 20 с.

337. Лобова О. В. Формування основ музичної культури молодих школярів: теорія і практика : монографія / О. В. Лобова. — Суми : ВВП «Мрія» ТОВ, 2010. — 516 с.

338. Логутіна Н. В. Формування готовності до професійного іншомовного спілкування у майбутніх менеджерів зовнішньоекономічної діяльності : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Н. В. Логутіна ; [Вінниц. держ. пед. ун-т ім. М. Коцюбинського]. — Вінниця, 2006. — 20 с.

339. Лодатко Є. О. Моделювання педагогічних систем і процесів / Євген Олександрович Лодатко. — Слов'янськ : СДПУ, 2010. — 148 с.
340. Лозовой В. О. Культура особистості та етика у діловому спілкуванні / В. О. Лозовой, О. В. Уманець, М. Б. Ценко. — Харків : Регіон-інформ, 2006. — 140 с.
341. Ломов Б. Ф. Вербальное кодирование в познавательных процессах / Б. Ф. Ломов, А. В. Беляева, В. Н. Носуленко. — Москва : Наука, 1986. — 126 с.
342. Ломов Б. Ф. Категории деятельности и общения в психологии / Б. Ф. Ломов // Вопросы философии. — 1979. — № 8. — С. 34–47.
343. Ломов Б. Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида / Б. Ф. Ломов // Психологические проблемы социальной регуляции поведения / Е. В. Шорохова, М. И. Бобнева (отв. ред.). — М. : Наука, 1976. — С. 70–93.
344. Ломов Б. Ф. Проблема общения в психологии / Б. Ф. Ломов. — М. : Наука, 1981. — 280 с.
345. Ломов Б. Ф. Психические процессы и общение / Б. Ф. Ломов // Методологические проблемы социальной психологии. — М. : Наука, 1975. — С. 151–164.
346. Лосев А. Ф. Диалектика мифа / А. Ф. Лосев [сост., подг. текста, общ. ред. А. А. Тахо-Годи, В. П. Троицкого]. — М. : Мысль, 2001. — 558 с.
347. Лотман Ю. М. Семиосфера / Юрий Михайлович Лотман. — СПб. : Искусство—СПБ, 2000. — 704 с.
348. Лузянина Л. Л. Коммуникативная культура учителя и педагогические условия ее развития / Л. Л. Лузянина // Вестник Омского университета. — 2002. — № 3. — С. 93–96.
349. Лукьянова М. И. Базовые потребности как основа развития социальной компетентности подростков / М. И. Лукьянова // Психологическая наука и образование. — 2001. — № 4. — С. 41–47.
350. Лурия А. Р. Об историческом развитии познавательных процессов. Экспериментально-психологическое исследование / А. Р. Лурия. — М. : Наука, 1974. — 172 с.

351. Лутай В. С. Розробка сучасної філософії освіти на засадах синергетики / В. Лутай // Вища освіта України. — 2009. — № 1. — С. 33–35.

352. Лушпаева Е. В. Развитие рефлексии в общении средствами социально-психологического тренинга : автореф. дисс. на соискание науч. степени канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Социальная психология» / Е. В. Лушпаева ; [Ижевский гос. ун-т им. М. В. Ломоносова]. — М., 1989. — 19 с.

353. Лызь Н. А. Современные представления о высшем образовании в свете парадигмального анализа / Н. А. Лызь // Alma mater. — 2008. — № 10. — С. 25–30.

354. Лычак Я. Д. Формирование ключевых квалификаций будущего специалиста сферы туристского сервиса на основе интенсификации обучения : автореф. дисс. на соискание науч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Я. Д. Лычак ; [ФГОУ ВПО «Российский гос. ун-т им. Иммануила Канта»]. — Калининград, 2009. — 25 с.

355. Мазаева И. А. Профессиональная коммуникативная культура в содержании подготовки специалиста на материале профессий «человек — человек» : автореф. дисс. на соискание науч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / И. А. Мазаева ; [МГИМО]. — М., 2003. — 27 с.

356. Майковська В. І. Шляхи та засоби формування комунікативної культури у вищій школі / В. І. Майковська // Засоби навчальної та науково-дослідної роботи : зб. наук. праць Харків. нац. пед. ун-ту ім. Г. С. Сковороди. — 2008. — Вип. 28. — С. 72–76.

357. Максименко Г. В. Деякі закономірності розвитку сфери послуг в соціально орієнтованій економіці (порівняльний аналіз) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.05.01 «Світове господарство і міжнародні економічні відносини» / Г. В. Максименко ; [НАН України. Ін-т світ. економ. і міжнар. відносин]. — К., 2004. — 18 с.

358. Максименко І. Г. Формування комунікативної компетентності студентів технічного університету / І. Г. Максименко // Теоретичні та методичні засади розвитку педагогічної освіти : педагогічна майстерність, творчість, технології : зб. наук. праць / за заг. ред Н. Г. Ничкало. — Харків : НТУ “ХП”, 2007. — С. 413–416.

359. Малахов В. А. Етика : курс лекцій : навч. посіб. — 5-те вид. / Віктор Аронович Малахов. — К. : Либідь, 2004. — 384 с.

360. Малахов В. А. Етика спілкування : навч. посіб. / Віктор Малахов. — К. : Либідь, 2006. — 400 с.

361. Малик Ю. І. Розвиток комунікативних навичок як важливий чинник успішної діяльності державних службовців [Електронний ресурс] / Малик Ю. І. // Державне управління : теорія і практика : електронне наукове фахове видання. — 2009. — № 2 (10). — Режим доступу : http://www.academy.gov.ua/ej/ej10/doc_pdf/Malyk.pdf.

362. Мальований Ю. І. Форми навчання / Ю. І. Мальований // Енциклопедія освіти / АПН України ; голов. ред. В. Г. Кремень ; [заст. голов. ред. : О. Я. Савченко, В. П. Андрущенко ; відп. наук. секр. С. О. Сисоєва]. — К. : Юрінком Інтер, 2008. — С. 965–966.

363. Мамчур Л. І. Психолінгвістичні чинники формування індивідуального мовлення і комунікативної компетентності учня / Л. І. Мамчур // Вісник Черкаського університету : [зб. наук. ст.]. Вип. 132. Серія Педагогічні науки / М-во освіти і науки України, Черкаський нац. ун-т. — Черкаси : Видавництво ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2008. — С. 91–96.

364. Манько В. М. Дидактичні умови формування у студентів професійно-пізнавального інтересу до спеціальних дисциплін / В. М. Манько // Соціалізація особистості : зб. наук. пр. Національного пед. ун-ту ім. М. Драгоманова. — К. : Логос, 2000. — Вип. 2. — С. 153–161.

365. Маралов В. Г. Основы самопознания и саморазвития / В. Г. Маралов. — М. : Academia, 2002. — 250 с.

366. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. — М. : Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. — 308 с.
367. Маркова А. К. Психология труда учителя : кн. для учителя / Аэлита Капитоновна Маркова. — М. : Просвещение, 1993. — 190 с.
368. Маслова В. А. Введение в когнитивную лингвистику : учеб. пособие / В. А. Маслова. — М. : Флинта : Наука, 2004. — 296 с.
369. Маслоу А. Мотивация и личность [Электронный ресурс] / Абрахам Маслоу. — Режим доступа : <http://lib.ru/PSIHO/MASLOU/motivaciq.txt>.
370. Матійків І. М. Основи тренерської майстерності : навч.-метод. посіб. / Матійків І. М., Якимів А. І., Черняк Т. Г. / за заг. ред. А. І. Якиміва. — Львів : Компанія «Манускрипт», 2012. — 392 с.
371. Матійків І. М. Формування соціально-психологічних компетенцій майбутніх фахівців сфери обслуговування : психологічний практикум / І. М. Матійків. — Львів : Ліга-прес, 2007. — 226 с.
372. Махмутов М. И. Принципы обучения как системообразующий фактор взаимосвязи общего и профессионального образования в среднем профтехучилище / М. И. Махмутов, В. С. Безрукова // Взаимосвязь общего и профессионального образования учащихся средних ПТУ. — М. : Изд. АПН СССР, 1983. — С. 15–31.
373. Мацько Л. І. Культура української фахової мови : навч. посіб. /Л. І. Мацько, Л. В. Кравець. — К. : Академія, 2007. — 360 с.
374. Методы педагогических исследований / под ред. А. И. Пискунова, Т. В. Воробьева. — М. : Педагогика, 1979. — 255 с.
375. Методы системного педагогического исследования : [учеб. пособие] / под ред. Н. В. Кузьминой. — Л. : изд-во ЛГУ, 1980. — 172 с.
376. Миропольська Н. Є. Формування художньої культури учнів загальноосвітньої школи засобами мистецтва слова : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук : спец. 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки» / Н. Є. Миропольська ; [Інститут педагогіки АПН України]. — К., 2003. — 39 с.

377. Мистецтво у розвитку особистості : монографія / за ред., передмова та післямова Н. Г. Ничкало. — Чернівці : Зелена Буковина, 2006. — 224 с.

378. Митина Л. М. Личностное и профессиональное развитие человека в новых социально экономических условиях / Л. М. Митина // Вопросы психологии. — 1997. — № 4. — С. 28–38.

379. Митина Л. М. Учитель как личность и профессионал / Лариса Максимовна Митина. — М. : Дело, 1994. — 216 с.

380. Митрова Н. О. Формирование коммуникативной культуры у студентов вуза в процессе их включения в социально ориентированную деятельность : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Н. О. Митрова ; [Майкопский гос. технологический ун-т]. — Майкоп, 2006. — 27 с.

381. Михайлова Е. В. Обучение самопрезентации : учеб. пособие / Е. В. Михайлова. — М. : Изд. дом ГУ ВШЭ, 2006. — 224 с.

382. Михайлова Н. С. Педагогические условия организации самообразовательной деятельности студентов заочной формы получения высшего образования : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / Н. С. Михайлова ; [Белорус. гос. пед. ун-т]. — Минск, 2012. — 27 с.

383. Михеев В. И. Моделирование и методы измерений в педагогике : науч.-метод. пособие / В. И. Михеев. — М. : Высш. шк., 1987. — 200 с.

384. Мишаткина Т. В. Педагогическая этика : учеб. пособие / серия «Высшее образование» / Т. В. Мишаткина. — Ростов н/Д : Феникс ; Мн. : ТетраСистемс, 2004. — 304 с.

385. Мойсеюк Н. Є. Педагогіка : навч. посібник / Неля Євтихівна Мойсеюк. — [4-е вид., доп.]. — К. : ВАТ «Білоцерківська книжкова фабрика», 2003. — 616 с.

386. Монахов В. М. Педагогическое проектирование – современный инструментальный дидактических исследований / В. М. Монахов // Школьные технологии. — 2001. — № 5. — С. 75–89.

387. Моргун В. Ф. Моністична концепція багатовимірного розвитку особистості / Володимир Федорович Моргун // Психолог. — 2003. — № 20 (68). — 32 с.

388. Мудрик А. В. Коммуникативная культура учителя / А. В. Мудрик // Мир психологии. — 1996. — № 3. — С. 42–45.

389. Мудрик А. В. Общение в процессе воспитания : учеб. пособие для ВУЗов / А. В. Мудрик — М : Педагогическое общество России, 2001. — 320 с.

390. Мычко Е. И. Практико-ориентированные технологии формирования коммуникативной культуры педагога : автореф. дисс. на соискание науч. степени д-ра пед. наук : спец. 13.00.08 « Теория и методика профессионального образования» [Электронный ресурс] / Е. И. Мычко ; [Калинингр. гос. ун-т]. — М., 2002. — 32 с. — Режим доступа : <http://www.dissercat.com/content/>.

391. Мюллер-Армак А. Принципы социального рыночного хозяйства / Альфред Мюллер-Армак // Социальное рыночное хозяйство : теория и этика экономического порядка в России и Германии — СПб. : Экономическая школа, 1999. — С. 262–283.

392. Мясищев В. Н. О взаимосвязи общения, отношения и обращения как проблемы общей и специальной психологии / В. Н. Мясищев // Социально-психологические и лингвистические характеристики форм общения и развития контактов между людьми : тезисы симпозиума. — Л. : ЛГУ, 1970. — С. 114–115.

393. Мясищев В. Н. Психология отношений / В. Н. Мясищев // Избранные психологические труды / под. ред А. А. Бодалева.; вст. ст. А. А. Бодалева. — М. : Изд-во Ин-та практ. психологии, Воронеж : НПО «МОДЭК», 1995. — 356 с.

394. Назарова О. В. Профессиональная адаптация начинающих учителей гимназии в условиях модернизации образования : автореф. дисс. на соискание науч. степени канд. пед наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / О. В. Назарова ; [Армавирский гос. пед. ин-т]. — Ставрополь, 2003. — 25 с.

395. Найн А. Я. О методологическом аппарате диссертационных исследований / А. Я. Найн // Педагогика. — 1995. — № 5. — С. 44–49.

396. Національна доктрина розвитку освіти України у ХХІ столітті : затверджено Указом Президента України від 17 квітня 2002 р., № 347/2002 // Освіта. — 2002. — № 26. — С. 2–4.

397. Національна стратегія розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.mon.gov.ua/images/files/news/12/05/4455.pdf>.

398. Недвига Н. И. Рефлексивный подход в формировании модели конкурентоспособной личности специалиста технического профиля / Н. И. Недвига // Вісник СевНТУ. — Вип. 104 : Педагогіка : зб. наук. пр. — Севастополь : Вид-во Сев НТУ, 2010. — С. 26–30.

399. Никифоров В. И. 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.

400. Ничкало Н. Г. Національна рамка кваліфікацій – проблема загальнодержавна / Н. Ничкало // Професійно-технічна освіта. — 2010. — № 2. — С. 3–4.

401. Ничкало Н. Г. Неперервна професійна освіта : міжнародний аспект / Н. Г. Ничкало // Творча особистість у системі неперервної професійної освіти : матеріали Міжнар. наук. конф. / за ред. С. О. Сисоєвої і О. Г. Романовського. — Харків : ХДПУ, 2000. — С. 54–80.

402. Ничкало Н. Г. Професійна адаптація / Н. Г. Ничкало // Енциклопедія Сучасної України / голов. ред. І. М. Дзюба. — К. : Поліграфкнига, 2001. — Т. 1. — С. 179–180.

403. Ничкало Н. Г. Професійно-технічна освіта // Н. Г. Ничкало // Енциклопедія освіти / АПН України ; голов. ред. В. Г. Кремень ; [заст. голов. ред. : О. Я. Савченко, В. П. Андрущенко ; відп. наук. секр. С. О. Сисоєва]. — К. : Юрінком Інтер, 2008. — С. 735–737.

404. Ничкало Н. Г. Психологія для всіх і для кожного / Нелля Ничкало, Тамара Говорун // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2009. — № 6. — С. 197–202.

405. Ничкало Н. Г. Трансформація професійно-технічної освіти України : монографія / Н. Г. Ничкало — К. : Педагогічна думка, 2008. — 200 с.

406. Новая философская энциклопедия [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://iph.ras.ru/elib/1879.html>.

407. Новиков А. М. Методология образования / А. М. Новиков. — Изд. 2-е. — М. : «Эгвес», 2006. — 488 с.

408. Новиков А. М. Основания педагогики : пособие для авторов учебников и преподавателей / А. М. Новиков. — М. : Изд-во «Эгвес», 2010. — 208 с.

409. Новиков А. М. Профтехшкола : стратегия развития : монография / А. М. Новиков; Всесоюз. науч.-метод. центр проф.-техн. обучения молодежи, науч.-метод. об-ние «Непрерыв. образование». — М. : Ровесник, 1991. — 68 с.

410. Новиков А. М. Российское образование в новой эпохе : парадоксы наследия, векторы развития / А. М. Новиков. — М. : Эгвес, 2000. — 272 с.

411. Новиков Д. А. Статистические методы в педагогических исследованиях (типовые случаи) / Д. А. Новиков. — М. : МЗ-Пресс, 2004. — 67 с.

412. Новиков Д. А. Теория управления организационными системами / Д. А. Новиков. — 2-е изд. — М. : Физматлит, 2007. — 112 с.

413. Новиков П. М. Опережающее профессиональное образование : научно-практ. пособие / П. М. Новиков, В. М. Зуев. — М. : РГАТиЗ, 2000. — 266 с.

414. Носова О. І. Проблеми сучасної підготовки фахівців сфери обслуговування / О. І. Носова, В. І. Чепок // Інформаційні технології в освіті, науці та виробництві. — 2012. — № 1 (1). — С. 115–119.

415. О'Коннор Дж. Введение в нейролингвистическое программирование : новейшая психология личного мастерства / Дж. О'Коннор, Дж. Сеймор / пер. с англ. А. Б. Бродский. — Челябинск : Версия, 1997. — 256 с.

416. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений : монография / Н. Н. Обозов. — К. : Лыбидь, 1990. — 192 с.

417. Образцов П. И. Методы и методология психолого-педагогического исследования / Пётр Ильич Образцов. — СПб : Питер, 2004. — 268 с.
418. Общение и оптимизация совместной деятельности / под ред. Г. М. Андреевой и Я. Яноушека. — М. : МГУ, 1987. — 300 с.
419. Огієнко О. І. Тенденції розвитку проектної технології у зарубіжній педагогіці ХХ століття / Олена Огієнко // Порівняльна професійна педагогіка. — 2011. — № 1. — С. 31–38.
420. Озадовська Л. В. Парадигма діалогічності в сучасному мисленні : монографія / Л. В. Озадовська. — К. : ПАРАПАН, 2007. — 164 с.
421. Ойкен В. Основы национальной экономики : [пер. с нем.] / Вальтер Ойкен. — М. : Экономика, 1996. — 349 с.
422. Олдер Г. НЛП. Полное практическое руководство : вводный курс. / пер. с англ. / Г. Олдер, Б. Хэзер. — К. : София, 2001. — 384 с.
423. Олійник І. П. Використання методу проектів на уроках англійської мови як один із шляхів формування комунікативної компетентності учня / Олійник Ірина Петрівна. — Котовськ : НМЦ ПТО в Одеській обл., 2012. — 19 с.
424. Омельчук А. І. Комунікативна культура державного службовця : понятійно-категорійна сутність [Електронний ресурс] / А. І. Омельчук // Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток». — Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/index.php?operation=1&iid=312>.
425. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у 2 кн. — Кн. 1 : Соціальна психологія особистості і спілкування. — К. : Либідь, 2004. — 576 с.
426. Организация и проведение педагогического эксперимента в учебных заведениях профтехобразования : метод. пособие / под ред. А. П. Беляевой. — СПб : НИИ профтехобразования АПН СССР, 1992. — 125 с.
427. Орлов Ю. М. Восхождение к индивидуальности : кн. для учителя / Ю. М. Орлов. — М. : Просвещение, 1991. — 280 с.

428. Орлова Э. А. Культурная (социальная) антропология : учеб. пособие для вузов / Э. А. Орлова. — М. : Академический Проект, 2004. — 480 с.
429. Осницкий А. К. Структура, содержание и функции регуляторного опыта человека : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.01 / Осницкий Алексей Константинович ; [РАО Психологический институт]. — М., 2001. — 370 с.
430. Основи практичної психології : підручник для студ. вузів / В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелєва та ін. — К. : Либідь, 1999. — 536 с.
431. Осокина И. В. Методология и история изучения сервиса [Электронный ресурс] / И. В. Осокина. — Режим доступа : servicology.ru/developconcept/65.html.
432. Отич О. М. Культурологічна педагогічна парадигма як методологічна основа сучасної освіти [Електронний ресурс] / О. М. Отич. — Режим доступа : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Moztm/2010_5/21.pdf.
433. Павицкая З. И. Формирование коммуникативных умений студентов в условиях аудиторного обучения : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Павицкая Зоя Ивановна ; [Казанский гос. технический ун-т]. — Казань, 1999. — 175 с.
434. Панина Н. В. Молодежь Украины : структура ценностей, социальное самочувствие и морально-психологическое состояние в условиях тотальной аномии [Электронный ресурс] / Н. В. Панина. — Режим доступа : <http://politicon.iatp.org.ua/tm/panina18.02.htm>.
435. Панфилова А. П. Взаимодействие участников образовательного процесса : учебник для бакалавров / Панфилова А. П., Долматов А. В. — М. : Изд-во «Юрайт», 2014. — 487 с.
436. Панфилова А. П. Инновационные педагогические технологии : активное обучение : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. П. Панфилова. — 4-ое изд. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 192 с.
437. Панфилова А. П. Интенсивный образовательный инструментарий для развития коммуникативных умений / А. П. Панфилова // Subject and object of cognition in a projection of educational techniques and psychological concepts : Peer-reviewed materials digest (collective monograph) published following the results of the

LXXXII International Research and Practice Conference and I stage of the Championship in Psychology and Educational sciences (London, June 05 – June 10, 2014). — London : IASHE, 2014. — P. 35–37.

438. Панфилова А. П. Интерактивные технологии формирования коммуникативной компетентности руководителей социально-культурной сферы : дисс. ... д-ра пед. наук : 13.00.05 / Панфилова Альвина Павловна ; [Санкт-Петербургский гос. ун-т культуры и искусств]. — СПб, 2001. — 441 с.

439. Панчешникова Л. М. Опора на дидактику в методических исследованиях / Л. М. Панчешникова // Советская педагогика. — 1986. — № 5. — С. 70–71.

440. Пархоменко О. С. Сутність інформаційно-комунікативної культури особистості в контексті проблематики філософії освіти [Електронний ресурс] / Оксана Пархоменко. — Гілея : науковий вісник : зб. наук. праць. — К., 2013. — Вип. 75. — Режим доступу : <http://gileya.org/index.php?ng=library&cont=long&id=94>.

441. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории / Борис Дмитриевич Парыгин. — М. : Мысль, 1971. — 352 с.

442. Педагогическая энциклопедия [гл. ред. И. А. Каиров, Ф. Н. Петров и др.]. — Т. 3. — М. : Советская энциклопедия, 1966. — 880 столб. с илл., ст. 549–561.

443. Педагогічна майстерність : підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін. / за ред. І. А. Зязюна. — 2-ге вид. доп. і переробл. — К. : Вища шк., 2004. — 422 с.

444. Петровская Л. А. Компетентность в общении : социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. — М. : Изд-во МГУ, 1989. — 216 с.

445. Петровский А. В. Стратометрическая концепция интрагрупповой активности в коллективах / А. В. Петровский // Социально-психологические аспекты общественной активности. — Ярославль : ЯГПИ, 1975. — С. 16–24.

446. Петрук В. А. Теоретико-методичні засади формування професійної компетентності майбутніх фахівців технічних спеціальностей у процесі вивчення

фундаментальних дисциплін : монографія / Петрук В. А. — Вінниця : УНІВЕРСУМ-Вінниця, 2006. — 292 с.

447. Петюхова Л. Т. Історія виникнення професії «кухар» [Електронний ресурс] / Л. Т. Петюхова // Бібліотека професійно-технічного навчального закладу : методичний веб-журнал. — 2010. — Вип. 23. — С. 16–30. — Режим доступу : http://proftekhosvita.org.ua/static/files/biblioteka_pto_23_07.pdf.

448. Петюхова Л. Т. Історія кулінарного мистецтва [Електронний ресурс] / Л. Т. Петюхова // Бібліотека професійно-технічного навчального закладу : методичний веб-журнал. — 2010. — Вип. 23. — С. 12–16. — Режим доступу : http://proftekhosvita.org.ua/static/files/biblioteka_pto_23_07.pdf.

449. Пехота О. М. Особистісно орієнтоване навчання : підготовка вчителя : монографія / О. М. Пехота, А. М. Старєва. — Миколаїв : Іліон, 2005. — 272 с.

450. Пехота О. М. Особистісно орієнтовані технології в підготовці вчителя / О. М. Пехота // Неперервна професійна освіта : теорія і практика : [зб. наук. пр. : у 2 ч. / АПН України ; Ін-т педагогіки і психології проф. освіти]. — К. : [б. в.], 2001. — Ч. 1. — С. 81–89.

451. Пидкасистый П. И. Педагогика : учебн. пособие для студ. пед. вузов и пед. колледжей / П. И. Пидкасистый / ред. П. И. Пидкасистого. — М. : Педагогическое общество России, 1998. — 640 с.

452. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждения / А. Пиз, А. Гарнер. — М. : Эксмо, 2004. — 224 с.

453. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли людей по их жестам / А. Пиз. — Новгород : Ай Кью, 1992. — 262 с.

454. Пикельная В. С. Теория и методика моделирования управленческой деятельности (школоведческий аспект) : дисс. ... д-ра пед. наук : 13.00.01 / Пикельная Валерия Семеновна ; [Криворожский пед. ин-т]. — Кривой Рог, 1993. — 374 с.

455. Пикулева О. А. Социальная психология самопрезентации личности : автореф. дисс. на соискание науч. степени д-ра. психол. наук : спец. 19.00.05

«Социальная психология» / О. А. Пикулева ; [ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет»]. — СПб., 2014.— 45 с.

456. Пикулева О. А. Тренинг эффективной самопрезентации [Электронный ресурс] / О. А. Пикулева. — Режим доступа : <http://psychologiya.com.ua/psixologicheskie-treningi/3500-trening-effektivnoj-samoprezentaczii.html>.

457. Підготовка майбутнього вчителя до впровадження педагогічних технологій : навч. посібник / [О. М. Пехота, В. Д. Будак, А. М. Старєва та ін.] ; за ред. І. А. Зязюна, О. М. Пехоти. — К. : Видавництво А.С.К., 2003. — 240 с.

458. Платонов К. К. Структура и развитие личности / К. К. Платонов. — М. : Наука, 1986. — 256 с.

459. Плахотник О. В. Концепція громадянського виховання в шкільній практиці США / О. Плахотник // Рідна школа. — 2010. — № 1–2. — С. 72–77.

460. Побірченко Н. А. Практико-орієнтована основа професійної адаптації учнів у професійно-технічних навчальних закладах до ринку праці / Неоніла Побірченко // Психолого-педагогічні основи професійної адаптації майбутніх фахівців : монографія / за ред. Г. П. Васяновича. — Львів : Сполом, 2008. — С. 159–167.

461. Побірченко Н. А. Рефлексивне оцінювання розвитку професійного самоздійснення у студентів університету / Н. А. Побірченко // Педагогічний процес : теорія і практика. — 2013. — Вип. 4. — С. 227–237.

462. Повякель Н. И. Адаптация / Н. И. Повякель // Психология личности : словарь-довідник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. — К. : Рута, 2001. — С. 9.

463. Повякель Н. И. Эмпатия / Н. И. Повякель // Психология личности : словарь-довідник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. — К. : Рута, 2001. — С. 148–149.

464. Подласый И. П. Педагогика : 100 вопросов – 100 ответов : учеб. пособие для вузов / И. П. Подласый. — М. : ВЛАДОС-пресс, 2004. — 365 с.

465. Подласый И. П. Педагогика : в 3-х кн. / И. П. Подласый. — Кн. 2 : Теория и технология обучения. — М. : Владос, 2007. — 575 с.

466. Подласый И. П. Педагогика : новый курс. — Кн. 1. Общие основы. Процесс обучения / И. П. Подласый. — М. : ВЛАДОС, 1999. — 576 с.

467. Подласый И. П. Педагогика : учеб. для студ. высших пед. учеб. заведений / И. П. Подласый. — М. : ВЛАДОС, 1996. — 432 с.

468. Поздеева С. И. Коммуникация : деятельность, процесс, компетенция, технология? [Электронный ресурс] / С. И. Поздеева. — Режим доступа : <http://pr.tsu.ru/articles/97/>.

469. Поливода И. М. Информационно-коммуникативная культура как источник развития профессионального мышления студентов технического университета : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук : спец. : 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / И. М. Поливода ; [Ростовский гос. пед ун-т]. — Ростов н/Д, 2006. — 24 с.

470. Поліщук Т. В. Інформаційно-комунікативна компетентність майбутніх фахівців : погляд зарубіжних науковців [Електронний ресурс] / Поліщук Тетяна Володимирівна // Готуємось до успішної комунікації з особовим складом! — Режим : [доступу : http://trushtv.net46.net/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=57](http://trushtv.net46.net/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=57).

471. Полонский В. М. Научно-педагогическая информация : словарь-справочник / В. М. Полонский. — М. : Новая школа, 1995. — 352 с.

472. Полонский В. М. Словарь по образованию и педагогике / В. М. Полонский. — М. : Высш. шк., 2004. — 512 с.

473. Пометун О. І. Навчання в дії : навч.-метод. посіб. / О. І. Пометун, А. О. Панченков, Т. О. Ремех. — К. : Вид-во АПН, 2003. — 71 с.

474. Пометун О. І. Теорія та практика послідовної реалізації компетентнісного підходу в освіті зарубіжних країн / О. І. Пометун // Компетентнісний підхід у сучасній освіті : світовий досвід та українські

перспективи : Бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О. В. Овчарук. — К. : “К.І.С.”, 2004. — С. 15–24.

475. Пономаренко Л. П. Основы психологии для старшеклассников : пособие для педагога : в 2 ч. / Л. П. Пономаренко, Р. В. Белоусова. — М : ВЛАДОС, 2001. — Ч. 2. Психология общения : 11 кл. — 192 с.

476. Пономарьов О. С. Філософія освіти, синергетика і нова освітня парадигма [Електронний ресурс] / О. С. Пономарьов // Педагогіка, психологія та медико-біологічні проблеми фізичного виховання і спорту. — 2008. — № 9. — Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/ppmb/texts/2008-09/08pasnep.pdf.

477. Пономарьов О. С. Філософія спілкування в контексті культури соціального управління / О. С. Пономарьов // Теорія і практика управління соціальними системами. — 2011. — № 1. — С. 23–30.

478. Попова Л. Л. Современные технологии общения : учеб. пособие / Л. Л. Попова. — Томск : Изд-во Томского политехнического ун-та, 2009. — 175 с.

479. Портной. История профессии и картинки [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://marinni.livejournal.com/401508.html>.

480. Потебня О. О. Естетика і поетика слова : збірник / упор., вступ. ст., приміт. І. В. Іваньо, А. І. Колодної; пер. А. Колодної. — К. : Мистецтво, 1985. — 302 с.

481. Предводителева М. Д. Основные тенденции развития российской сферы услуг / М. Д. Предводителева, О. Н. Балаева // Маркетинг услуг. — 2008. — № 04 (16). — С. 249–256.

482. Проблеми інтеграції у сучасній професійній освіті : методологія, теорія, практика : [монографія] / за ред. І. Козловської, Я. Кміта. — Львів : Сполом, 2004. — 244 с.

483. Прокопова О. П. Роль ситуативних задач у формуванні комунікативної компетентності майбутнього педагога / О. П. Прокопова // Зб. наук. праць Кам'янець-Подільського національного ун-ту ім. І. Огієнка. Серія педагогічна. —

2011. — Вип. 17 : Інноваційні технології управління компетентнісно-світоглядним становленням учителя: фізика, технології, астрономія. — С. 172–174.

484. Прокопович Ф. Філософські твори в трьох томах / Феофан Прокопович. — К. : Наукова думка, 1979. — Т. 1. Про риторичне мистецтво. — 512 с.

485. Профессиональная педагогика : учебник для студ., обуч. по пед. спец. и напр. / под ред. С. Я. Батышева, А. М. Новикова. — Изд. 3-е, перераб. — М. : Изво ЭГВЕС, 2009. — 456 с.

486. Профессиональное образование // Энциклопедический словарь Ф. А. Брокгауза и И. А. Ефрона [Электронный ресурс] — Режим доступа : http://dic.academic.ru/dic.nsf/brokgauz_efron.

487. Профессия официант-бармен [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://www.profbarmen.ru/>.

488. Психология личности : учеб. пособие / под ред. проф. П. Н. Ермакова, проф. В. А. Лабунской. — М. : Эксмо, 2007. — 653 с.

489. Пушкар Т. М. Моделювання як теоретичний метод розробки педагогічної технології підготовки вчителів філологічного профілю. Підходи А. С. Макаренка до використання педагогічного моделювання / Тетяна Пушкар // Витоки педагогічної майстерності. — 2013. — Вип. 11. — С. 273–278.

490. Рабочая книга практического психолога : пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Л. Г. Лаптева. — М. : Изд-во Института психотерапии, 2002. — 640 с.

491. Радкевич В. О. Гуманістичні засади професійного навчання у ПТНЗ / В. О. Радкевич // Професійно-технічна освіта. — 2008. — № 1. — С. 18–21.

492. Радкевич В. О. Компетентнісний підхід до розроблення державних стандартів професійно-технічної освіти / В. О. Радкевич // Професійно-технічна освіта. — 2012. — № 3. — С. 8–10.

493. Радкевич В. О. Принципи модернізації професійно-технічної освіти [Електронний ресурс] / Валентина Радкевич. — Режим доступа : <http://www.tmpe.gb7.ru/docs/2/11radvtm.pdf>.

494. Репке В. Коренные вопросы хозяйственного порядка / Вильгельм Репке // «Фрайбургская школа» и немецкий неолиберализм : сборник / ред. В. П. Гутник ; пер. с нем. С. Афонцев, К. Баранова, В. Гутник и др. — М. : Экономика, 2002. — С. 120–171.

495. Речевая деятельность // Лингвистический энциклопедический словарь — [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://lingvisticheskiy-slovar.ru/description/rechevaia%20deiatelnost/522>.

496. Рибалка В. В. Методологічні питання наукової психології (Досвід особистісно центрованої систематизації категоріально-понятійного апарату) : навч.-метод. посібник / В. В. Рибалка — К. : Ніка-центр, 2003. — 204 с.

497. Рибалка В. В. Психологічна культура особистості у професійній підготовці та діяльності практичного психолога / В. В. Рибалка // Проблеми підготовки і підвищення кваліфікації практичних психологів у вищих навчальних закладах. — К. : Ніка-Центр, 2002. — С. 29–32.

498. Рибалка В. В. Психологія праці особистості : навч.-мет. посібник / В. В. Рибалка. — К. – Кременчук : ПП Щербатих, 2006. — 76 с.

499. Роберт И. В. Современные информационные технологии в образовании : дидактические проблемы, перспективы использования / И. В. Роберт. — М. : Школа-Пресс, 1994. — 205 с.

500. Робочий навчальний план для підготовки кваліфікованих робітників на другому ступені навчання з числа осіб, які мають повну загальну середню освіту за професією 5129 «Майстер ресторанного обслуговування» 4 розряду. — Львів : НМЦ ПТО у Львівській обл., 2014.

501. Робочий навчальний план для підготовки кваліфікованих робітників на другому ступені навчання з числа осіб, які мають повну загальну середню освіту за професією 5123 «Офіціант». — Львів : НМЦ ПТО у Львівській обл., 2014.

502. Робочий навчальний план для підготовки кваліфікованих робітників кваліфікованих робітників з молоді, яка має повну загальну середню освіту за професій 5123 «Офіціант», 5123 «Бармен» — Харків : НМЦ ПТО у Харківській обл., 2014.

503. Робочий навчальний план для підготовки кваліфікованих робітників на другому ступені (з отриманням повної загальної середньої освіти) з числа осіб, які мають базову загальну середню освіту, з професії 5141.2 «Перукар» («перукар-модельєр»). — Львів : НМЦ ПТО у Львівській обл., 2014.

504. Рогов Е. И. Личность учителя : теория и практика : учеб. пособие / Е. И. Рогов. — Ростов н/Д : Феникс, 1996. — 512 с.

505. Рогов Е. И. Настольная книга практического психолога : учеб. пособие : в 2 кн. . — 2-е изд., перер. и доп. / Е. И. Рогов. — М. : ВЛАДОС, 1999. — Кн. 2 : Работа психолога со взрослыми. Коррекционные приемы и упражнения. — 480 с.

506. Розвиток психологічної культури учнівської молоді в системі неперервної професійної освіти : навч.-мет. посібник / Г. О. Балл, М. В. Бастун, О. Г. Видра та ін.. — К. : ІПППО АПН України, 2005. — 298 с.

507. Романова Г. М. Науково-методичний супровід запровадження особистісно-розвивальних технологій навчання у професійно-технічну освіту / Ганна Романова // Четвертий український педагогічний конгрес : зб. наук. праць. — Львів : Сполом, 2014. — С. 62–69.

508. Романова К. Е. Методическая система формирования и развития педагогического мастерства будущих учителей технологии : дисс. ... д-ра пед. наук : 13.00.08 / Романова Каринэ Евгеньевна ; [ГОУ ВПО «Шуский государственный педагогический университет»]. — Шуя, 2010. — 513 с.

509. Рубин К. Х. Решение межличностной проблемы и социальная компетентность в поведении детей / К. Х. Рубин, Л. Роуз-Крэснор // Межличностное общение / сост. и общ. ред. Н. В. Казариновой, В. М. Погорьши. — СПб. : Питер, 2001. — С. 396–450.

510. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. — СПб. : Питер Ком, 1999. — 720 с.

511. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. — М. : Педагогика, 1973. — 424 с.

512. Рувинский Л. И. Самовоспитание личности / Л. И. Рувинский. — М. : Мысль, 1984. — 140 с.

513. Руденко В. Н. Культурологические основы целостности содержания высшего образования : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.08 / Руденко Владимир Николаевич ; [Ростовский гос. пед. ун-т]. — Ростов н / Д., 2003. — 454 с.

514. 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.

515. Руденко Л. А. Естетико-психологічна підготовка фахівців для сфери обслуговування / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2001. — № 3. — С. 99–107.

516. Руденко Л. А. Комунікативна компетентність у контексті професійної підготовки фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Психолого-педагогічні основи професійної адаптації майбутніх фахівців : монографія [за ред. Г. П. Васяновича]. — Львів : Сполом, 2008. — С. 325–345.

517. Руденко Л. А. Конструктивна роль конфлікту у процесі професійної адаптації майбутніх фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Молодь і ринок — 2009. — № 9 (56) — С. 66–70.

518. Руденко Л. А. Концептуальні засади естетико-психологічної підготовки майбутніх фахівців / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2001. — № 2. — С. 19–27.

519. Руденко Л. А. Методика викладання предмета «Основи психології професійного спілкування» : теоретичний аспект / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійно освіти. — 2006. — № 4. — С. 99–108.

520. Руденко Л. А. Методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування : посібник / Л. А. Руденко. — Львів : ЛНПЦ ІСТО, 2015. — 72 с.

521. Руденко Л. А. Модель формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування / Руденко Л. А. // Молодий вчений. — 2015. — № 3 (18). — Частина 2. — С. 109–114.

522. Руденко Л. А. Науково-організаційні засади модернізації професійної підготовки у ПТНЗ художнього профілю / Руденко Л. А., Литвин А. В. // Професійна освіта : проблеми і перспективи : зб. наук. пр. / ІПТО НАПН України ; РВНЗ «КІПУ». — К. ; Сімферополь : НІЦ КІПУ, 2013. — Вип. 5. — С. 29–36.

523. Руденко Л. А. Обґрунтування дидактичних закономірностей формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко. — Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2014. — № 5. — С. 79–88.

524. Руденко Л. А. Обґрунтування структурно-компонентного складу комунікативної культури фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. — Вип. 29 / [редкол. : І. А. Зязюн (голова) та ін.]. — К. ; Вінниця : ТОВ фірма “Планер”, 2012. — С. 247–253.

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

526. Руденко Л. А. Основи психології професійного спілкування (для ПТНЗ сфери обслуговування) : навч.-методич. посіб. / Л. А. Руденко, І. М. Матійків. — Львів : ЛНМЦ, 2008. — 120 с.

527. 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.

528. Руденко Л. А. Підготовка фахівця сфери обслуговування : естетико-психологічний аспект / Л. А. Руденко // Дидактика професійної школи : зб. наук. пр. — Вип. 1 [редкол. : С. У. Гончаренко (голова), В. О. Радкевич,

І. Є. Каньковський (заст. голови) та ін.]. — Хмельницький : ХНУ, 2004. — С. 142–145.

529. Руденко Л. А. Професійне спілкування в контексті якісної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2008. — № 4. — С. 36–44.

530. Руденко Л. А. Психологічні особливості професійного спілкування фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Теоретичні засади методики професійно спрямованого викладання загальноосвітніх предметів у ПТНЗ : монографія [за ред. Г. П. Васяновича]. — Львів : Сполом, 2005. — С. 49–65.

531. Руденко Л. А. Психолого-педагогические предпосылки устойчивого культурного развития личности / Л. Руденко // Образование через всю жизнь : непрерывное образование для устойчивого развития : материалы докладов участников 4-й междунар. конф. (Санкт-Петербург, 2-3 июня 2006 г.) [под науч. ред. Н. А. Лобанова, В. Н. Скворцова; сост. Н. А. Лобанов]. — СПб. : Издательский дом “Петрополис”, 2006. — С. 226–230.

532. Руденко Л. А. Психолого-педагогічна сутність поняття комунікативної культури майбутніх фахівців / Л. А. Руденко // Психологічні аспекти професійної підготовки конкурентоздатних фахівців : монографія / Г. С. Дегтярьова, М. М. Козяр, І. М. Матійків, Л. А. Руденко, А. В. Шиделко ; за ред. Руденко Л. А. — К. : Педагогічна думка, 2013. — С. 103–119.

533. Руденко Л. А. Розвиток комунікативної культури майбутніх фахівців : методологічні аспекти / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2013. — № 5. — С. 29–39.

534. Руденко Л. А. Розвиток комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як пріоритетний напрям професійної підготовки / Л. А. Руденко // Психологічні аспекти професійної підготовки конкурентоздатних фахівців : монографія / Г. С. Дегтярьова, М. М. Козяр, І. М. Матійків, Л. А. Руденко, А. В. Шиделко ; за ред. Руденко Л. А. — К. : Педагогічна думка, 2013. — С. 120–135.

535. Руденко Л. А. Роль психологічних та естетичних чинників у формуванні професійної культури фахівця сфери обслуговування / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2002. — № 3. — С. 207–214.

536. Руденко Л. А. Роль спілкування у формуванні соціально орієнтованої особистості // Лариса Руденко // *Pedagogika katolicka : czasopismo katedry pedagogiki katolickiej KUL w Stalowej Woli.* — 2012. — Nr 11 (2). — S. 156–163.

537. Руденко Л. А. Структурні компоненти комунікативної культури фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Педагогічні науки : зб. наук. праць. — 2012. — Вип. 3 (56). — С. 49–55.

538. Руденко Л. А. Сучасні теоретичні підходи до культури спілкування у професійній сфері / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2012. — № 1. — С. 9–15.

539. Руденко Л. А. Теоретичні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців / Лариса Руденко // Молодь і ринок — 2012. — № 3 (86) — С. 52–55.

540. Руденко Л. А. Фахове спілкування в контексті виховання особистості професіонала / Лариса Руденко // *Wartości drogą ku wzrastaniu : praca zbiorowa / pod redakcją ks. prof. dr hab. Jana Zimnego dra Romana Krola.* — Stalowa Wola ; Kijow ; Ružomberok : Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II w Lublinie, 2012. — С. 288–302.

541. Руденко Л. А. Формирование коммуникативной культуры будущих специалистов в контексте инновационной образовательной деятельности / Л. А. Руденко // Отечественная и зарубежная педагогика. — 2014. — № 3 (18). — С. 114–122.

542. Руденко Л. А. Формування комунікативної компетентності майбутніх працівників сфери обслуговування у контексті їхньої адаптованості до професії / Лариса Руденко // Гуманітарні основи професійної адаптації майбутніх фахівців : монографія [за ред. Г. П. Васяновича, С. М. Вдович]. — Львів : Сполом, 2009. — С. 203–222.

543. Руденко Л. А. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в контексті професійної адаптації / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2009. — № 3. — С. 71–83.

544. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців : особистісно орієнтований, діяльнісний та компетентнісний підходи / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2013. — № 6. — С. 61–70.

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

546. Руденко Л. А. Эмпатическая культура в контексте развития коммуникативной компетентности будущих специалистов / Л. А. Руденко // Education as the basis of the humanity evolution in conditions of the information environment of the society domination / International Academy of Science and Higher Education. — Vol. LII.— London : IASHE, 2013. — P. 140–143.

547. Руденский Е. В. Социальная психология : курс лекций / Евгений Владимирович Руденский / М-во общего и проф. образования РФ ; Новосибирская гос. академия экономики и управления ; [отв. ред. Е. А. Яблокова]. — М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : НГАЭиУ; Сиб. соглашение, 2000. — 221 с.

548. Рудницька О. П. Педагогіка : загальна та мистецька : навч. посібник / О. П. Рудницька. — Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2005. — 360 с.

549. Рыданова И. И. Основы педагогики общения : методический материал / И. И. Рыданова. — Минск : Беларуская навука, 1998. — 319 с.

550. Савченко О. Я. Уміння вчитися як ключова компетентність загальної середньої освіти / О. Я. Савченко // Компетентнісний підхід у сучасній освіті : світовий досвід та українські перспективи : Бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О. В. Овчарук. — К. : “К.І.С.”, 2004. — С. 33–44.

551. Савчин М. В. Соціальна психологія : навч. посібник / М. В. Савчин. — Дрогобич : Відродження, 2000. — 274 с.

552. Садовская В. С. Основы коммуникативной культуры / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2011. — 206 с.

553. Сагач Г. М. Мистецтво ділової комунікації : навч. посіб. / Г. М. Сагач. — К. : Київ. ін-т банкірів банку Україна, 1996. — 180 с.

554. Сайтарлі І. А. Культура міжособистісних стосунків : навч. посібник / Інна Анатоліївна Сайтарлі. — К. : Академвидав, 2007. — 240 с.

555. Сараєва С. О. Компетентнісний підхід до формування готовності майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування до професійної взаємодії / С. О. Сараєва // Молодь і ринок. — 2012. — № 6 (89). — С. 146–148.

556. Сараєва С. О. Підготовка кваліфікованих робітників сфери обслуговування до професійної взаємодії як дидактична проблема [Електронний ресурс] / С. О. Сараєва. — Режим доступу : http://ito.vspu.net/upload/zbirnuku/imad/z_30/r3/pidgotovka_kvalifikovanuh_robitniki_v.pdf.

557. Сарновська С. О. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філос. наук : спец. : 09.00.03 «Соціальна філософія та філософія історії (філософські науки)» / С. О. Сарновська ; [Ін-т філософії ім. Г. С. Сковороди НАН України]. — К., 2000. — 18 с.

558. Сафьянов В. И. Этика общения : учеб. пособие [Електронний ресурс] / В. И. Сафьянов. — М. : Изд-во МГУП «Мир книги», 1998. — 164 с. — Режим доступу : <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook123/01/index.html?part-002.htm>.

559. Семеног О. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх економістів [Електронний ресурс] / О. М. Семеног // Педагогіка вищої та середньої школи : зб. наук. пр. — Кривий Ріг, 2013. — С. 266–270. — Режим доступу : lib.iitta.gov.ua/6556/1/Стаття_економ_Семеног_15.04.2013__5.pdf

560. Семиченко В. А. Адаптація молодих учителів до професійної діяльності / В. А. Семиченко // Творча особистість вчителя : проблеми теорії і практики : зб. наук. праць. — К. : УДПУ ім. М. П. Драгоманова, 1997. — С. 100–104.

561. Семиченко В. А. Проблемы мотивации поведения и деятельности человека : модульный курс по психологии / В. А. Семиченко. — К. : Миллениум, 2004. — 521 с.

562. Семиченко В. А. Психология общения / В. А. Семиченко. — К. : Магістр-S, 2002. — 248 с.

563. Сериков В. В. Образование и личность / В. В. Сериков. — М. : Перемена, 1999. — 376 с.

564. Сериков В. В. Образование и личность. Теория и практика проектирования педагогических систем / В. В. Сериков. — М. : Логос, 1999. — 272 с.

565. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко — СПб. : Речь, 2002. — 208 с.

566. Симонов П. В. Мотивированный мозг / П. В. Симонов. — М. : Наука, 1987. — 269 с.

567. Синица И. Е. О такте и мастерстве / Иван Емельянович Синица. — К. : Радянська школа, 1976. — 168 с.

568. Сиромятникова І. С. Постижерне мистецтво [Електронний ресурс] / І. С. Сиромятникова. — Режим доступу : http://rekdieta.ru/krasa-8/postijernoe-mistetztvo_3903.html.

569. Сисоєва С. О. Інформаційна компетентність фахівця : теорія та практика формування : навч.-метод. посібник / С. О. Сисоєва, Н. В. Баловсяк. — Чернівці : Технодрук, 2006. — 208 с.

570. Сисоєва С. О. Педагогічний експеримент у наукових дослідженнях неперервної професійної освіти : навч.-метод. посіб. / Сисоєва С. О., Кристопчук Т. Є. — Луцьк : Волин. обл. друк., 2009. — 460 с.

571. Сисоєва С. О. Педагогічні технології / С. О. Сисоєва // Енциклопедія освіти / АПН України ; голов. ред. В. Г. Кремень ; [заст. голов. ред. : О. Я. Савченко, В. П. Андрущенко ; відп. наук. секр. С. О. Сисоєва]. — К. : Юрінком Інтер, 2008. — С. 660–661.

572. Сисоєва С. О. Сучасні аспекти професійної підготовки вчителя / С. О. Сисоєва // Педагогіка і психологія. — 2005. — № 4. — С. 60–66.

573. Сікорська Л. О. Формування комунікативних умінь у майбутніх менеджерів у процесі вивчення іноземних мов : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Сікорська Лариса Олегівна ; [Інститут вищої освіти АПН України]. — К., 2005. — 225 с.

574. Сікорський П. І. До проблеми класифікації методів навчання / Петро Сікорський // Вісник Львів. ун-ту. Серія педагогічна. — 2003. — Вип. 17. — С. 89–98.

575. Сікорський П. І. Теоретико-методологічні основи диференційованого навчання : монографія / Петро Іванович Сікорський. — Львів : Каменярь, 1998. — 196 с.

576. Сікорський П. І. Теорія і методика диференційованого навчання в середніх загальноосвітніх і професійних навчальних закладах : дис.... д-ра пед. наук / Сікорський Петро Іванович. — 13.00.04 / Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. — К., 2001. — 518 с.

577. Сковорода Г. Повне зібрання творів : у 2-х т. / Григорій Сковорода. — К. : Наукова думка, 1973. — Т. 1. — 532 с.

578. Скотт Дж. Г. Конфликты и пути их преодоления / Дж. Г. Скотт. — К. : Внешторгиздат, 1991. — 190 с.

579. Сластенин В. А. Введение в педагогическую аксиологию / В. А. Сластенин, Г. И. Чижакова. — М. : Академия, 2003. — 192 с.

580. Сластенин В. А. Методологическая культура учителя / В. А. Сластенин, В. Э. Тамарин // Советская педагогика. — 1990. — № 7. — С. 82–88.

581. Сластенин В. А. Педагогика : инновационная деятельность / В. А. Сластенин, Л. С. Подымова. — М. : Магистр, 1997. — 224 с.

582. Сластенин В. А. Педагогика : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений [Електронний ресурс] / В. А. Сластенин, И. Ф. Исаев, Е. Н. Шиянов / [под ред. В. А. Сластенина. — М. : Академия, 2002. — 576 с. — Режим доступу : http://krotov.info/lib_sec/shso/71_slas5.html.

583. Сластенин В. А. Формирование личности советской школы в процессе профессиональной подготовки / В. А. Сластенин. — М. : Просвещение, 1976. — 160 с.

584. Словник-довідник з професійної педагогіки / [ред.-упоряд. А. В. Семенова]. — Одеса : Пальміра, 2006. — 272 с.

585. Смолінська О. Є. Комунікативні процеси у навчанні : навч. посіб. / О. Є. Смолінська. — Львів : Сполом, 2010. — 254 с.

586. Смorchкова В. П. Формирование коммуникативной культуры социального педагога в системе профессиональной подготовки в вузе : дисс. ... докт. пед. наук : 13.00.08 / Смorchкова Валентина Петровна ; [Московский гос. обл. ун-т]. — Москва, 2007. — 495 с.

587. Соковнин В. М. Человеческое общение и идеология / В. М. Соковнин // Идеология и общественная психология. — Фрунзе : Илигл, 1968. — 96 с.

588. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации / А. В. Соколов. — СПб. : Изд-во Михайлова В. А., 2002. — 461 с.

589. Соколова В. В. Культура речи и культура общения / В. В. Соколова. — М. : Просвещение, 1995. — 192 с.

590. Соловйов В. Ф. Психолого-педагогічні умови підвищення готовності майбутніх викладачів фізичного виховання до педагогічної діяльності / Валерій Соловйов // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2013. — № 3. — С. 152–161.

591. Соломаха С. О. Розвиток педагогічної майстерності викладачів музичного мистецтва та світової художньої культури : посібник / Світлана Олександрівна Соломаха. — Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. — 158 с.

592. Соснін О. В. Інформаційно-комунікативна компетентність громадянина в процесах формування громадянського суспільства / Олександр Соснін // Віче. — 2012. — № 20. — С. 22–26.

593. Станулевич О. Е. Профессиональные компетенции как показатель качества профессионального образования / О. Е. Станулевич // Среднее профессиональное образование. — 2013. — № 4. — С. 3–5.

594. Старостина Т. Б. Учебно-познавательная деятельность студенческой группы как фактор формирования коммуникативной культуры будущего учителя : дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Старостина Татьяна Борисовна ; [Оренбургский госуд. пед. ун-т]. — Оренбург, 1998. — 162 с.

595. Стегалюк А. В. Використання методів проблемного навчання на заняттях української літератури як запорука ефективного засвоєння знань / А. В. Стегалюк, О. В. Шкарбуль // Інформаційні технології в освіті, науці та виробництві. — 2013. — Вип. 3 (4). — С. 225–230.

596. Степанов Е. И. Теория и технология моделирования воспитательной системы образовательного учреждения : дисс. ... д-ра пед. наук : 13.00.01 / Степанов Евгений Николаевич ; [Ярославский гос. пед. ун-т им. К. Д. Ушинского]. — Ярославль, 1999. — 319 с.

597. Стернин И. А. Коммуникативное и когнитивное сознание / И. А. Стернин // С любовью к языку : сб. научных трудов. Посвящается С. Я. Кубриковой. — Москва-Воронеж : ИЯ РАН, Воронежский гос. ун-т, 2002. — С. 44–51.

598. Столович Л. Н. Природа эстетической ценности / Л. Н. Столович. — М. : Политиздат, 1972. — 271 с.

599. Страхов И. В. Психология педагогического такта / Иван Владимирович Страхов. — Саратов : Изд-во Саратов.ун-та, 1966. — 280 с.

600. Субтельна Г. В. Підвищення рівня фахової підготовки у професійному шкільництві Галичини : навч. посібник / Г. В. Субтельна / за ред. Я. Г. Камінецького; уп. : Я. Г. Камінецький, Л. Я. Крниницька. — Львів : Норма, 2014. — 136 с.

601. Субтельна Г. В. Підготовка фахівців в українській професійній освіті Галичини (кінця ХІХ – 40-х років ХХ ст.) / Г. В. Субтельна // Управління якісною підготовкою фахівців у професійно-технічних навчальних закладах на основі маркетингу ринку праці та освітнього моніторингу в умовах регіоналізації : монографія / за ред. Камінецького Я. Г. — Львів : СПОЛОМ, 2010. — С. 235–282.

602. Сулейманова З. З. Формирование информационно-коммуникативной культуры молодежи во взаимосвязи учебной и досуговой деятельности : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.05 [Электронный ресурс] / Сулейманова Зумруд Запировна ; [Дагестанский гос. пед ун-т]. — М., 2006. — 334 с. — Режим доступа : <http://www.dissercat.com/content/formirovanie-informatsionno-kommunikativnoi-kultury-molodezhi>.

603. Сухомлинський В. О. Вибрані твори : в 5 т. / В. О. Сухомлинський. — К. : Рад. шк., 1977. — Т. 3. — 659 с.

604. Сухоруков М. М. Психологические особенности работы предприятий сервиса / М. М. Сухоруков, В. В. Исаков. — СПб. : Бизнес и право, 1995. — 110 с.

605. Талызина Н. Ф. Педагогическая психология / Н. Ф. Талызина. — М. : Академия, 2001. — 288 с.

606. Талызина Н. Ф. Теоретические проблемы разработки модели специалиста / Талызина Н. Ф. // Современная высшая школа. — М. : МГУ, 2002. — № 2. — С. 134–194.

607. Тарасенко Г. С. Взаємозв'язок естетичної та екологічної підготовки вчителя в системі професійної освіти : монографія / Г. С. Тарасенко. — Черкаси : Вертикаль, 2006. — 308 с.

608. Тарасенко Н. Ф. Природа, технология, культура : философско-мировоззренческий анализ / Н. Ф. Тарасенко. — К. : Наук. думка, 1985. — 256 с.

609. Творогова Н. Д. Общение : диагностика и управление : монография / Н. Д. Творогова. — М. : Смысл, 2002. — 246 с.

610. Теоретико-методичні основи підготовки керівників до оцінювання результатів діяльності загальноосвітнього навчального закладу : монографія / [Єльнікова Г. В., Куценко В. І., Маслов В. І. та ін.]; за ред. Г. В. Єльнікової. — К. : УМО, Педагогічна думка, 2012. — 220 с.

611. Тернопільська В. І. Теоретичні аспекти феномена «соціально-комунікативна культура» / В. І. Тернопільська // Вісник Львів. ун-ту. — Серія педагогічна. — 2007. — Вип. 22. — С. 44–50.

612. Технологія // Тлумачний словник української мови [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://eslovnik.com>.

613. Тимченко Г. Л. Формування комунікативної культури студентів у процесі вивчення предметів гуманітарного циклу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / І. І. Тимченко ; [Харківський національний пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди]. — Харків, 2001. — 20 с.

614. Ткач Л. М. Активні методи розвитку комунікативних навичок у студентів вищих технічних навчальних закладів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін [Електронний ресурс] / Л. М. Ткач, І. В. Рибалко. — Режим доступу : <http://www.stattionline.org.ua/filologiya/52/7250-aktivni-metodi-rozvitku-komunikativnix-navichok-u-studentiv-vishhix-texnichnix-navchalnix-zakladiv-u-procesi-vivchennya-gumanitarnix-disciplin.html>.

615. Ткачова Н. О. Аксиологічні засади педагогічного процесу в сучасних загальноосвітніх навчальних закладах : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра пед. наук : спец. 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки» / Н. О. Ткачова ; [Луганський нац. пед. ун-т ім. Тараса Шевченка]. — Луганськ, 2007. — 45 с.

616. Трофименко М. П. Формирование социально-коммуникативной компетентности студентов педагогических специальностей вуза в процессе профессиональной подготовки : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / М. П. Трофименко ; [Нижевартовский гос. гуман. ун-т]. — М., 2013. — 30 с.

617. Туранина Н. А. Формирование речевого идеала современного специалиста / Н. А. Туранина, Ю. Н. Барабанова // Среднее профессиональное образование. — 2013. — № 6. — С. 21–22.

618. Удальцова М. В. Сервисология. Человек и его потребности : учеб. пособие / М. В. Удальцова, Л. К. Аверченко. — Новосибирск : Сибирское соглашение, 2002. — 204 с.

619. Узнадзе Д. Н. Психологические исследования / Д. Н. Узнадзе. — М. : Наука, 1966. — 450 с.

620. Указ Президента України «Про Основні напрями реформування професійно-технічної освіти» N 322 / 96 від 8 травня 1996 р. [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/322/96>.

621. Ухтомский А. А. Доминанта / Алексей Алексеевич Ухтомский. — СПб. : Питер, 2002. — 448 с.

622. Учурова С. А. Развитие социальной компетентности в образовательном процессе : монография : электронное текстовое издание [Електронний ресурс] / Светлана Александровна Учурова. — Екатеринбург : УрФУ, 2011. — 196 с.— Режим доступу : <http://www.ustu.ru>.

623. Федоренко Ю. П. Формування у старшокласників комунікативної компетенції в процесі вивчення іноземної мови : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.09 «Теорія навчання» / Ю. П. Федоренко ; [Полтавський держ. пед. ун-т ім. В. Г. Короленка]. — Луцьк, 2005. — 22 с.

624. Федулин А. А. Сервисология как наука [Електронний ресурс] / А. А. Федулин, В. Э. Багдасарян. — Режим доступу : <http://servicology.ru/about/>

625. Федчик В. А. Використання тренувальних методів у процесі навчання української мови [Електронний ресурс] / В. А. Федчик. — Режим доступу : http://www.rusnauka.com/21_NIEK_2007/Pedagogica/23809.doc.htm.

626. Философия и методология науки : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / под ред. В. И. Купцова. — М. : Аспект Пресс, 1996. — 551 с.

627. Философский энциклопедический словарь / [гл. ред. : Л. Ф. Ильичёв, П. Н. Федосеев, С. М. Ковалёв, В. Г. Панов]. — М. : Сов. Энциклопедия, 1983. — 840 с.

628. Філіпчук Г. Г. Культуроцентризм сучасної освіти / Георгій Філіпчук // Естетика і етика педагогічної дії : зб. наук. пр. — Вип. 6 / голв. ред. І. А. Зязюн; заст. гол. ред.: М. І. Степаненко, О. М. Отич ; чл. редкол. Н. Г. Ничкало та ін.; ІПОД НАПН України. — К. ; Полтава : ІПОД НАПНУ, 2013. — С. 26–39.

629. Філософський словник / за ред. В. І. Шинкарука. — 2.вид., перероб. і доп. — К. : Голов. Ред. УРЕ, 1986. — 800 с.
630. Формирование профессиональной культуры учителя : учеб. пособие / [под ред. В. А. Сластенина.]. — М. : Прометей, 1993. — 178 с.
631. Франко І. Я. Із секретів поетичної творчості / Іван Франко // Твори: у 50 т. — Т. 31. — К. : Наукова думка, 1981. — С. 45–119.
632. Хабермас Ю. Комунікативна дія і дискурс – дві форми повсякденної комунікації / Юрген Хабермас // Першоджерела комунікативної філософії / упоряд. і перекл. Ситниченко Л. А. — К. : Либідь, 1996. — С. 84–90.
633. Хазова С. А. Компетентность конкурентоспособного специалиста по физической культуре и спорту : монография [Электронный ресурс] / С. А. Хазова. — М. : Академия Естествознания, 2010. — Режим доступа : <http://www.rae.ru/monographs/61-2394>.
634. Холостова Е. И. Технологии социальной работы / Е. И. Холостова. — М. : Инфра, 2003. — 400 с.
635. Хорошковська О. Н. Теоретико-методичні засади навчання української мови і мовлення у школах і ступеня з мовами викладання національних меншин України : монографія [Електронний ресурс] / О. Н. Хорошковська. — К. : Педагогічна думка, 2012. — 160 с. — Режим доступа : <http://www.uk.xlibx.com/4psihologiya/215231-27-o-horoshkovska-teoretiko-metodichni-zasadi-navchannya-ukrainskoi-movi-movlennya-shkolah-stupenya-movami-vikladannya.php>.
636. Хуторской А. В. Личностная ориентация образования как педагогическая инновация / А. В. Хуторской // Школьные технологии. — 2006. — № 1. — С. 3–12.
637. Хьелл Л. Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер. — 3-е изд. — СПб. : Питер, 1997. — 607 с.
638. Цехмістрова Г. С. Основи наукових досліджень : навч. посібник / Цехмістрова Г. С. — К. : Слово, 2003. — 240 с.

639. Цицерон. Три трактата об ораторском искусстве / Цицерон / пер. и прим. Ф. А. Петровского («Об ораторе» [с. 75–272]), И. П. Стрельниковой («Брут, или О знаменитых ораторах» [с. 253–328]), М. Л. Гаспарова («Оратор» [с. 329–384]). [под ред. М. Л. Гаспарова].— М. : Наука, 1972. — 472 с.

640. Цурикова Л. В. Проблемы когнитивного анализа дискурса в современной лингвистике / Л. В. Цурикова // Вестник ВГУ. Серия 1 : Гуманитарные науки. — 2001. — № 2. — С. 128–157.

641. Чайка В. М. Підготовка майбутнього вчителя до саморегуляції педагогічної діяльності : монографія / В. М. Чайка / за ред. Г. В. Терещука. — Тернопіль: ТНПУ, 2006. — 275 с.

642. Чанышева Г. Г. Формирование и развитие коммуникативных способностей будущих юристов : дисс. ... д-ра пед. наук / Гульнара Габдулхаковна Чанышева. — 13.00.01 / ГОУ ВПО «Татарский гос. гуманитарно-педагогический ун-т». — Казань, 2007. — 522 с.

643. Чепелева Н. В. Языковая личность / Н. В. Чепелева // Психологія особистості : словник-довідник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. — К. : Рута, 2001. — С. 151.

644. Черезова М. В. Реалізація педагогічних умов комунікативно-професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму у навчально-виховному процесі вищого навчального закладу / М. В. Черезова // Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка. — 2012. — № 4 (239). — Ч. II. — С. 64–74.

645. Черних Л. А. Особливості ділової комунікативної культури особистості / Л. А. Черних // Теоретичні і прикладні проблеми психології. — 2012. — № 2 (28). — С. 335–343.

646. Чернова Е. Н. Современные психолого-педагогические технологии обучения [Электронный ресурс] / Е. Н. Чернова // Фестиваль педагогических идей «Открытый урок». — 2005. — Режим доступа : <http://festival.1september.ru/articles/310937>.

647. Чигирин Т. О. Самопрезентація : визначення, види, стратегії, техніки / Т. О. Чигирин // Зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка. — Т. XIV, ч. 5. — К. : А.С.К., 2012. — С. 245–253.

648. Чистова Н. Мовна культура у системі професійної підготовки майбутніх фахівців / Н. Чистова // Дидактика професійної школи : зб. наук. праць. — Вип. 1. — Київ – Хмельницький, 2004. — С. 166–169.

649. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. — 6-те вид., випр. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. — К. : Знання, 2007. — 230 с.

650. Чмут Т. К. Культура спілкування : навч. посіб. для студентів і викладачів вищих навчальних закладів. / Т. К. Чмут — Хмельницький : ХІРУП, 1999. — 358 с.

651. Чумак О. В. Парадигма освіти ХХІ століття : інноваційні аспекти [Електронний ресурс] / О. В. Чумак. — Режим доступу : http://virtkafedra.ucoz.ua/el_gurnal/pages/vyp7/konf1/Chumak.pdf.

652. Шадриков В. Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков. — М. : Наука, 1982. — 185 с.

653. Шандригось Г. А. Можливості моделювання у професійній підготовці майбутнього вчителя фізичної культури [Електронний ресурс] / Г. А. Шандригось. — Режим доступу : www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchdpu/2012_98.../Shand.pdf.

654. 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.

655. Шаронин Ю. В. Синергетика в управлении учреждениями образования / Ю. Шаронин // Высшее образование в России — 1999. — № 4. — С. 14–18.

656. Шахов В. І. Теоретико-методологічні основи базової педагогічної освіти майбутніх учителів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / В. І. Шахов ; [Тернопільський нац. пед. ун-т ім. В. Гнатюка]. — Тернопіль, 2008. — 43 с.

657. Шевандрин Н. И. Социальная психология в образовании : учеб. пос. / Н. И. Шевандрин. — Ч. 1 : Концептуальные и прикладные основы социальной психологии. — М. : ВЛАДОС, 1995. — 544 с.

658. Шевцова Е. В. Взаимосвязь профессиональной и коммуникативной культуры личности будущего специалиста / Е. В. Шевцова // Сб. науч. трудов СевКазГТУ. — Серия «Гуманитарные науки». — Вып. 10. — Ставрополь, 2003. — С. 25–37.

659. Шевченко Т. Г. Зібрання творів : у 6 т. / Тарас Шевченко — К., 2003. — Т. 2 : Поезія 1847-1861. — С. 94–95.

660. Шейко В. М. Наука та освіта незалежної України : культурологічний вимір / В. М. Шейко // Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. — Х. : ХДАК, 2010. — Вип. 30. — С. 4–15.

661. Шейко В. М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності [Електронний ресурс] / В. М. Шейко, Н. М. Кушнарченко. — Режим доступу : <http://www.kandidatnauk.com/infot.php?idd=4&id2=20>.

662. Шекшуєв О. А. Роль самоосвітньої діяльності студентів / О. А. Шекшуєв, К. Д. Горяїнова // Сучасні аспекти виховання студентської молоді : матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф., Харків, 19-20 березня 2009 р. — Харків : ХНАМГ, 2009. — С. 156–158.

663. Шелер М. Избранные произведения / Макс Шелер. — М. : Гнозис, 1994. — 490 с.

664. Шеннон Р. Ю. Имитационное моделирование систем – искусство и наука : пер. с англ. / Шеннон Роберт Ю. / [под ред. Е. К. Масловского]. — М. : Мир, 1978. — 418 с.

665. Шепеленко Т. Л. Формування комунікативних умінь студентів економічного університету в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Т. Л. Шепеленко ; [Ин-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України]. — К., 1999. — 16 с.

666. Шовкун М. П. Складові комунікативної культури студентів [Електронний ресурс] / М. П. Шовкун. — Режим доступу : brar.org.ua/sections_load.php?s=culture_science_education&id=6451&start=2.

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

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

669. Щедровицкий Г. П. Коммуникация, деятельность, рефлексия / Г. П. Щедровицкий // Исследования речемыслительной деятельности. — Психология. — Вып. 3. — Алма-Ата, 1974. — С. 12–22.

670. Щедровицкий Г. П. Педагогика и логика / Г. Щедровицкий, В. Розин, Н. Алексеев, Н. Непомнящая. — М. : Просвещение, 1993. — 410 с.

671. Щекатунова Г. Д. Теоретико-методологічні основи моделювання освітніх систем / Щекатунова Г. Д. // Моделі розвитку сучасної української школи : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. 11–13 жовтня 2006 р., Черкаси – Сахнівка. — К. : СПД Богданова А. М., 2007. — С. 32–38.

672. Щербак О. І. Зв'язок стандартів професійної освіти з вимогами ринку праці / О. І. Щербак // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2006. — № 1. — С. 181–188.

673. Щукина Г. И. Роль деятельности в познавательном процессе : кн. для учителя / Г. И. Щукина. — М. : Просвещение, 1986. — 144 с.

674. Эльконин Д. Б. Действие как единица развития / Д. Б. Эльконин // Вопросы психологии. — 2004. — № 1. — С. 35–49.

675. Эльконин Д. Б. Избранные психологические труды : проблемы возрастной и педагогической психологии / Д. Б. Эльконин. — М. : Междунар. пед. акад., 1995. — 219 с.

676. Энциклопедия профессионального образования : в 3-х т. / [под ред. С. Я. Батышева]. — М. : РАО АПО, 1999. — Т. 2 — М – П. — 1999. — 440 с.

677. Эрхарт Л. Благосостояние для всех / Людвиг Эрхарт. — М. : Начала-Пресс, 1991. — 83 с.

678. Этапы ПТО в России [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://www.ulprof.ulgov.ru/edu/history/389.html>.

679. Юдин Э. Г. Системный подход и принцип деятельности : методологические проблемы современной науки / Э. Г. Юдин. — М. : Наука, 1978. — 392 с.

680. Юрій Ю. М. Роль та значення сфери послуг в економіці держави [Електронний ресурс] / Ю. М. Юрій. — Режим доступа : http://www.rusnauka.com/34_NIEK_2010/Economics/75523.doc.htm.

681. Юрченко Н. В. Понятие коммуникативной культуры в научно-педагогической литературе . [Электронный ресурс] / Н. В. Юрченко // Наука и образование : материалы VIII междунар. науч. конф. — 2010. — С. 10–17. — Режим доступа: <http://conference.kemsu.ru/conf/niobel 2010>

682. Ягупов В. В. Педагогіка : навч. посібник / В. В. Ягупов. — К. : Либідь, 2002. — 560 с.

683. Якиманская И. С. Личностно-ориентированное обучение в современной школе / И. С. Якиманская. — М. : Сентябрь, 1996. — 96 с.

684. Якиманская И. С. Технология личностно-ориентированного образования / И. С. Якиманская. — Москва : Сентябрь, 2000. — 176 с.

685. Яковлев Е. В. Педагогическая концепция : методологические аспекты построения / Яковлев Е. В., Яковлева Н. О. — М. : ВЛАДОС, 2006. — 239 с.

686. Яноушек Я. Проблема общения в условиях совместной деятельности / Я. Яноушек. // Вопросы психологии. — 1982. — № 6. — С. 38–44.

687. Ясвин В. А. Образовательная среда : от моделирования к проектированию. — 2-е изд., испр. и доп. / В. А. Ясвин. — М. : Смысл, 2001. — 366 с.

688. Ясперс К. Комунікація // Першоджерела комунікативної філософії / упор. і перекл. Л. А. Ситниченко. — К. : Либідь, 1996. — С. 132–148.

689. Alvesson M. Cultural perspectives on organizations / M. Alvesson. — Cambridge : Cambridge University Press, 1993 — 426 p.

690. Baker M. J. A model for negotiation in teaching-learning dialogue / M. J. Baker, K. A. Lund // *Journal of Artificial Intelligence in Education*. — 1994. — № 5 (2). — P. 199–254.

691. Baumeister R. F. Paradoxical effects of supportive audiences on performance under pressure : The home field disadvantage in sports championships / Baumeister R. F. and Steinhilber A. // *Journal of Personality and Social Psychology*. — 1984. — № 47. — P. 85–93.

692. Bell D. Notes of the Post-Industrial Society / D. Bell // *The Public Interest*. — 1967. — № 7. — P. 102–118.

693. Bruner J. S. *The Culture of Education* / J. S. Bruner. — Cambridge, MA : Harvard University Press, 1996. — 224 p.

694. Chomsky N. *Language and Mind* / Chomsky Noam. — Cambridge : Cambridge University Press, 2006. — 208 p.

695. Clark C. *Conditions of Economic Progress* / C. Clark. — [3-d ed.]. — L. : The Macmillan Co.; New York : St. Martin's press, 1957. — 236 p.

696. Coombs S. J. Designing a Self-Organized Conversational Learning Environment / Coombs S. J., Smith I. D. // *Educational Technology*. — May-June 1998. — Vol. 38 — № 3. — P. 17–29.

697. Cormier S. *La communication et la gestion* / Cormier Solange. — Québec : Université de Québec, 2006. — 247 p.

698. Fisher A. G. Primary, Secondary and Tertiary Production / A. G. Fisher // *Economic Record*. — June 1939. — P. 24–38.

699. Goffman E. *The presentation of self in everyday life* / Erving Goffman. — New York : 1st Anchor Books ed., 1959. — 259 p.

700. Grinder M. *Righting the Educational Conveyor Belt* / Michael Grinder. — Portland, OR : Metamorphous Press. — 1995. — 248 p.

701. Hutmacher W. Key competencies for Europe / Hutmacher Walo // *Report of the Symposium Berne, Switzerland 27-30 March, 1996. Council for Cultural Co-operation (CDCC) a Secondary Education for Europe*. Strasburg, 1997. — 72 p.

702. Jones E. E. Toward a general theory of strategic self-presentation / Jones E. E. & Pittman T. S. / J. Suls (Ed.), Psychological perspectives on the self. — Hillsdale, N. J. : Erlbaum, 1982, Vol. 1. — P. 231–262.

703. Kahne J. Teaching democracy : what schools need to do / J. Kahne, J. Westheimer // Phi Delta Kappan. — N.Y., 2003. — Vol. 85. — № 1. — P. 34–66.

704. Kyslouskova N. La compétence de communication [Электронный ресурс] / Kyslouskova Nana. — Режим доступа : <http://svp.muni.cz/ukazat.php?docId=502>.

705. Leary M. R. Impression management : A literature review / Leary M. R. & Kowalski R. M. // Psychological Bulletin, 1990. — Vol. 107 (1). — P. 34–47.

706. Little D. Authentic texts in foreign language teaching : theory and practice / D. Little, S. Devitt, D. Singleton. — Dublin : Authentik, 1998. — 384 p.

707. Louis V. Compétence communicative et savoirs culturels en didactique des langues étrangères [Электронный ресурс] / Louis Vincent. — Режим доступа : <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo8231.pdf>.

708. Łozowiecka W. Podstawy wychowawczo-dydaktyczne kształtowania kompetencji zawodowej / W. Łozowiecka // Rozprawy naukowe Akademii Wychowania Fizycznego 28 we Wrocławiu / Redaktorzy tomu R. Bartoszewicz, E. Bolach, J. Migasiewicz, A. Nowak. — Wrocław : Wydawnictwo AWF we Wrocławiu, 2009. — S. 252–257.

709. Osborn A. F. Applied imagination : principles and procedures of creative problem-solving / Alex F. Osborn. — New York : Charles Scribner's Sons, 1957. — 379 p.

710. Postman N. Amusing Ourselves to Death, Public Discourse in the Age of Show Business / Neil Postman. — N.Y. : Penguin, 1985. — 184 p.

711. Rogers C. R. The Foundations of the Person-Centered Approach / Carl R. Rogers // Education 100. — 1979. — No. 2 — P. 98–107.

712. Rudenko L. Communicative culture of future experts in the projection of innovative educational activity [Электронный ресурс] / Larysa Rudenko // GISAP : Educational Sciences. — 2015. — № 8. — P. 43–46. — Режим доступа : <http://journals.gisap.eu/index.php/Educational/issue/view/74>.

713. Rudenko L. Personality-reflective components of professionals' communicative culture in service sector / Rudenko L. // Forming and Qualitative Development of Modern Educational Systems. — Vol. LXIV / International Academy of Science and Higher Education. — London: IASHE, 2013. — P. 89–91.

714. Silber K. H. Some implications of the history of Educational Technology : we're all in this together / K. H. Silber // Educational Media Yearbook / J. W. Brown and S. N. Brown. — Littleton, Colorado : Libraries Unlimited, 1981. — 21 p.

715. Snyder M. Public appearances, private realitie : The psychology of self-monitoring / M. Snyder. — N.Y. : W. H. Freeman, 1987. — 267 p.

716. Snyder M. The self-monitoring of expressive behavior / M. Snyder // J. Of personality and psychology, 1974. — V. 30 (4). — P. 526–537.

717. Tedeschi J. T. Identities, the phenomenal self, and laboratory research / J. T. Tedeschi, M. Riess // Impression management theory and social psychological research. — N. Y. : Academic Press, 1981. — P. 3–22.

718. Zimny J. Pedagogika katolicka drogą w procesie wychowania / Jan Zimny // Pedagogika katolicka : czasopismo katedry pedagogiki katolickiej KUL w Stalowej Woli. — 2012. — Nr 11 (2). — S. 34–44.

ДОДАТКИ

Додаток А

Основні положення концепції послуг¹

1. Послуги – це види діяльності, які виробляються, доставляються і споживаються / використовуються в частково одночасовому процесі, у якому клієнт бере участь (є співвиробником), виконуючи певні дії, що впливають на результат і якість.

2. Послуги, хоча не всі й не завжди, виробляються у ході зустрічі між співробітниками фірми та їх клієнтами (часто із залученням інших ресурсів, таких як інформаційні технології, фізичні / технічні ресурси й рутинні операції). Участь клієнтів і співробітників фірми, їхні ролі та область відповідальності є різними для різних видів послуг. Їхня компетентність, зацікавленість і поведінка мають життєве значення для сумарної якості.

3. Послуги, хоча не всі й не завжди, виробляються у взаємодії клієнта з технічними пристроями (найчастіше інформаційними або телекомунікаційними технологіями), певними рутинними операціями, процедурами тощо. Клієнт виконує роль самотнього виробника. Його участь і область відповідальності є різними для різних видів послуг. Тому його компетентність, зацікавленість і поведінка є вирішальними для сумарної якості.

4. Сервісні компанії пропонують не послуги, а передумови для послуг.

5. Послуги і товари пропонуються одночасно (сумарні продукти) і є інтегрованими сумарними пропозиціями. Відмінність між сервісними компаніями і компаніями, що виробляють, стрімко зменшується. Усі види бізнесу можуть розглядатися як сервісні, хоча це не завжди видається відповідним або таким, що має сенс.

6. Багато послуг і відповідних процесів є незрозумілими. Вони страждають від непрофесійної комунікації між співробітниками і клієнтами, внаслідок чого виникають постійні проблеми з якістю.

¹ За О. В. Сидоренко [565, с. 49–50].

Додаток Б

Ключові компетенції, якими повинні бути озброєні молоді європейці ²

Політичні та соціальні компетенції, такі як здатність приймати відповідальність, брати участь у прийнятті групових рішень, вирішувати конфлікти ненасильницьким чином, брати участь у підтримці та покращенні демократичних інститутів;

Компетенції, пов'язані з життям у багатокультурному суспільстві. Для того, щоб контролювати прояв расизму і ксенофобії та розвитку клімату нетолерантності, освіта повинна «оснастити молодих людей міжкультурними компетенціями, такими як прийняття відмінностей, повага інших і здатність жити з людьми інших культур, мов і релігій;

Компетенції, що стосуються володіння (майстерності) усною і письмовою комунікацією, особливо важливі для роботи і соціального життя, з акцентом на те, що людям, які не володіють ними, загрожує соціальна ізоляція. У цьому ж контексті комунікації все більшу важливість набуває володіння більш ніж однією мовою;

Компетенції, пов'язані зі зростанням інформатизації суспільства. Володіння цими технологіями, уміння їх застосовувати, розуміти слабкі й сильні сторони і способи критичного мислення стосовно інформації, поширюваної мас-медійними засобами і рекламою;

Здатність навчатися протягом життя як основа безперервного навчання в контексті особистого, професійного, так і соціального життя.

² Hutmacher W. [701, с.11].

Додаток В

Склад ключових кваліфікацій майбутнього працівника сфери сервісу:³

1. Комунікативність (синтез якостей і здібностей спілкування, що дають людині можливість ефективно управляти собою в різних професійних ситуаціях. Володіння атракцією та перцепцією, вміння використовувати професійну термінологію, мати навички активного слухання).

2. Соціально-професійна мобільність (готовність і здатність до швидкої зміни професії (перекваліфікації), виробничих завдань, місця праці, уміння швидко адаптуватися до нових соціально-економічних і внутрішньоорганізаційних умов праці).

3. Корпоративність (уміння працювати в команді). Здатність до взаємодії багато в чому ґрунтується на комунікативних можливостях особистості; вона включає також готовність працювати спільно з іншими людьми, повагу думки інших, дух єдиної команди, почуття взаємодопомоги.

4. Соціально-професійна відповідальність (відповідальність за свою працю перед собою, клієнтами і суспільством в цілому).

5. Креативність (творчі здібності, що проявляються в різних видах діяльності та мислення. Креативність проявляється в незалежності суджень, відкритості новому досвіду, розкриттю художнього смаку, який має відповідати узвичаєним нормам культурного обслуговування клієнтів).

6. Ручна вмілість. Сенсомоторна здатність виконувати складні види ручної праці.

³ За Н. Д. Вінник [109, с. 153]

Додаток Д

Особливості поведінки, що характеризують домінуючі канали сприймання⁴

Візуал	Аудіал	Кінестетик
Жести у верхній частині тулуба, “малюють” те, про що йде мова. Під час розповіді погляд частіше вгору, людина ніби бачить те, про що говорить. Часто сидить на краєчку стільця. Підборіддя вгору, високий тембр голосу, найшвидший темп мовлення й обробки інформації, спостережливий, орієнтований на зовнішній вигляд. Воліє читати сам, а не щоб читали йому. Читає добре, швидко. Акуратно, добре і правильно пише, але губиться, якщо пише слова, ніколи раніше не бачені. Під час спілкування віддає перевагу найдальшій дистанції. Організований, акуратний, усі речі “на своїх місцях”, підбирає колір, розміри. Побачене запам’ятовує легко, словесну інструкцію з труднощами. Вимагає повної картини, баченої мети і детального розгляду; обережний, поки не одержить повної ясності. Вибирає слова, які позначають те, що можна побачити (колір, форму, величину, відстань): красиво, яскраво, червоний, на передньому плані, не уявляю собі, намалюй і т.д., бачити, дивитися, зауважувати і т.д.	Жести ніби створюють ритм мови, коли людина слухає, голова нахилиється убік – поза “слухавки”. Метроном, добре може копіювати, мовлення організоване, ритмічне. Легко запам’ятовує послідовність, повторює почуте, вчиться, слухаючи, можуть бути труднощі в письмі та математиці. Читаючи, ворухить губами (проговорює слова). Із задоволенням читає вголос і слухає, любить говорити, коли пише. Під час розмови віддає перевагу середній дистанції. Любить дискусії, любить брати на себе головну роль у дискусії, докладному, послідовному опису подій. Вибирає слова, що позначають звуки: гримить, шарудить, тиша, звучить, мелодійний, розмовляти і т.д.	Жести нижче середньої лінії тулуба. Погляд часто опускається, людина ніби прислухається до своїх відчуттів. Коли сідає, улаштовується зручніше. Дуже багато рухів, жестів, підборіддя вниз, тембр голосу низький, найповільніший темп мовлення й обробки інформації. Любить доторкатися сам і коли доторкаються до нього, швидкий ранній фізичний розвиток. Запам’ятовує, рухаючи, діючи з матеріалом. Читаючи, водить пальцем, любить книги з динамічним сюжетом. Почерк гірший, ніж у інших. Віддає перевагу найближчій дистанції в розмові. Схильний кидати одну незакінчену справу заради іншої. Сильно розвинута інтуїція, довкола нього часто робочий безлад. Удягається зручно, за принципом “Я себе сам не бачу”. Вибирає слова, що позначають смак, запах, рух, відчуття температури: тепло, прохолодно, схопити, почувати, триматися, контактувати і т.п. терміни конкретної дії.

⁴ За М. Гріндером [700]

Додаток Е
Конструктивні функції конфлікту⁵

Щодо учасників, конфлікт:	Стосовно соціального оточення, конфлікт:
Усуває повністю або частково суперечності, що з'явилися через недосконалість організації діяльності, помилок управління, невірності окремих працівників, висвічує нерозв'язані проблеми, чинники недостатньої діловитості й порядності.	Виступає як засіб активізації соціального життя групи, підтримує соціальну активність людей, висвітлює невирішені проблеми в діяльності групи, регулює поведінку окремих осіб, часто підвищує ефективність спільної діяльності.
Дозволяє глибше оцінити індивідуально-психологічні особливості людей, що беруть участь у конфлікті, тестує їхні ціннісні орієнтації, відносно силу їхніх мотивів, спрямованих на діяльність, на себе або на взаємини, виявляє психологічну стійкість до стресових ситуацій. Сприяє глибшому взаємопізнанню людей.	Зондує громадську думку, колективні настрої, соціальні настанови.
Допомагає послабити емоційне напруження, що є реакцією учасників на конфліктну ситуацію, призводить до подальшого зниження інтенсивності негативних емоцій.	Може сприяти створенню нових, більш сприятливих умов, до яких легше адаптуватимуться члени колективу.
Слугує джерелом розвитку міжособистісних взаємин, оскільки людина набуває соціального досвіду вирішення складних ситуацій.	Оптимізує міжособистісні взаємини, може позитивно впливати на взаємини в колективі.
Може поліпшити якість індивідуальної діяльності.	Може сприяти згуртованості групи перед загрозою зовнішніх труднощів.

⁵ За І. А. Коваль [273, с. 18–19].

Додаток Ж

Тест на вміння спілкуватися

Відзначте ситуації, що викликають у вас незадоволення чи досаду і роздратування під час бесіди з будь-якою людиною – товаришем, колегою по роботі, керівником чи випадковим співрозмовником.

Розглянувши всі пункти анкети, підбийте підсумок: підрахуйте відсоток ситуацій, що викликають досаду і роздратування.

1. Співрозмовник не дає мені шансу висловитися, у мене є, що сказати, але немає можливості вставити слово.
2. Співрозмовник постійно перериває мене у ході бесіди.
3. Співрозмовник іноді не дивиться в обличчя під час розмови, і я не впевнений, чи слухають мене.
4. Розмова з таким партнером часто викликає почуття даремної витрати часу.
5. Співрозмовник постійно метушиться: олівець і папір його займають більше, ніж мої слова.
6. Співрозмовник ніколи не усміхається. У мене виникає почуття ніяковості й тривоги.
7. Співрозмовник завжди відволікає мене питаннями і коментарями.
8. Що б я не висловив, співрозмовник завжди заперечує мені.
9. Співрозмовник завжди намагається спростувати мої твердження.
10. Співрозмовник перекручує зміст моїх слів і вкладає в них інший.
11. Коли я ставлю запитання, співрозмовник змушує мене захищатися.
12. Іноді співрозмовник перепитує мене, роблячи вид, що не розчув.
13. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише для того, щоб погодитися.
14. Співрозмовник під час розмови зосереджено займається чимось стороннім: грається ключами, протирає скельця окулярів і т. п., і я впевнений, що він при цьому неуважний.
15. Співрозмовник робить висновки за мене.
16. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в мою розповідь.
17. Співрозмовник дивиться на мене дуже уважно, не моргаючи.
18. Співрозмовник дивиться на мене, ніби оцінює. Це турбує.
19. Коли я пропоную щось нове, співрозмовник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.
20. Співрозмовник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою, занадто часто киває головою, ойкає і підтакує.
21. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.
22. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови.
23. Коли я входжу в кабінет, співрозмовник кидає всі справи і всю увагу звертає на мене.
24. Співрозмовник поводить себе так, наче я відволікаю його від важливих справ.

25. Співрозмовник вимагає, щоб усі погоджувалися з ним. Будь-яке його висловлення завершується питанням: «Ви теж так думаєте?» чи «Ви не згодні?»

Оброблення результату тестування:

Спочатку підраховується відсоток ситуацій (стосовно 25), що викликають досаду і роздратування. Для цього необхідно число оцінок помножити на 4. Якщо відсоток цих ситуацій складає:

70–100% – ви поганий співрозмовник. Вам необхідно працювати над собою й учитися слухати.

40–70% – вам властиві деякі недоліки. Ви критично ставитеся до висловлень, вам ще бракує деяких рис гарного співрозмовника: уникайте поспішних висновків, не загострюйте уваги на манері говорити, не шукайте прихований зміст сказаного, не монополізуйте розмову.

10–40% – ви гарний співрозмовник, але іноді відмовляєте партнеру в повному розумінні. Повторюйте чемно його висловлення, дайте йому час розкрити свою думку до кінця, пристосовуйте свій темп мислення до його мовлення, і можете бути впевнені, що спілкуватися з вами буде приємніше.

0–10% – ви чудовий співрозмовник. Ви вмієте слухати. Ваш стиль спілкування може стати прикладом для тих, хто вас оточує.

Тест на сприйняття особистості оточенням

Дайте відповідь «так» чи «ні» залежно від того, чи погоджуєтесь із такими твердженнями:

1. Я повинен пам'ятати, що майже щохвилини протягом дня мене пильно оцінюють ті, з ким приходить спілкуватися.
2. У людини має бути досить розвинуте почуття незалежності, щоб обговорювати з друзями своє хобі, незважаючи на те, розділяють вони її захоплення чи ні.
3. Потрібно зберігати гідність навіть тоді, коли це здається неможливим.
4. Якщо людина помічає помилки в мовленні інших, вона повинна їх виправляти.
5. Коли ви зустрічаєтесь з незнайомими людьми, треба бути досить дотепним, товариським і привабливим, щоб справити враження.
6. Коли вас представляють іншій людині й ви не розчули її ім'я, ви повинні попросити його повторити.
7. Ви впевнені, що вас поважають за те, що ви ніколи не дозволяєте іншим жартувати над собою.
8. Ви повинні бути завжди пильним, бо ті, хто вас оточують, можуть почати жартувати і виставляти вас у смішному вигляді.
9. Якщо ви спілкуєтесь з дотепною людиною, краще не змагатися з нею, а віддати їй належне і припинити розмову.
10. Людина завжди повинна намагатися, щоб її поведінка відповідала настрою компанії, у якій вона знаходиться.
11. Ви повинні завжди допомагати своїм друзям, тому що може прийти час, коли вам дуже знадобиться їхня допомога.

12. Не варто робити занадто багато послуг іншим, тому що далеко не всі оцінюють їх гідно.
13. Краще, якщо інші залежать від вас, ніж якщо ви залежите від них.
14. Справжній друг намагається допомагати своїм друзям.
15. Людина повинна демонструвати свої кращі якості, щоб її гідно оцінили і схвалили.
16. Якщо в компанії розповідають анекдот, який ви вже чули, ви повинні зупинити оповідача.
17. Якщо в компанії розповідають анекдот, що ви вже чули, ви повинні бути досить увічливі, щоб від усього серця посміятися над анекдотом.
18. Якщо вас запросив у гості друг, а ви волієте сходити в кіно, ви повинні сказати, що у вас болить голова чи придумати інше пояснення, але не ризикувати скривдити друга, повідомляючи йому дійсну причину.
19. Справжній друг вимагає, щоб його близькі поводитися завжди найкращим для нього чином, навіть коли вони і не хочуть того.
20. Люди не повинні вперто і наполегливо захищати свої переконання кожного разу, коли хто-небудь висловлює протилежну думку.

Правильні відповіді: 6, 13, 14, 20 – «так»; усі інші – «ні». За кожну правильну відповідь нараховується 5 балів. Результати: 80–100 – відмінно; 75–80 – добре ; 65–70 – задовільно; 0–60 – погано. Чим вища сума балів, тим більше підстав вважати, що особистість користується повагою.

Додаток 3

Телекомунікаційні засоби в роботі офіціантів (барменів)

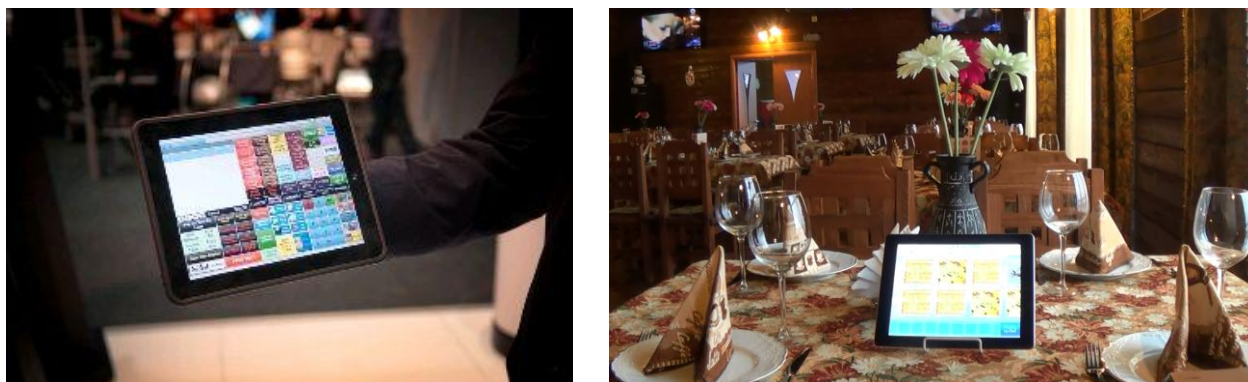


Рис. 3.1 Електронне меню

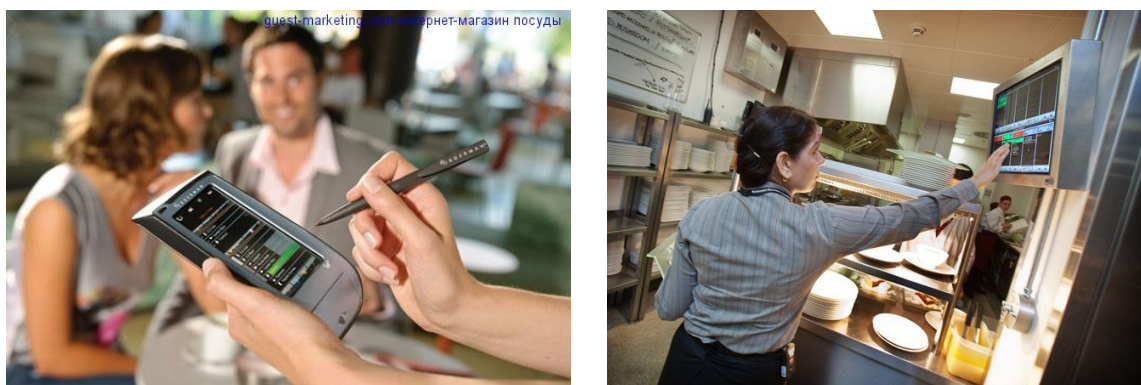


Рис. 3.2 Прийняття замовлення і відправлення його на кухню



Рис. 3.3 Замовлення на планшеті офіціанта і мобільний термінал офіціанта



Рис. 3.4 Створення замовлення на смартфоні

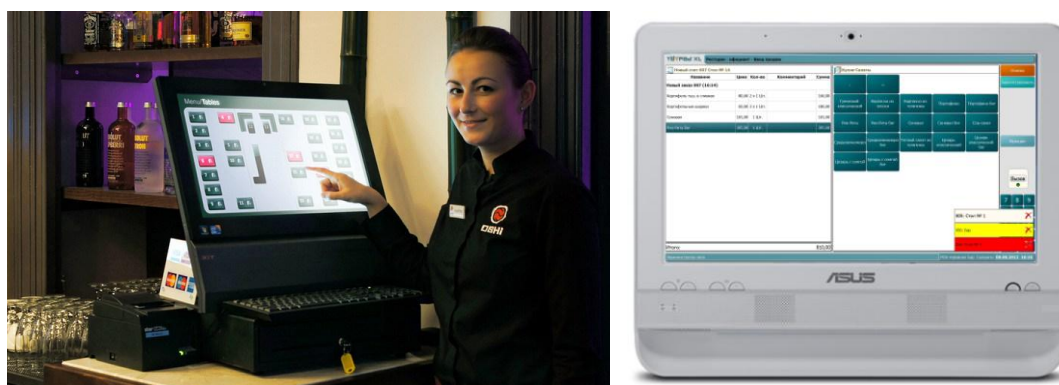


Рис. 3.5 Станція офіціанта чи бармена на POS-термінали

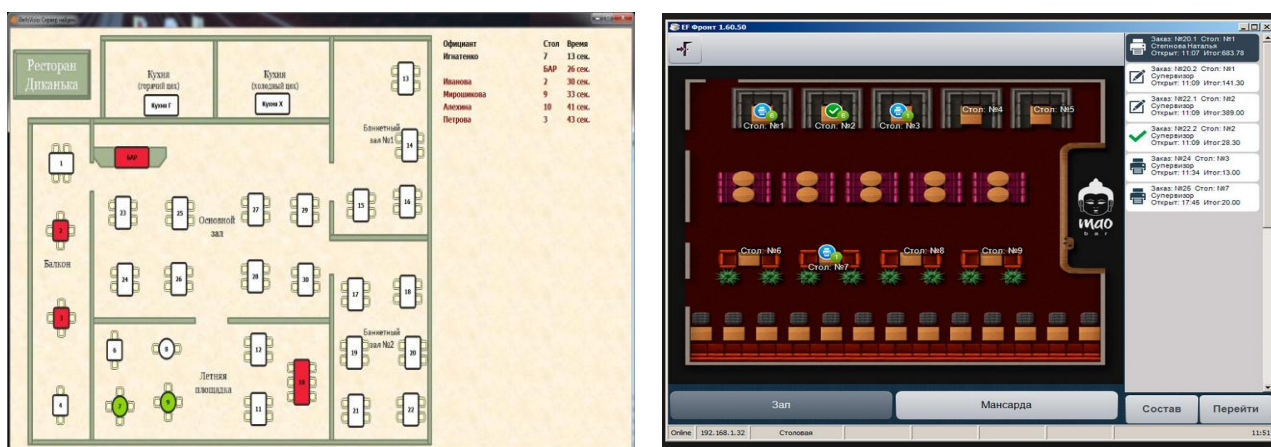


Рис. 3.6 Табло викликів офіціанта iBells-105.

Додаток К

Тренінг «Якісне обслуговування клієнта»⁶

Мета тренінгу: формування вмінь і навичок якісного обслуговування клієнтів різного типу на всіх етапах процесу обслуговування шляхом розвитку психологічної компетентності.

Тематика тренінгу

1. Систематизація етапів надання послуги. Зустріч клієнта та налагодження контакту; з'ясування потреб; презентація послуг; відповіді на заперечення, сумніви; завершення процесу обслуговування, прощання.

2. Налагодження довірливого контакту з клієнтом. Як справити добре враження? Управління невербальним каналом спілкування під час обслуговування. Управління власним емоційним станом. Переконливість у спілкуванні

3. З'ясування потреб. Керування бесідою шляхом постановки різного типу питань.

4. Презентація / пропозиція послуги. Аргументація із користю для клієнта.

5. Робота із запереченнями і сумнівами клієнта. Джерела заперечень і сумнівів. Помилкові й істинні заперечення. Дії в разі відмови. Стандартні заперечення клієнта і способи роботи з ними. Робота з емоційними запереченнями клієнта.

6. Завершення процесу обслуговування і вихід з контакту.

7. Відпрацювання навичок ефективного обслуговування клієнтів.

⁶ [371, с. 186–210; 527]

Структура тренінгу «Якісне обслуговування клієнта»

№	Вправа	Час, хв
	Вступна частина.	
1.	Вступ. Представлення.	10
2.	Знайомство «Намалюй настрій».	10
3.	Правила.	10
4.	Сподівання «Зернятко».	15
5.	Вправа «Типовий трудовий день».	10
	1 сесія Якісна послуга – це актуально.	
6.	Анекдот «Іван в Ізраїлі».	5
7.	Сценка «Діалог у винному відділі».	15
8.	Сценка «Діалог у молочному відділі».	15
9.	Мозкова атака «Якісне обслуговування – це...».	10
10.	Математична головоломка «Вигоди від якісного обслуговування».	15
11.	Міні-лекція. Клієнт – головна людина організації. Принципи клієнт-центрованої організації.	15
	2 сесія. Етапи обслуговування.	
12.	Вправа «Етапи надання послуги».	10
	Етап 1. Зустріч клієнта. Налагодження контакту	
13.	Вправа «Перше враження». Ефективний початок розмови з клієнтом. Перші фрази. Вираз обличчя. Інтонація голосу. «Мова тіла».	20
14.	Хода фахівця.	15
15.	Вправа «Комфортна відстань».	15
16.	Вправа «Позиції у спілкуванні»	15
17.	Міні-лекція «Я – в порядку, ти в – порядку».	15
18.	Мотивувальний контроль.	15
	Етап 2. З'ясування потреб.	
19.	Вправа «Цінна річ».	15
20.	Міні –лекція «Потреби клієнта»	15
21.	Міні-лекція. Техніки активного слухання.	5
22.	Мистецтво ставити запитання. Вправа «Запитання моєму клієнту».	20
	Етап 3, 4. Презентація і надання послуги.	
23.	М'ячик. «Товар – користь».	15
24.	Вправа «Презентація товару / послуги. Формула презентації».	25
25.	Вправа «Прийоми переконання – підсилення аргументації товару / послуги».	20
26.	Міні лекція. Робота із сумнівами і запереченнями клієнта.	15
27.	Вправа «Заперечення та відповіді».	20
	Етап 5. Завершення контакту.	
28.	Вправа «Пригадаємо».	15
29.	Вправа «Конфліктний покупець / клієнт»	15
30.	Міні-лекція «Як обслуговувати конфліктних клієнтів?»	15
31.	Рольова гра «Працівник обслуговує клієнта»	20
	Завершальна частина.	
32.	Вправа «Подарунки».	10
	Порівняння з очікуваннями.	10
	Анкетування.	10
	Усього	8 год

Очікувані результати тренінгу:

- набуття навичок надання клієнтам якісного сервісу;
- розвиток уміння налагоджувати і підтримувати контакт із клієнтом з урахуванням вікових, статусних і соціально-культурних характеристик;
- розвиток уміння адекватно використовувати невербальний та вербальний канали спілкування під час обслуговування клієнтів;
- опанування техніками виявлення потреб, активного слухання, постановки запитань різного типу, аргументації з користю для клієнта, налагодження зворотного зв'язку та презентації послуги / товару;
- набуття позитивного досвіду подолання комунікативних бар'єрів;
- розвиток уміння обслуговувати конфліктного клієнта;
- розвиток уміння психологічно грамотно завершити контакт із клієнтом.

Додаток Л

АНКЕТА

Шановний друже! Львівський науково-практичний центр Інституту професійно-технічної освіти НАПН України спільно з педагогічним колективом Вашого навчального закладу проводить це анкетування з метою з'ясування позицій майбутніх фахівців сфери обслуговування щодо проблем професійної підготовки.

Уважно прочитайте, будь ласка, кожне запитання і відзначте відповіді, які співпадають з Вашою точкою зору. Заздалегідь вдячні Вам за щирі відповіді.

1. Що, на вашу думку, сприяє успішній взаємодії фахівця сфери послуг і клієнта?

- професійна компетентність
- культура спілкування
- вміння швидко налагодити контакт
- вміння «прочитати» клієнта
- витримка, толерантність, доброзичливість
- особистісні якості фахівця
- творчий підхід до роботи
- інше (вкажіть)

2. Чи складно вам пристосовуватися до нового колективу?

так

ні

3. Поставте «+» при позитивній та «-» при негативній відповіді на запитання: Чи знаєте Ви:

- основи психології особистості
- психологічні основи спілкування
- про типи, функції, стилі спілкування
- структуру і специфічні особливості процесу спілкування
- психологічні механізми міжособистісної взаємодії
- про умови ефективної комунікації
- закономірності ведення конструктивного діалогу?

4. Поставте «+» при позитивній та «-» при негативній відповіді на запитання: Чи умієте Ви:

- встановлювати й підтримувати контакти з клієнтами із урахуванням вікових, статусних та соціально-культурних характеристик;
- адекватно використовувати невербальний та вербальний канали спілкування під час обслуговування клієнтів;
- виявляти потреби клієнта, аргументувати з користю для клієнта, налагоджувати зворотній зв'язок та презентувати послуги;
- долати комунікативні бар'єри;
- обслуговувати конфліктного клієнта;
- психологічно грамотно завершувати контакт з клієнтом;
- керувати своїми емоціями?

5. Чи сприятиме підвищенню якості Вашої фахової підготовки вивчення курсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»?

так

ні

А тепер кілька слів про Вас. Вкажіть, будь ласка:

назву навчального закладу _____

майбутня професія _____

курс _____

Додаток М

Оцінювання комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

Таблиця М.1

Критерії, показники та рівні сформованості компонентів комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

Показники	Дескриптори рівнів сформованості компонентів комунікативної культури				Методи діагностики
	недостатній	базовий	функціональний	креативний	
Особистісно-рефлексивний компонент (ціннісний критерій)					
мотиваційно-ціннісний	слабкі уявлення про професійно-комунікативні цінності та переваги роботи у сфері обслуговування, недостатні та нестійкі мотиви комунікативної поведінки, інертне ставлення до власного комунікативного розвитку	виражене уявлення про професійно-комунікативні цінності в галузі обслуговування, вироблені мотиви, переконання та бажання навчатись і працювати за обраною спеціальністю	усвідомлення значущості та цілковите прийняття професійно-комунікативних цінностей, виражені мотиви комунікативної поведінки, прагнення до успішної професійної діяльності у сфері послуг	поглиблене сприйняття ціннісних аспектів професійно-комунікативної діяльності працівника сфери обслуговування, спрямованість на творчу діяльність у цій галузі та розвиток комунікативних здібностей	анкетування, самооцінка, спостереження
особистісно-комунікативний	недостатня тактовність, витримка, толерантність під час спілкування, слабо виражені емпатійні властивості та здатність до особистісної атракції	виражене уявлення про спрямованість професійно-комунікативного процесу на співрозмовника, комунікабельність, встановлення позитивних взаємин	виражені професійно значущі комунікативні якості та усвідомлення необхідності їх розвитку для успішної діяльності у сфері послуг	відрізняється здатністю до емпатії та особистісної атракції, усвідомлює роль комунікативної культури для досягнення високих результатів у роботі	бесіда, анкетування, спостереження, самооцінка

комунікативно- рефлексивний	не схильний до самооцінювання, самоаналізу й саморегуляції під час комунікативної взаємодії, не вміє самоналаштуватися на спілкування, пасивно ставиться до професійно-комунікативного саморозвитку	має здатності до оцінювання й самоаналізу, намагається здійснювати самоконтроль комунікативної поведінки, отримує задоволення від спілкування з іншими, позитивно в цілому ставиться до саморозвитку комунікативних якостей	спроможний контролювати та аналізувати власну комунікативну поведінку, вступати у психологічний контакт, самоналаштуватися на спілкування, позитивно ставиться до підвищення рівня власної комунікативної культури	готовність до емоційно-психологічної саморегуляції, самооцінювання, самоаналізу, самоконтролю комунікативної поведінки, творчий підхід до професійного саморозвитку, формування довірчих стосунків у зоні професійно-комунікативної взаємодії на засадах узгодженості та взаємосприйняття	спостереження, самооцінка

Продовження табл. М.1

Показники	Дескриптори рівнів сформованості компонентів комунікативної культури				Методи діагностики
	недостатній	базовий	функціональний	креативний	
Гносеологічно-когнітивний компонент (знансєвий критерій)					
гносєичний	недостатні та безсистемні професійно-комунікативні знання, часткове розуміння сфери їх застосування у професійній діяльності, байдуже ставлення до їх поповнення	достатній рівень знань, знання норм мови і правил професійного спілкування, особливостей міжособистісної комунікативної взаємодії у процесі професійної діяльності розуміння потреби їх поповнювати та важливості для успішної діяльності у сфері послуг	глибокі, міцні та системні теоретичні та практичні професійно-комунікативні знання, свідоме опановування нової інформації для розвитку власних комунікативних якостей	розвинуті пізнавальні здібності та потреби, здатність до ефективного сприймання та осмислення інформації; сформована комунікативна свідомість, виражена у здатності пізнавати іншу людину в процесі спілкування	комплексні тести для діагностики рівня засвоєних знань з професійно-теоретичних і загальноосвітніх дисциплін
мисленсєвий	слабо виражена здатність до аналізу, синтезу, систематизації та узагальнення інформації, недостатнє використання засвоєних знань, умінь, навичок для вирішення професійних завдань, труднощі під час їх виконання	репродуктивне мислення, здатність до застосування засвоєних комунікативних знань у конкретній комунікативній ситуації, виконання базових комунікативних завдань без особливих труднощів	гнучке функціональне мислення, що виявляється у спроможності застосовувати набуті знання в нестандартних ситуаціях, створювати внутрішній план комунікативних дій, прогнозувати їх результати	усвідомлення себе як суб'єкта професійного спілкування, інтелектуально-комунікативна діяльність якого спрямована передусім на взаємодію з іншою людиною в конкретній комунікативній ситуації	перевірка знань із загальноосвітніх і професійно-теоретичних дисциплін
перцепєивний	слабо розвинена здатність до ефективного сприймання та осмислення інформації, визначення її значущості для професійної діяльності	виражена здатність до свідомого сприймання професійно значущої інформації, адекватної інтерпретації соціальних та комунікативних особливостей партнерів по спілкуванню	адекватне сприймання професійно важливої інформації в конкретних комунікативних ситуаціях; формування за її допомогою цілісного образу партнера по спілкуванню на основі його розуміння	сприймає партнера по спілкуванню з урахуванням когнієивних, емоційних, оцінних особливостей комунікативної взаємодії в контексті мотиваційно-сміслової структури суб'єкта професійної діяльності	спостереження, бесіда

Продовження табл. М.1

Показники	Дескриптори рівнів сформованості компонентів комунікативної культури				Методи діагностики
	недостатній	базовий	функціональний	креативний	
Операційно-технологічний компонент (діяльнісний критерій)					
лінгво-комунікативний	недостатнє володіння способами та формами комунікативної дії, нормами і правилами мовного етикету, спілкування іноземною мовою	виражені репродуктивні вміння вербальної комунікативної дії з урахуванням стилістичних, лексичних, граматичних, фонетичних аспектів мови, достатнє володіння іноземною мовою, недостатньо сформовані навички невербальної комунікативної дії	володіють сукупністю операцій щодо мовленнєвої дії, вербальної та невербальної поведінки, комунікативними техніками, іншомовними професійно-комунікативними вміннями й навичками	готові виконувати професійну діяльність на основі практичного застосування комплексу професійно-комунікативних умінь і навичок, у тому числі з іноземної мови, добре сформовані навички вербальної та невербальної комунікативної взаємодії	експертна оцінка, самооцінка розвитку комунікативних компетенцій, анкетування
коннективно-операційний	недостатньо сформовані вміння й навички міжособистісного спілкування, дотримання норм мовного етикету та поведінки, розуміння мовленнєвих дій співрозмовника	володіє сукупністю професійно значущих умінь і навичок комунікативної міжособистісної взаємодії, дотримується норм мовного етикету, здатний сприймати і розуміти мовленнєві дії співрозмовника	достатньо сформовані вміння та навички розуміння, сприйняття й аналізу комунікативної поведінки співрозмовника, здатний адекватно реагувати на конкретну комунікативну ситуацію та знаходити відповідний спосіб поведінки в ній	комунікативні вміння і навички складають систему внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій, розвинута здатність до аналізу мовленнєвої поведінки співрозмовника та легкого налагодження зворотного зв'язку	експертне оцінювання виконання професійно спрямованих завдань, спостереження

інформаційно-технологічний	слабо виражені технологічні вміння швидкого пошуку та відбору професійно значущої інформації, її впорядкування та застосування у професійній діяльності, володіння комп'ютером та засобами телекомунікаційного зв'язку	здатні здійснювати відбір необхідної інформації з різних джерел, але неспроможні конструктивно її використовувати у професійній діяльності, володіють комп'ютером та засобами телекомунікаційного зв'язку, але не достатньо знайомі зі спеціальними програмами, які застосовуються у сфері обслуговування	готові до ефективного відбору професійно-значущої інформації, в тому числі з використанням ІКТ, спроможні аналізувати інформацію та застосовувати її у професійній діяльності, вміють працювати із спеціальними комп'ютерними програмами, які використовуються на підприємствах сфери обслуговування	здатні виконувати комунікативну взаємодію у професійній сфері за допомогою електронних, телекомунікаційних засобів зв'язку, володіють спеціальними комп'ютерними програмами, швидко знаходять, аналізують і творчо застосовують професійно важливу інформацію у професійній діяльності	спостереження, експертне оцінювання виконання професійно-комунікативних завдань

Продовження табл. М.1

Показники	Дескриптори рівнів сформованості компонентів комунікативної культури				Методи діагностики
	недостатній	базовий	функціональний	креативний	
Професійно-адаптивний компонент (адаптивний критерій)					
соціально-адаптивний	важко пристосовуються до нового колективу, не готові до швидкої зміни умов праці	здатний сприймати соціальне середовище, його норми та цінності, але не прагне вносити свої корективи у відносини, повільно адаптується до нових ситуацій	здатний адаптуватися до нових виробничих умов, професійного самоутвердження, самоідентифікації шляхом виявлення професійно-комунікативних якостей	швидко адаптуються до нових виробничих умов, знаходять спільну мову з колегами, готові до переосмислення самооцінки і саморозвитку у професійній діяльності	спостереження, бесіда, експертне оцінювання керівників виробничої практики у закладах сфери обслуговування
статусно-рольовий	не усвідомлює сутність рольової поведінки під час виконання професійних обов'язків, не розуміє значення рольової комунікації для власного професійного вдосконалення та успішної трудової діяльності	має уявлення про рольове спілкування, специфіку свого професійно-рольового репертуару, здатний правильно оцінювати власні можливості, пов'язані з виконанням певної ролі	усвідомлює себе як носія певної ролі у трудовому колективі, здатний виконувати професійні функції відповідно до цієї ролі у процесі комунікативної взаємодії	усвідомлює свою професійно-рольову багатогранність, а кожну роль – як власну потребу самореалізації, готовий до виконання соціально-професійних ролей в трудовому колективі	експертне оцінювання керівників виробничої практики у закладах сфери обслуговування
самопрезентації	переважно спостерігається неусвідомлюване та неконтрольоване самопредставлення в колі оточуючих, не здатний до цілеспрямованого впливу на партнера по спілкуванню	усвідомлює важливість самопрезентації для працевлаштування, успішної кар'єри, здатний привернути до себе увагу, але не достатньо володіє вмінням переконання співрозмовника	ознайомлений з основними техніками самопрезентації, здатний застосовувати їх під час комунікативної взаємодії на вербальному й невербальному рівнях	готовий до конструювання власного образу; у процесі комунікативної взаємодії досягає поставлених цілей, здатний переконати співрозмовника у своїй надійності та конкурентоздатності	спостереження, співбесіда, експертне оцінювання керівників виробничої практики у закладах сфери обслуговування

Додаток Н

Тест на визначення рівня комунікабельності (за В. Ф. Ряховським)

Інструкція: Щоб визначити коефіцієнт Вашої комунікабельності, потрібно відповісти на 16 питань. Відповідати треба однозначно: «Так», «Ні», «Інколи».

1. У вас передбачається ординарна або ділова зустріч. Чи вибиває Вас з колії її очікування?
2. Ви не відкладаєте Ви візит до лікаря до останнього моменту?
3. Чи викликає у Вас сум'яття, незадоволення доручення виступати з доповіддю, повідомленням на якомусь заході?
4. Вам пропонують виїхати до міста, в якому Ви ніколи не бували. Чи прикладете Ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?
5. Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями з ким-небудь?
6. Чи дратує Вас, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до Вас із проханням (показати дорогу, назвати час)?
7. Чи вірите Ви, що існує проблема «батьків і дітей», і що людям різних поколінь важко зрозуміти один одного?
8. Чи посоромитеся Ви нагадати знайомому, що він забув Вам повернути певну суму грошей, позичену кілька місяців тому?
9. У кафе Вам подали недоброякісну страву. Ви промовчите, розгнівано відсунувши тарілку?
10. Опинившись наодинці з незнайомою людиною, Ви не почнете з нею розмову і будете незадоволені, якщо першою заговорить вона. Чи так це?
11. Вас дратує будь-яка довга черга, де б вона не була. Чи Ви відмовитеся від свого наміру чи станете в кінець черги і будете нудитися в очікуванні?
12. Чи боїтеся Ви брати участь у комісії з розгляду конфліктних ситуацій?
13. У Вас є власні, суто індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури і ніяких чужих думок Ви не приймаєте. Чи так це?
14. Почувши помилкові висловлювання з добре відомого Вам питання, Ви волієте промовчати і не вступати в суперечку?
15. Чи викликає у Вас прикрість чиєсь прохання допомогти зрозуміти те чи інше виробниче питання або навчальну тему?
16. Ви охочіше викладаєте свою думку у письмовій формі, ніж усно?

Підрахунок балів: за кожну відповідь «так» – 2, «іноді» – 1, «ні» – 0 очок.

КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ:

30-32 очки – Ви явно некоммунікабельні, це Ваша біда, оскільки страждаєте від цього найбільше Ви самі. Але і близьким людям нелегко. На Вас важко покластися у справі, яка вимагає групових зусиль. Намагайтеся стати більш коммунікабельним, контролюйте себе.

25-29 очок – Ви замкнуті, неговірки, віддаєте перевагу самотності, тому маєте мало друзів! Нова робота і необхідність нових контактів якщо й не викликає у Вас паніки, то надовго виводить із рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого

характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся лише невдоволенням – Ви владні змінити ці особливості характеру. Хіба не буває, що за будь-яких захоплень Ви демонструєте раптом абсолютну комунікабельність? Варто тільки спробувати.

19-24 очки – Ви певною мірою комунікабельні, в незнайомій обстановці відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми Вас не лякають. І все ж з новими людьми сходитеся з пересторогою, в суперечках і диспутах берете участь неохоче, у Ваших висловлюваннях надто багато безпідставного сарказму.

14-15 очок – у Вас нормальна комунікабельність, Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні з іншими. Відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч із новими людьми. Водночас не любите гучних компаній, екстравагантні витівки і багатослівність викликають у Вас роздратування.

19-13 очок – Ви вельми комунікабельні, цікаві, любите висловлюватися з різних питань, але, часом, Вас дратує присутність оточуючих. Охоче знайомитеся з новими людьми, любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте у проханнях, хоча й не завжди можете їх виконати. Іноді запалюєтесь, але швидко відходите.

4-8 очок – комунікабельність б'є у Вас ключем, Ви завжди в курсі справ, любите брати участь у всіх дискусіях, охоче висловлюєтесь із будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхове уявлення, всюди почуваетесь комфортно. Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете довести її до кінця.

3 очки – Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтесь у справи, які Вас не стосуються, беретеся судити про проблеми, в яких абсолютно не компетентні. Свідомо чи несвідомо Ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів у Вашому оточенні. Запальні, образливі, нерідко буваєте необ'єктивні, серйозна робота не для Вас. Людям важко з Вами, Вам треба працювати над собою і своїм характером – виховуйте в собі стриманість, шанобливо ставитеся до людей.

Висновки про рівні розвитку:

30-32 очки – дуже низький,

25-29 очок – низький,

19-24 очка – середній,

14-18 очок – вище середнього,

9-13 очок – високий,

4-8 очок – дуже високий,

3 і менше – гіперкомунікабельний.

Особистісний опитувальник Л. П. Калінінського

Мета: вивчення рівня розвитку організаторських і комунікативних якостей особистості.

Інструкція: кожен опитуваний отримує ключ до опитувальника, уважно слухає кожну із 160 властивостей і якщо властивість підходить до нього, то відзначає її номер в ключі шляхом обведення даної цифри.

1. Здатний «заряджати» енергією інших людей.
6. Здатний до просування у сфері керівництва людьми.
11. Деспотичний.
16. Дуже люблю привертати до себе увагу.
21. Невблаганний.
26. Вкрай непоступливий.
31. Проявляю зайву готовність до підпорядкування.
36. Залежний, несамостійний.
41. Зайве поблажливий.
151. Бувають такі думки, коли не хотів би, щоб про них знали інші люди.
2. Користуюся довірою з боку одногрупників.
7. Відзначаюся великою працездатністю.
12. Начальницький-наказовий тон.
17. Розважливий, дбаю лише про себе.
22. Вкрай суворий, різкий.
27. Образливий. Зайве принциповий.
32. Боязкий.
37. Схильний до сліпого наслідування.
42. Невимогливий.
47. Занадто поблажливий до оточуючих.
158. Повністю вільний від усяких забобонів.
3. Сприяю просуванню своїх товаришів, колег.
8. Вмію тримати слово.
13. Справляю враження значущості.
18. Ревнивий до досягнень інших.
23. В основному критичний до інших.
28. Мстивий.
33. Сидливий.
38. Нав'язливий.
43. Часто поступаюся громадській думці.
48. Схильний прощати все.
4. Підтримую дух співробітництва.
9. Завжди відповідаю за свої рішення.
14. Здатний проявляти зарозумілість.
19. Егоїстично практичний, діловитий.
24. Нетерпимий до помилок інших.
29. Не терплю, щоби мною командували.

- 34. Сором'язливий.
- 39. Надаю право іншим замість себе приймати рішення.
- 44. Не суворий.
- 49. Псую людей надмірною добротою.
- 154. За все життя не робив жодного поганого вчинку.
- 5. У разі необхідності здатний виховати в собі заступника.
- 10. Здатний діяти з необхідним ризиком, не чекаючи вказівок.
- 15. Можу підпорядковувати, зневажаючи волю інших.
- 20. Себелюбний.
- 25. Уїдлиний.
- 30. Дію за примхою і сваволею.
- 35. Сором'язливий.
- 40. Люблю вдаватися до допомоги інших.
- 45. Надто зважаю на думку оточуючих.
- 50. Переповнений надмірним співчуттям.
- 155. Іноді сміюся з нескромних жартів.
- 51. Здатний створити навколо себе сприятливий психологічний клімат.
- 56. Реалістично оцінюю інших.
- 61. Владний.
- 66. Відповідальний, добросовісний.
- 71. Беззаперечний, не допускаю відхилень.
- 76. Протидію будь-якому впливові.
- 81. Лагідний.
- 86. Люблю поплакатися.
- 91. Завжди люб'язний в обходженні.
- 96. Люблю дбати про інших.
- 52. Ідейно переконаний.
- 57. Відрізняюся точністю і організованістю розуму.
- 62. Очікую захоплення і поваги від кожного.
- 67. Обов'язковий (виконує неодмінно і точно).
- 72. Дратівливий.
- 77. Недовірливий, підозрілий.
- 82. Тихий.
- 87. Шукаю опіки сильних осіб.
- 92. Товариський і добре уживаюся.
- 97. Безкорисливий і щедрий.
- 157. Буває, що передаю чутки.
- 58. Вмію контролювати роботу інших.
- 63. Люблю відповідальність.
- 68. Прагну проявляти особисту ініціативу.
- 73. Бездушний, байдужий.
- 78. На мене важко справити враження.
- 83. Сумирний.
- 88. Охоче приймаю поради.
- 93. Здатний до співпраці, взаємодопомоги.

- 98. Намагаюся втішити кожного.
- 152. Не було випадку, щоб порушив обіцянку.
- 154. Порядний в усіх відношеннях.
- 69. Здатний переконати у правильності своїх рішень.
- 74. Різкий, грубуватий.
- 79. Часто розчаровуюсь.
- 84. Незлобивий.
- 89. Шукаю схвалення.
- 94. Чуйний, уважний.
- 99. Прихильний до всіх.
- 159. Буває, що говорю про речі, в яких не розбираюся.
- 55. Дотримуюсь твердих принципів.
- 60. Свідомо і надійно виконую свою роботу.
- 65. Маю талант організатора.
- 70. Вимогливий і критичний до себе.
- 75. Можу бути суворим.
- 80. Схильний думати, що мене часто утискають.
- 85. Покірний.
- 90. М'який, схильний до коливань.
- 95. Делікатний.
- 100. Дбаю про інших на шкоду собі.
- 160. Завжди і у всьому згоден з думкою керівника.
- 101. Маю високий культурний рівень.
- 106. Підвищую свою ділову кваліфікацію.
- 111. Люблю бути на чолі.
- 116. Властиве почуття гідності.
- 121. Схильний до зухвалих відповідей.
- 126. Наполегливий.
- 131. Критичний переважно до себе.
- 136. Схильний до почту авторитетів.
- 141. Проявляю почуття міри і такту у взаєминах.
- 146. Добрий, додаю впевненості.
- 102. Володію широким кругозором.
- 107. Здатний в більшості випадків прийняти вірне рішення.
- 112. Прагну успіху.
- 117. Люблю змагатися.
- 122. Строгий, але справедливий.
- 127. Незговірливий.
- 132. Схильний до самоїдства.
- 137. Майже ніколи нікому не заперечую.
- 142. Вмію прихилити до себе.
- 147. Чуйний до закликів про допомогу.
- 103. Суспільно активний.
- 108. Дисциплінований.
- 113. Прагну розпоряджатися іншими.

- 118. Прагну популярності.
- 123. Вмію наполягати на своєму.
- 128. Упертий.
- 133. Схильний, частіше, погоджуватися.
- 138. Схильний чекати вказівок.
- 143. Гнучкий, вмію пристосовуватися до обставин.
- 148. До всіх проявляю симпатію.
- 104. Прагну ю самовдосконалення.
- 109. Здатний приймати нове.
- 124. Відкритий і прямолінійний.
- 129. Прагну завжди домогтися свого, іноді всупереч необхідності.
- 134. Поступливий.
- 139. Люблю, щоб мене опікали.
- 144. Здатний в тактовній формі вимагати виконання завдання.
- 156. Завжди висловлююся в дусі загальноприйнятого, навіть якщо знаю, що сказане не завжди буде розкрито.
- 105. Здатний мобілізувати і спрямувати спільні зусилля людей на досягнення спільних цілей колективу.
- 110. Хотів би, щоб син чи дочка були такими людьми, як я.
- 115. Вмію розпоряджатися, наказувати.
- 120. Упевнений в собі, напористий.
- 125. Категоричний, повелитель.
- 130. Властивий дух протиріччя.
- 135. М'якотілий.
- 140. Слухняний.
- 145. Простий і природний у взаєминах.
- 150. Ніжний, м'якосердий.
- 153. Траплялося, що спізнювався на роботу або побачення.
- 54. Завжди виконую свою роботу.
- 64. Люблю керувати людьми.

ОБРОБКА РЕЗУЛЬТАТІВ (Таблиця Л. 1)

Обробку результатів потрібно починати з визначення достовірності відповідей опитуваного. Шкала «достовірність» займає останню підсумкову горизонталь. (151, 152, 153, .160) і в загальну суму властивостей, що відзначаються в вертикальних властивостях шкал, не входить. Якщо опитуваний відповідає щиро, то непарні цифри (151, 153, 155, 157, 159) мають бути обведені. Відповіді вважаються достовірними, якщо опитуваний обманув не більше 4 разів. При нещирих відповідях результати опитування піддаються сумніву, при 6 вважаються недостовірними.

Далі для визначення профілю особистісних властивостей підраховується число обведених цифр, окремо по кожній вертикальній шкалі, і результати заносяться в колонку «Сума». Цифри, які будуть проставлені в цій колонці, означають ступінь вираження кожного з 10 критеріїв. Є 4 ступені вираження або

зони: номінальна (0-4 бали), потенційна (4-8 балів), перспективна (8-12 балів), суперзона (понад 12 балів).

Профіль визначається наступним чином: підраховуємо по вертикалі, кількість обведених цифр у першій шкалі, крім шкали «Достовірність». Наприклад, обведено 12 цифр. У першій колонці «Сума» ставимо цифру 12. У цій же колонці, але в розділі «Зони» проти цифри 12 ставимо першу точку. Відзначаємо інші параметри і з'єднуємо точки прямими лініями. Отримуємо профіль вираження 10 якостей.

На наступному етапі необхідно з'ясувати значення шкал. Для цього передусім розглядаємо особливості побудови цифрової частини ключа. Кожна шкала, починаючи з третьої, ділиться на три блоки (нижній, середній, верхній), що включають 5 показників.

Нижній блок шкали складають показники, що характеризують адаптивну, тобто нормальну поведінку, верхній – дезадаптивну (зона конфліктної поведінки). Чим більше показників блоку буде зазначено у протоколі, тим імовірніше можливість конфліктної поведінки особистості, особливо коли відсутній соціальний контроль. Опитуваним пропонується прочитати значення шкал (критерії) і зробити висновок про розвиток організаторських і комунікативних якостей особистості.

КЛЮЧ ДО ОПИТУВАННЯ**П.І. Б.** _____**Дата** _____

Шкали		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Зона конфліктів		1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	
			7	12	17	22	27	32	37	42	47	
		3	8	13	18	23	28	33	38	43	48	
		4	9	14	19	24	29	34	39	44	49	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	
Властивості		51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		52	57	62	67	72	77	82	87	92	97	
		53	58	63	68	73	78	83	88	93	98	
		54	59	64	69	74	79	84	89	94	99	
		55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Адаптивна зона		101	106	111	116	121	126	126	136	141	146	
		102	107	112	117	122	127	127	137	142	147	
		103	108	113	118	123	128	128	138	143	148	
		104	109	114	119	124	129	129	139	144	149	
		105	110	115	120	125	130	130	140	145	150	
Достовірність		151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	
Сума												
Зона вираженості властивості	15											Супер-зона
	4											
	3											
	2											
	11											Перспективна зона
	10											
	9											
	8											
	7											Потенційна зона
	6											
	5											
	4											
	3											Номінальна зона
	2											
	1											
Критерії		Спря-мо-ва-ність	Діло-ви-тість	До-мі-ну-ван-ня	Упе-вне-ність	Ви-мог-ли-вість	Упер-тість	По-сту-пли-ві-сть	За-ле-жн-і-сть	Пси-хол. такт	Чу-йні-сть	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

КРИТЕРІЇ

1. Спрямованість. Змістовність і багатоманітність потреб та інтересів при зосередженні навколо єдиного Центру: громадських, колективістичних цілей діяльності. Здатність працювати у команді. Тенденції до виходу за рамки інтересів

колективу. Вираженість моральних та інтелектуальних ціннісних орієнтацій. Розвиненість загального інтелекту і кругозору. Показники: 1-5, 51-55, 101-105.

2. Діловитість. Характеристика загальних ділових якостей учня як організатора. Психологічна підготовленість до організаторської діяльності у професійній сфері. Професіоналізм (впевненість у своїй справі, відповідальність за свої рішення). Вираженість функцій зовнішнього контролю власної організації діяльності. Динамічність і перспективність як організатора. Показники: 6-10, 56-60, 106-110.

3. Домінування. Адаптована поведінка: прагнення лідерства (111-115), владність (61-65). Експансія влади. Бажання розпоряджатися, мати успіх, зневажаючи чужі бажання і волю. Мотивація боротьби, завоювання. Марнославство. Лідер авторитарного типу. Конфліктна зона: деспотичність (11-15). Підпорядковує собі за рахунок зайвого прагнення бути на чолі, діє грубо, заради власної мети. Боротьба, прояв агресивності.

4. Впевненість у собі. Адаптована поведінка: самоповага (116-120), самолюбство (66-70). Перекоаний у власних силах, сподівається на себе, прагне до створення хорошої думки про себе в оточуючих через підвищене почуття власної гідності. Честолюбний, жадає популярності, прагне до почесного становища. Лідер авторитарний, честолюбний. Конфліктна зона: себелюбство (16-20). Ревниво ставиться до успіхів інших людей. Проявляється егоїстичний раціоналізм (діловитість щодо всього, що може принести добробут особисто йому, активний вибір корисного для себе) і своєрідна «дипломатія» (поступки, якщо це дає позитивний для нього результат і опір, якщо це загрожує особистого комфорту і спокою).

5. Вимогливість. Адаптована поведінка: вимогливість (121-125), жорстокість (71-75). Сила волі, ригідність реакцій, рішуча і категорична форма прохань. Наполегливість у досягненні мети будь-якими засобами. Відкритий, прямолінійний, дратівливий. Якщо зустрічає опір, проявляє агресію, недружній, гнівний. Позбавлений авторитарного типу, жорстокий. Конфліктна зона: непримиренність (21-25). Не йде на поступки і компроміси. Упертий з принципу. Відсутність емпатії. Садистські тенденції у прагненні позлословити про когось поза очі, відчуваючи при цьому задоволення.

6. Упертість, негативізм. Адаптована поведінка: упертість (126-130), скептицизм (76-80). Незговірливість, сумніви, недовірливе скептичне ставлення. Прагнення домогтися свого, відстоювати свою позицію. Оборона у стосунках з лідерами. Опозиція. Опирається будь-якому впливу. Конфліктна зона: негативізм (26-30). Крайня непоступливість. Прагнення домогтися свого всупереч необхідності, здоровому глузду. Активно протидіє всякому втручанню ззовні.

Таємне марносластво, мстивість, ревнивість, підозрілість, образливість, самодурство.

7. Поступливість. Адаптована поведінка: поступливість (131-135), лагідність (81-85). Зговірливість, готовність поступитися без суперечки. Прагнення добровільно відмовитися на користь іншого. Погоджується і скоряється, перестає опиратися думці, впливу, установкам без будь-якого натиску. Надає можливість іншому просуватися в чому-небудь раніше за себе. Схильний до компромісів і послаблень. Покірний, незлобивий, сумирний. Конфліктна зона: пасивна підпорядкованість (31-35). Самоїдство, боязкість. Мимовільне наслідування, невловима залежність від кого-небудь або чого-небудь. Легко піддається впливу інших. Можливий «ефект» неадекватності (відчуття провини і неповноцінності: гіпертрофована боязкість, сором'язливість, приниженість, збиткова самооцінка, соціальна непристосованість).

8. Залежність. Адаптована поведінка: послух (136-140), невпевненість у собі (86-90). Людина схильна до коливань, несамостійна, сумнівається у своїх силах, можливостях. Слухняна, схильна до переживання. Віддає перевагу підпорядкованості іншим, чужій владі за відсутності самостійності й свободи. Конфліктна зона: залежність (36-40). Пошук опіки сильних осіб, керівництва, допомоги. Некритичність, наслідування зразків, апеляція до авторитетів. Соціальна незрілість. Людина, яку ведуть, легко піддається зовнішнім впливам.

9. Психологічний такт. Адаптована поведінка: тактовність (141-145), чуйність (92-95). Виражене почуття міри, такту у взаєминах з людьми, урахування їхніх індивідуальних особливостей. Здатний швидко знаходити потрібний тон, кмітливий при першому знайомстві, контактах. Уміє оцінити ситуацію і пристосуватися до неї. Сприяє благополуччю інших. Активно співпрацює з лідером, товариський і природний у спілкуванні. Може бути лідером демократичного типу, тактично гнучким. Конфліктна зона: м'якість (41-45). Зайва м'якість, поблажливість поєднуються з деякими відтінками конформізму (орієнтація на думку оточуючих), пошук соціального схвалення.

10. Чуйність. Адаптована поведінка: чуйність (146-150), безкорисливість (96-100). Легко відгукується на чужі потреби, готовий допомогти. Чутливий до поведінки інших. Вміє співпереживати. Не прагне до особистої вигоди. Притаманні самовіддача, безкорисливість, опіка над слабкими і беззахисними. Людина совісна, великодушна. Може бути лідером демократичного типу з альтруїстичною спрямованістю. Конфліктна зона: жертвність (46-50). Поблажливий до інших аж до готовності безкорисливо жертвувати своїми інтересами.

Тест на виявлення рівня комунікативної культури (за С. В. Знаменською)

Мета: виявити рівень сформованості комунікативної культури особистості.

Інструкція: Вам необхідно відповісти на 20 питань. Відповідайте тільки «так» чи «ні». Якщо Ваша відповідь на питання позитивна, то поставте знак «+», якщо негативна, то знак «-». Уявіть собі типові ситуації і не замислюйтесь над деталями. Не витрачає багато часу на обдумування. Відповідайте швидко.

1. Чи багато у Вас друзів, з якими Вам приємно постійно спілкуватися?
2. Чи довго Вас турбує почуття образи, завданої Вам кимось із Ваших товаришів?
3. Чи є у Вас прагнення до встановлення нових знайомств з різними людьми?
4. Чи вірно, що Вам приємніше і простіше проводити час з книгами або за іншими заняттями, ніж з людьми?
5. Чи можете Ви стримати негативні емоції в суперечці?
6. Чи легко Ви встановлюєте контакт з людьми, значно старшими за віком?
7. Можете Ви довго слухати пізнавальну інформацію, якщо вона Вам емоційно нецікава?
8. Чи любите Ви слухати незнайомого співрозмовника?
9. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?
10. Чи любите Ви слухати інформацію від малоприємного співрозмовника?
11. Чи подобається Вам постійно знаходитися серед людей?
12. Чи дратують Вас оточуючі люди, і чи хочеться Вам побути на самоті?
13. Чи відчуваєте Ви труднощі при стримуванні негативних емоцій коли отримуєте недостовірну інформацію?
14. Чи відчуваєте Ви почуття утруднення, незручності, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
15. Можете Ви розмовляти спокійним тоном, коли гніваєтесь?
16. Прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих невеликою кількістю людей?
17. Почуваєтесь невимушено, потрапивши в незнайому для Вас компанію?
18. Чи правда, що Ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?
19. Можете Ви відмовитися від спілкування, якщо передбачили афективну реакцію співрозмовника?
20. Чи часто Ви соромитесь, почуваєтесь ніяково при спілкуванні з малознайомими людьми?

ОБРОБКА РЕЗУЛЬТАТІВ

Рівень комунікативної культури визначається за сумою позитивних відповідей на питання 1,3,5,7,9,11,13,15,17,19 та сумою негативних відповідей на питання 2,4,6,8,10,12,14,16,18,20, поділеною на 20.

Додаток О

Таблиця О.1

**Факторно-критеріальна кваліметрія педагогічних умов формування
комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування**

№ з/п	Фактор (пед. умова)	Критерій	V _{kr}	V _f
1	2	3	4	5
1	Зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування	– формування у майбутніх фахівців потреби вдосконалення професійно-комунікативних якостей, прагнення до професійного та особистісного зростання, підвищення власного професійного статусу;	0,04	0,20
		– розвиток мотиваційно-ціннісного ставлення учнів до комунікативної культури з метою усвідомлення її важливості для діяльності у сфері обслуговування, залежності її ефективності від рівня комунікативної культури;	0,04	
		– сприяння зростанню комунікативної активності учнів і розвитку їхніх професійно-комунікативних якостей;	0,04	
		– активізація самостійності та актуалізація сукупності здібностей учня у процесі формування комунікативної культури з метою рефлексивного аналізу власних комунікативних можливостей;	0,04	
		– формування рефлексивного ставлення учнів до професійної діяльності та її комунікативної складової.	0,04	
2	Упровадження у ПТНЗ сфери обслуговування спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»	– спрямованість змісту на формування комунікативної свідомості особистості, вдосконалення відповідних знань, умінь і навичок, які визначають комунікативні дії фахівців і координують систему професійно-комунікативних цінностей;	0,06	0,30
		– вироблення і закріплення в учнів морально-етичних переконань міжособистісної професійно-комунікативної взаємодії;	0,06	
		– охоплення в спецкурсі психологічних основ спілкування, норм і правил міжособистісної взаємодії та сучасних технологій професійно-комунікативної діяльності фахівця сфери обслуговування	0,06	
		– забезпечення майбутніх фахівців сфери обслуговування комунікативними знаннями і практичними вміннями й навичками виконання професійних обов’язків на основі їх інтеріоризації у процесі професійної підготовки;	0,06	
		– формування в учнів особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного і	0,06	

Додаток П

Анкета

Оцініть, будь ласка міру виявлення у Вас якостей, запропонованих у таблиці, за 4-бальною шкалою (де 1 – найслабше виявлення певної якості, а 4 – найсильніше).

№ з/п	Професійно значущі якості особистості	Оцінка
1	хочу досягти успіхів у роботі та зробити хорошу кар'єру	
2	намагаюся аналізувати своє мовлення, щоб не робити помилок	
3	відчуваю, як уникнути конфліктної ситуації під час розмови	
4	розумію людей і можу себе поставити на місце іншого	
5	можу продуктивно працювати з клієнтом, незважаючи на поганий настрій	
6	моя професія – спосіб моєї реалізації в житті, тому я повинен досягти високого рівня професійного спілкування	
7	можу під час спілкування визначити характер людини та передбачити її поведінку	
8	мені подобається самому шукати способи самовдосконалення і професійного розвитку	
9	усвідомлюю, що для моєї майбутньої роботи потрібне хороше знання іноземної мови	
10	вмію налаштуватися на розмову будь з ким	
11	усвідомлюю необхідність розвинути деякі свої комунікативні якості для того, щоб комфортно почуватися в колективі	
12	я здатний оцінити свої комунікативні можливості та визнати необхідність їх розвитку	

Дякуємо за співпрацю!

Додаток Р

Рівні сформованості компетентностей кожного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування після експерименту

Особистісно-рефлексивний компонент

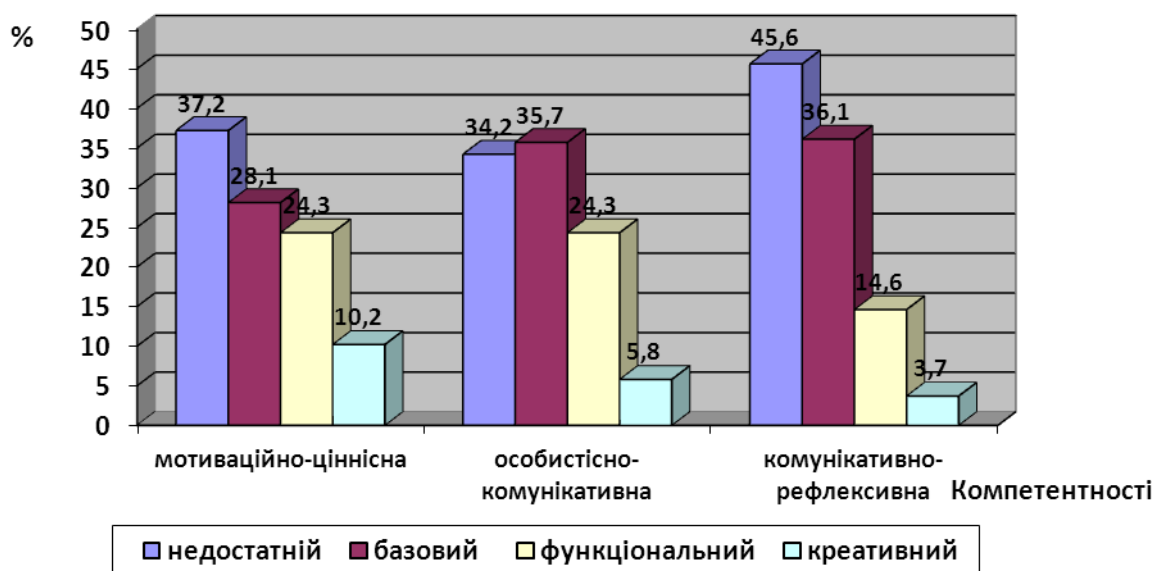


Рис. Р.1 Рівні сформованості компетенцій особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури учнів КГ після експерименту

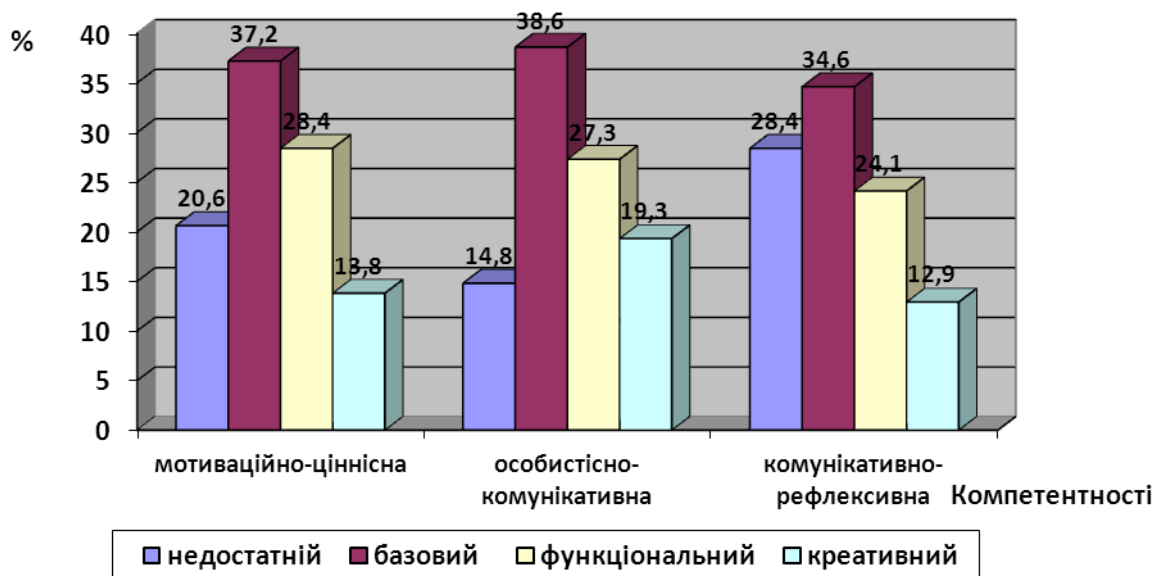


Рис. Р.2 Рівні сформованості компетенцій особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури учнів ЕГ після експерименту

Гносеологічно-когнітивний компонент

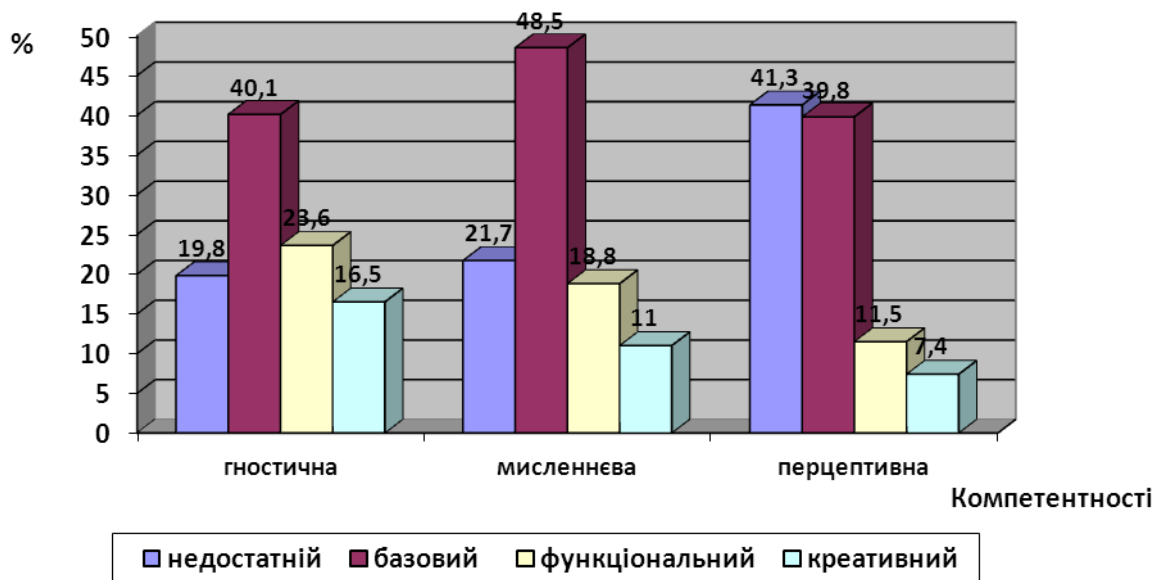


Рис. Р.3 Рівні сформованості компетенцій гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури учнів КГ після експерименту

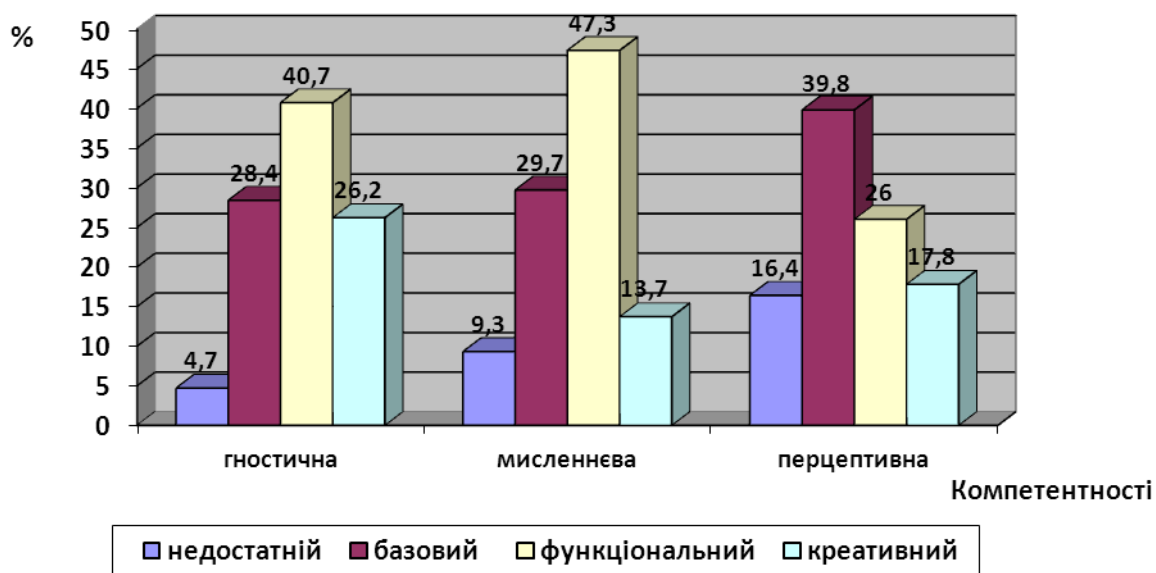


Рис. Р.4 Рівні сформованості компетенцій гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури учнів ЕГ після експерименту

Операційно-технологічний компонент

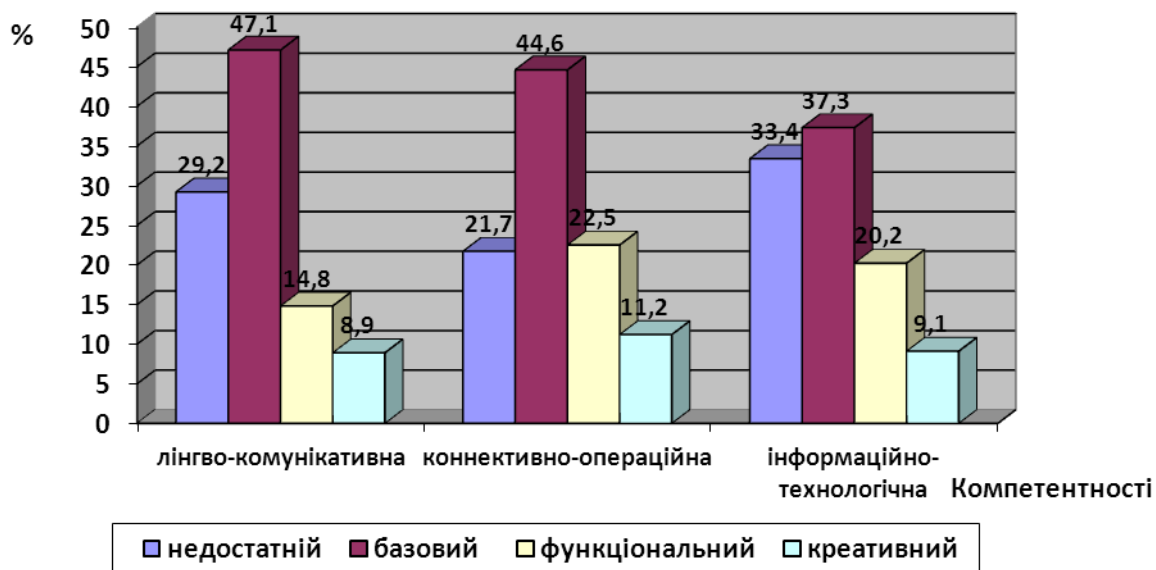


Рис. Р.5 Рівні сформованості компетенцій операційно-технологічного компонента комунікативної культури учнів КГ після експерименту

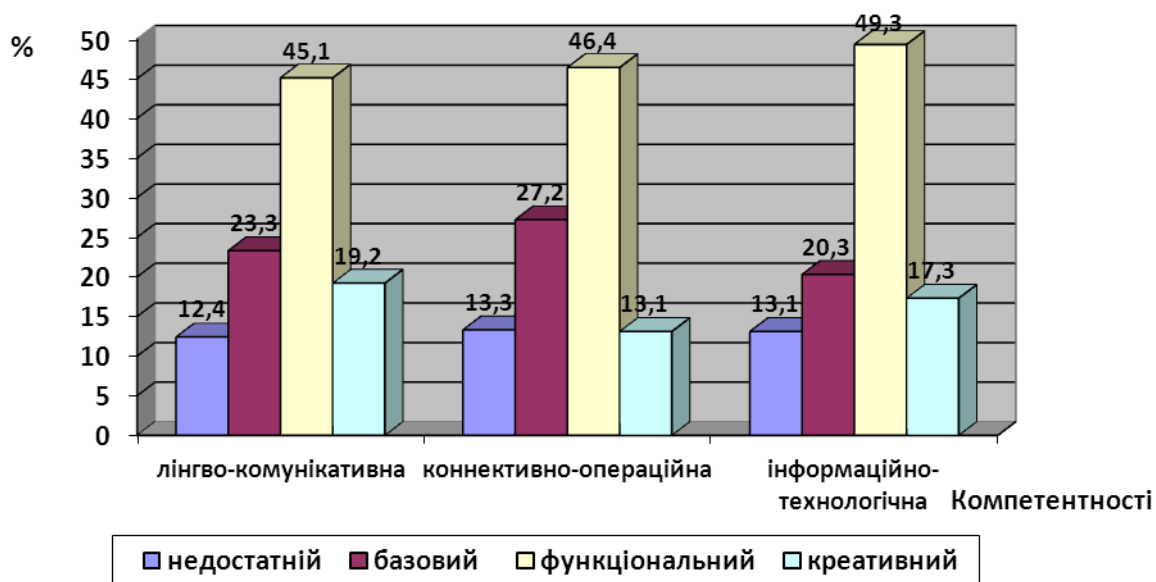


Рис. Р.6 Рівень сформованості компетенцій операційно-технологічного компонента комунікативної культури учнів ЕГ після експерименту

Професійно-адаптивний компонент

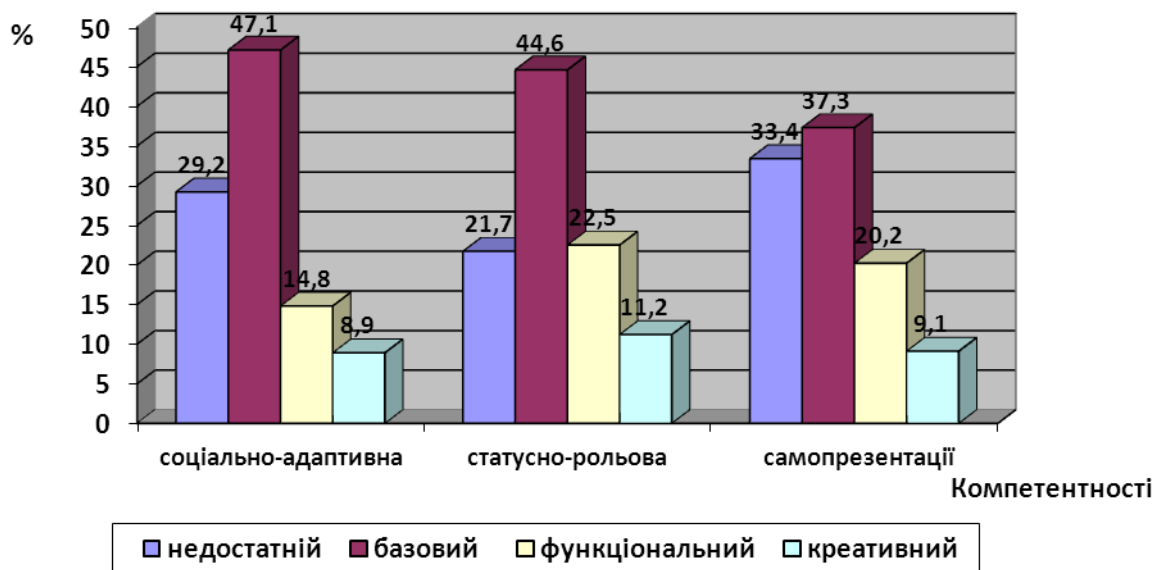


Рис. Р.7 Рівень сформованості компетенцій професійно-адаптивного компонента комунікативної культури учнів КГ після експерименту

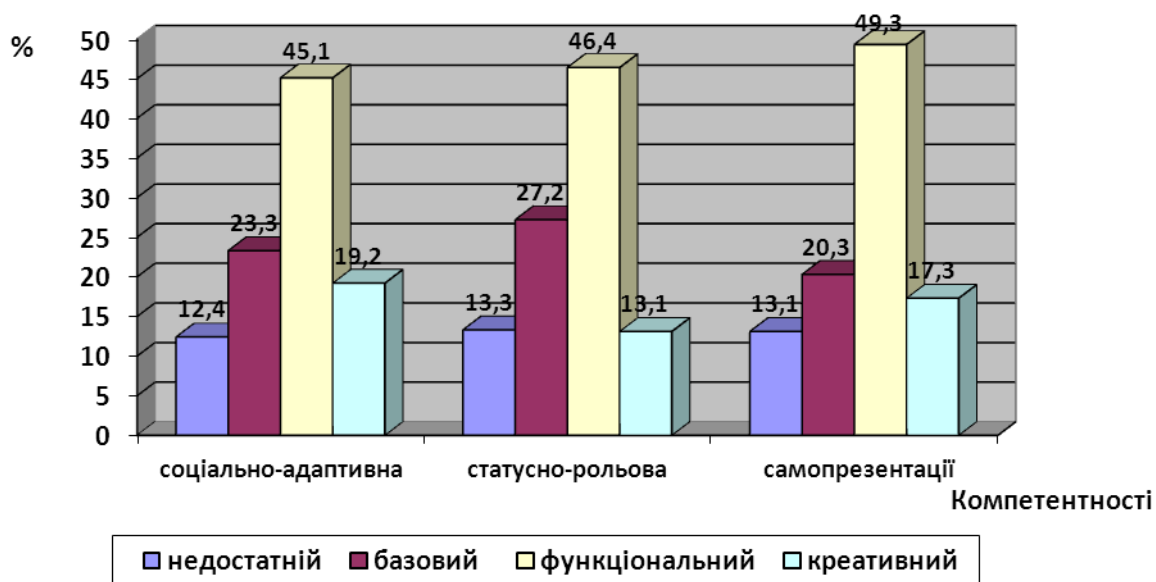


Рис. Р.8 Рівень сформованості компетенцій професійно-адаптивного компонента комунікативної культури учнів ЕГ після експерименту

**Значення t-критерію для порівняння математичних сподівань
компонентів комунікативної культури учнів експериментальних
і контрольних груп ПТНЗ сфери обслуговування**

№ з/п	Компоненти комунікативної культури	Значення t-критерію*			
		До експерименту		Після експерименту	
		<i>t-value</i>	<i>p</i> (>0,05)	<i>t-value</i>	<i>p</i> (<0,05)
1.	Особистісно-рефлексивний	-0,20	0,84	-4,32	0,00002
2.	Гносеологічно-когнітивний	-0,34	0,37	-3,72	0,00062
3.	Операційно-технологічний	-0,54	0,29	-5,44	0,00017
4.	Професійно-адаптивний	-0,23	0,41	-7,03	0,00003

Примітка:

* Розраховано за допомогою пакету Statistica 10.

Додаток С

**«Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»
тематичний план спецкурсу**

№ з/п	Розділи і теми	К- сть год.
<i>Розділ 1 Комунікативна культура як чинник успішної професійної діяльності фахівця сфери обслуговування</i>		
1	Комунікативна культура особистості – зміст поняття	4
2	Комунікативна культура і міжособистісні стосунки	2
3	Складові комунікативної культури фахівців сфери обслуговування	4
<i>Розділ 2 Спілкування – інструмент міжособистісної взаємодії</i>		
4	Спілкування як соціальне явище. Комунікація і спілкування	4
5	Установлення й розвиток контактів між людьми	6
6	Характеристики каналів одержання й перероблення інформації	4
<i>Розділ 3 Професійне спілкування працівника сфери обслуговування</i>		
7	Професійне спілкування як складова професійної компетентності фахівця сфери обслуговування	2
8	Структура і специфічні особливості процесу спілкування	4
9	Психологічні механізми взаємодії під час спілкування	2
10	Умови ефективної комунікації	2
	Підсумкове заняття	2
<i>Усього</i>		36

Додаток Т

Анкета

оцінки тренінгу «Якісне обслуговування клієнта»⁷

Ваші враження від тренінгу:

Наскільки отримані вміння, навички та знання можуть стати корисними для Вас у навчанні, професійній діяльності, особистому житті? Як Ви плануєте використати набутий досвід?

Оцініть, будь ласка, зміни, що відбулись із Вами після тренінгу:

(ліва шкала – до початку тренінгу, права шкала – після тренінгу)

Знання з основ професійного спілкування

0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5

Уміння і навички професійного спілкування

0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5

Психологічна готовність до майбутньої роботи

0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5

Дякуємо за участь в опитуванні!

⁷ [526, с. 72–73]

Додаток У

Таблиця У.1

**Ранжування експертами компонентів педагогічних умов формування
комунікативної культури фахівців сфери обслуговування**

№ з/п	Оцінка педагогічних умов			
	1	2	3	4*
1.	6	8	6	6
2.	7	10	9	7
3.	6	8	5	8
4.	6	10	7	5
5.	7	7	7	7
6.	5	7	11	7
7.	5	11	7	8
8.	8	7	8	6
9.	8	8	9	9
10.	7	10	7	8
11.	6	7	10	6
12.	9	10	6	8
13.	7	7	6	6
14.	8	10	11	7
15.	7	11	10	6
16.	8	9	7	7
17.	6	10	6	8
18.	5	9	10	5
19.	8	11	11	7
20.	6	9	8	9
U_n	135	179	161	140
n	4	1	2	3

Примітка:

Обґрунтовані педагогічні умови:

1. Зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування.
2. Упровадження у ПТНЗ сфери обслуговування спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування».
3. Розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.
4. Цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування.