

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

Постановка проблеми. На початку ХХІ ст. зміни суспільних вимог стимулюють активне нарощування кількісних та якісних вимірів сфери послуг. На долю цієї галузі припадає дедалі більша частина ресурсів суспільства, а її продукція відіграє все більшу роль у задоволенні запитів населення. Відповідно збільшується доля витрат на платні послуги й підвищуються вимоги до їх якості. Це потребує від фахівців, які надають різноманітні послуги, не лише високої кваліфікації, а й уміння працювати на високому професійно-культурному рівні.

Педагогічна система професійно-технічних навчальних закладів (ПТНЗ) має забезпечувати ефективність особистісного і професійного становлення майбутніх фахівців. У процесі підготовки у ПТНЗ учні засвоюють знання, на основі яких у них формуються науковий світогляд, моральні, трудові, естетичні та фізичні якості, виробляється відповідне ставлення до процесу навчання та подальшої професійної діяльності. Цілями професійної освіти є формування в учнів готовності до співпраці, ініціативності, розвиток їхньої здатності до творчої діяльності, толерантності, вміння вести діалог, шукати змістові компроміси, формування вміння самостійно вчитися, а також високого рівня професійної культури [2, с. 10]. Під час навчання у ПТНЗ психічний і соціальний розвиток особистості майбутнього фахівця великою мірою залежить від спілкування, оскільки воно виступає не тільки в якості важливої духовної потреби особистості як соціальної істоти, а й в якості головного інструмента, що забезпечує її взаємини з іншими людьми. У зв'язку з цим фахівці галузей, що передбачають роботу у сфері “людина – людина”, мають володіти уміннями й навичками культури спілкування у системі “особистість – особистість”.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні аспекти проблеми спілкування в освіті розробляють українські вчені Г. Балл, М. Боришевський, Л. Бурлачук, Г. Васянович, С. Вдович, Г. Дегтярьова, О. Дробницький, О. Киричук, М. Корольчук, В. Крайнюк, С. Максименко, О. Палка, В. Рибалка, В. Семиченко, Ю. Трофімов, І. Ющук. Питання формування стилю міжособистісної взаємодії, готовності до особистісно орієнтованого спілкування розкриваються у працях К. Богатирьова, І. Зязюна, В. Лівенцової, Л. Савенкової. Проблеми культури спілкування досліджували І. Афанасьєв, В. Грехнев, А. Коваль, В. Малахов, І. Сайтарлі та ін. Різні аспекти формування комунікативної компетентності та комунікативних умінь у процесі фахової підготовки висвітлені у працях Т. Адам'янц, Л. Василевської-Скупої, М. Василенко, Т. Ганніченко, К. Глушенко, Д. Годлевської, Н. Грищенко, Л. Дарійчук, Г. Дегтярьової, Т. Дементьєвої, М. Ісаєнка, Т. Коноваленко, В. Кручек. Проблеми формування комунікативної культури фахівців різного профілю у вищих начальних закладах досліджували В. Барковський, О. Бовдир, І. Возник, О. Гаврилюк, В. Дубова, В. Красна, Г. Петрук, Ю. Юсеф. Проте комплексних досліджень, присвячених системі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у професійній освіті поки що немає.

Зважаючи на це, **мета** нашої статті полягає в обґрунтуванні можливості підвищення якості фахової підготовки працівників для сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах шляхом формування у них комунікативної культури відповідно до Державних стандартів професійно-технічної освіти та сучасних вимог роботодавців і ринку праці.

Виклад основного матеріалу. Соціальний феномен комунікативної культури у процесі професійної підготовки поєднує в собі гуманістичну мораль й етикет. Це різновид спілкування й поведінки, який завдяки морально-етичним принципам поваги, чемності, тактовності, гідності, шляхетності й відповідальності гармонізує людські взаємини у будь-якій соціальній площині. Вагому світоглядно-орієнтувальну функцію у цьому процесі виконує викладач, забезпечуючи взаємозв'язок естетичних, психологічних, культурологічних

знань і професійних умінь як чинників розвитку комунікативної культури майбутнього фахівця. Водночас викладач повинен сам демонструвати високу культуру спілкування, бути комунікативно компетентною людиною, яка успішно застосовує арсенал морально-етичних норм і правил під час комунікативних дій [3, с. 12]. З огляду на це комунікативну культуру доцільно розглядати як одну з головних компонент професійної культури педагога.

Загальний характер освітніх реформ в Україні пов'язаний насамперед з інноваційними тенденціями розвитку освіти. Зважаючи на це, сучасна педагогічна наука потребує пошуку інноваційних підходів у навчальному процесі з метою створення умов для формування і розвитку цілісної, творчої, вільної особистості, здатної до соціалізації, адаптації й самореалізації в суспільстві. Важливо, щоб характер інновацій відображав суспільні вимоги до підготовки фахівців і потреби учнів, урахував специфіку конкретного навчального закладу. Сама ж інноваційна діяльність вимагає належної організаційної роботи: аналізу компетентними експертами й перевірки на практиці методів, які використовуються під час навчання; збирання, оброблення, систематизації, накопичення і використання інформації про інновації; ресурсного обґрунтування і визначення механізму практичної реалізації інноваційних процесів; розроблення проектів, програм, положень щодо реалізації інноваційних процесів та їх оцінку за певними критеріями; визначення системи контролю [4, с. 8-9]. Показником якості інновації є підвищення ефективності освітньої діяльності навчального закладу.

Оновлення дидактичних систем, методик і технологій професійної підготовки потребує переходу до інноваційних моделей навчання, які характеризуються системним запровадженням комплексів педагогічних методів і прийомів, спрямованих на постійне залучення учнів до активної навчально-пізнавальної діяльності, що характеризується інтенсивною різнобічною комунікацією суб'єктів діяльності (інтерацією), обміном інформацією, результатами взаємодії учнів і викладача. Таке навчання спонукає їх до ініціативності, творчого підходу та активної позиції у всіх видах навчальної

діяльності, передбачає самостійне здобування, створення, конструювання знань, умінь, компетентностей, що значно підвищує результативність професійної підготовки.

Як свідчить зарубіжний і вітчизняний досвід, це сприяє значно глибшому й більш усвідомленому розумінню сутності вивченого, формуванню вмінь самостійно аналізувати й оцінювати інформацію, формулювати висновки, аргументовано відстоювати свою точку зору, прислухатися до інших, поважати альтернативну думку, працювати в колективі, будувати конструктивні стосунки з його членами і визначати своє місце в команді [1, с. 143-144]. Крім того, це дає змогу реалізувати ідею співробітництва всіх учасників освітнього процесу, вчить їх конструктивної взаємодії, сприяє забезпеченню атмосфери психологічного комфорту.

Підготовка молоді до професійної діяльності в умовах сучасних ринкових відносин вимагає активізації навчально-пізнавальних можливостей учнів. Ефективність і сила впливу на свідомість вихованців залежить від професійних умінь і стилю роботи викладача. Використання новітніх технологій викладачами суспільно-гуманітарних, загальнопрофесійних і професійно орієнтованих дисциплін ПТНЗ оптимізуватиме навчально-виховний процес, адже заняття мають захоплювати, пробуджувати інтерес і мотивацію, навчати самостійному мисленню та формувати зацікавлення до майбутньої професії. Заохочення учнів до дискусії й питань робить обстановку в аудиторії більш демократичною, творчою, емоційною.

Педагогам професійно-технічних навчальних закладів у міру можливостей доцільно акцентувати увагу на суті й особливостях майбутньої професії учнів, культурі як феноменальному компоненті соціальної діяльності, прояві професійної культури під час виконання фахових функцій. На практичних заняттях значну увагу бажано спрямовувати на усвідомлення складності та багатогранності майбутньої діяльності в обраній галузі, виявлення й усвідомлення учнями власних систем цінностей і прийняття загальнолюдських і професійних норм морально-етичної поведінки. Характер практичних занять

потребує використання методів творчих завдань і вправ, тестів, мозкового штурму, самооцінки, рольових ігор, ситуативних дій, тренінгів, творчих звітів, проектування реальної діяльності [2, с. 31]. Усе це на тлі високого рівня комунікативної культури викладача сприятиме розвитку комунікативної культури і ефективності міжособистісної взаємодії майбутніх фахівців, їхньої оперативності та гнучкості у вирішенні складних ситуацій, умінь протистояти психологічним труднощам тощо.

Професійно-комунікативна культура майбутнього фахівця передбачає наявність у нього відповідних моральних якостей, здатності до творчості, професійних знань, умінь й навичок, серед яких значне місце належить комунікативним компетенціям, культурі спілкування, адекватному донесенню інформації тощо. У країнах з розвинутими освітніми системами становлення і розвиток професійної культури фахівця пов'язують з формуванням культури міжособистісного спілкування. Комунікативна компетентність, як досконале володіння мовою на вербальному й невербальному рівнях, здатність соціально прийнятно спілкуватися, дотримуючись певних морально-етичних норм з урахуванням психологічних особливостей співрозмовника, визнається в економічно розвинених країнах перспективним напрямом професійної підготовки, а високий рівень комунікативної культури – однією з головних умов працевлаштування та кар'єрного зростання у сфері бізнесу, ринку послуг, управлінні, освіті тощо.

У зв'язку з цим актуалізується потреба пошуку раціональних організаційно-педагогічних умов формування комунікативної культури майбутніх фахівців у професійно-технічних навчальних закладах, які передбачають зокрема використання потенціалу суспільно-гуманітарних предметів з метою професійно-комунікативного розвитку учнів, а також готовність викладачів до цього процесу, що дасть змогу організувати і забезпечити належну гуманітарну, загальнопрофесійну та професійно орієнтовану підготовку фахівців відповідно до Державних стандартів професійної освіти та сучасних вимог роботодавців і ринку праці.

При цьому стає можливим розвиток комунікативної культури майбутніх фахівців як складової їхньої професійної компетентності з метою: розвитку особистісних і ділових якостей через оволодіння комунікативною компетентністю; формування умінь конструктивно спілкуватися на всіх етапах виробничого процесу; встановлювати й підтримувати контакти з іншими людьми з урахуванням вікових, статусних і соціально-культурних характеристик; адекватно використовувати невербальний і вербальний канали спілкування під час комунікативної діяльності; долати комунікативні бар'єри; опанувати способи саморегуляції; виробити навички професійного ведення діалогу тощо.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, комунікативну культуру особистості можна позиціонувати як особистісну потребу взаємодії з іншими суб'єктами, вираження цілісного й індивідуального в людині, прояв її творчого потенціалу у здатності підтримувати позитивний характер комунікативного процесу й доброзичливо ставитися до співрозмовників. Вона зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості, що виявляється у творчому характері освоєння кращих зразків комунікативної діяльності. Водночас вона забезпечує ступінь соціальної активності особистості, соціальну значущість норм її поведінки, застосування відповідних засобів комунікативної діяльності. Розуміння комунікативної культури як засобу й умови формування особистості фахівця ґрунтується на пізнанні її адаптивних можливостей, які допомагають людині діяти відповідно до культурних стандартів значущого для неї оточення.

У зв'язку з цим сучасна професійна підготовка повинна спрямовуватися на становлення духовно розвинутої культурної особистості, якій притаманне цілісне гуманістичне світосприйняття. Сутність інноваційних підходів до формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ полягає в тому, що:

- фахова підготовка має ґрунтуватися на культурологічному, особистісно-діяльнісному, аксіологічному підходах до навчання і спрямовуватися на

формування вмінь ефективно взаємодіяти у професійній діяльності, запобігати конфліктам і, в разі потреби, конструктивно їх вирішувати;

- підготовка персоналу до професійно-комунікативної діяльності буде ефективною, якщо вона реалізовуватиметься системно, в основу її змісту покладатимуться функціональні обов'язки та під час навчання враховуватимуться сучасні особливості професійної діяльності;

- параметри якості комунікативних умінь і навичок учнів зростуть, якщо у процесі професійної підготовки раціонально використовуватимуться новітні педагогічні технології, реалізуватиметься взаємозв'язок естетичних, психологічних, культурологічних знань і професійних умінь, враховуватимуться міжнародні вимоги до професійної компетентності кваліфікованих робітників.

До подальших напрямів дослідження відносимо: вивчення завдань, функцій і напрямів розвитку комунікативної культури фахівців, визначення організаційно-педагогічних умов формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблення науково-методичного забезпечення цього процесу.

Література:

1. 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. — Бібліогр. : с. 315—335.
2. Колісник-Гуменюк Ю. І. Формування професійно-етичної культури студентів медичних коледжів під час вивчення історії та культурології : методичні рекомендації / Ю. І. Колісник-Гуменюк. — Львів : ЛНПЦ ПТО, 2011. — 40 с.
3. Сайтарлі І. А. Культура міжособистісних стосунків : навч. посіб. / Інна Анатоліївна Сайтарлі. — К. : Академвидав, 2007. — 240 с.
4. Штыкова Л. А. Организация инновационной деятельности в общеобразовательном учреждении : автореф. дисс. на соискание ученой степени канд. пед. наук : спец. 13.00.01. — Ижевск, 2001. — 20 с.