

УДК 316.454

Л. А. Руденко,  
м. Львів, Україна

## ОБҐРУНТУВАННЯ СТРУКТУРНО-КОМПОНЕНТНОГО СКЛАДУ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Сучасний неупинний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій і засобів масової комунікації зумовлює формування нової парадигми інформаційного суспільства. Перехід до суспільства такого типу відбувається через прагнення людиною осмисленості буття, моральності, виховання, досягнення різноманітних систем людських цінностей, внаслідок чого актуалізується зростання ролі комунікації, як складного соціального феномену. У такий спосіб парадигма «філософії свідомості» переростає у комунікативну парадигму [1, с. 243], у контексті якої феномен комунікативної культури перетворюється на один з провідних чинників досягнення соціальної стійкості й упорядкованості завдяки його стабілізуючому впливу на комунікативні процеси. У процесі спілкування реалізуються й формуються міжособистісні взаємини, що сприяє формуванню спільності настроїв і поглядів, взаєморозумінню та узгодженості дій, котрі складають культурно-комунікативну основу соціального життя суспільства. В умовах інформаційної цивілізації комунікативна культура стає метою (культура діалогу), підґрунтям (взаєморозуміння) і засобом їх регламентації (культура ділового й повсякденного спілкування).

Людина, котра вміє добре говорити, навіть якщо вона й не відзначається якимись особливим здібностями, робить враження знавця своєї справи. Не можемо також не погодитися з твердженням, що людина з прекрасною душею, приємна у спілкуванні, завжди в доброму настрої, швидше зверне на себе увагу. Фахівцеві, який працюватиме у сфері обслуговування, не завадить навчитися 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. Таким чином, комунікативна культура є однією з визначальних властивостей сучасної людини, оскільки займає провідне місце в загальнокультурному і професійному становленні особистості.

Комунікативна культура індивіда виявляється у творчому характері освоєння ним кращих зразків комунікативної діяльності. Вона зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості, забезпечує ступінь її суспільної активності, а також соціальну значущість норм її поведінки і застосування відповідних засобів комунікативної діяльності, у тому числі в професійній сфері. Комунікативну культуру особистості можна позиціонувати як особистісну потребу взаємодії з іншими суб'єктами, вираження цілісного й індивідуального в людині, прояв її творчого потенціалу в здатності підтримувати позитивний характер комунікативного процесу й доброзичливо ставитися до співрозмовників.

У сучасних науково-педагогічних дослідженнях існують різноманітні підходи до комунікативної культури: методологічний (В. Аксьонова, В. Сластьонін, Є. Бондаревська, Н. Кузьміна, А. Мудрик, Б. Ліхачов); психологічний (Б. Ананьєв, Г. Андреева, О. Бодальов, Б. Ломов, І. Зімня, І. Котова, О. Леонтєв, Б. Паригін); психолого-педагогічний (А. Маркова, Л. Мігіна, Є. Руденський); морально-етичний (І. Страхов, І. Синиця, В. Грехнев, С. Батракова); творчий (В. Кан-Калик, М. Нікандров, С. Кондратьєва). Означений феномен розглядається дослідниками, як: частина професійної культури фахівця (К. Абішев, В. Грехнев, Т.Єрмекова, І. Зарецкая); комунікативний аспект професійної підготовки (Л. Барановська, Н. Кузьміна); компонент особистісної культури (А. Мудрик, В. Саф'янов).

Останнім часом обов'язковою складовою підготовки фахівців різного профілю вважають професійну комунікативну культуру, що зумовлює закономірне зростання наукового інтересу до цього феномену. Причому пріоритет стосується професій, для яких високий рівень комунікативної культури є передумовою успішної трудової діяльності. Проблеми структурного аналізу

комунікативної культури, зокрема професійної, досліджували Л. Іванченко, О. Запара, С. Знаменська, В. Лівенцова, І. Мазаєва, Н. Мітрова, А. Мудрик, О. Шевцова, М. Шовкун, Н. Юрченко). Різноманітність думок стосовно підходів, критеріїв, принципів структуризації комунікативної культури фахівців різного профілю зумовила вибір теми статті, метою якої є вивчення стану дослідження структурно-компонентного складу комунікативної культури у науковій літературі та його обґрунтування у контексті підготовки фахівців сфери обслуговування.

Спілкування, як взаємодіяльність двох або кількох суб'єктів, ґрунтується на потребі людини в людині, тому воно є умовою включення людини в соціум і культуру. Стрижневі аксіоми комунікації як соціального феномена сформульовані американськими психологами П. Вацлавіком, Дж. Бівін, Д. Джексоном [2]. Для того, щоб мати можливість адекватно і осмислено діяти в інформаційно-комунікативному суспільстві, людина має знайти своє місце у його життєвому просторі. Як соціальна одиниця, вона має дотримуватися прийнятих у суспільстві норм життєдіяльності, моралі, культури міжособистісних стосунків тощо. Це передбачає контактування з іншими членами суспільства, колективу, групи. Основним засобом зв'язку між людьми є спілкування, без якого особистість важко назвати соціальною істотою. Як суб'єкту комунікативної діяльності, їй допомагають взаємодіяти власний інтелект, креативність, соціальна активність, особистісний смисл самореалізації у спілкуванні. Отже, перша аксіома – людина не може не спілкуватися.

Спілкування характеризується суб'єкт-суб'єктною спрямованістю. Інформація тут не просто передається, а циркулює між партнерами, метою яких є пошук певної спільної позиції, системи цінностей. Завдяки цьому спілкування здатне поєднувати людей у реальну спільноту [6, с. 141–156]. Отже, комунікативний акт не тільки містить обмін інформацією, а й потребує зворотного зв'язку. У цьому виражається наступна аксіома: будь-яка комунікація має змістовий і з'єднувальний аспекти. Третя – вказує на залежність комунікативного процесу від психологічних установок партнерів, які можуть

сприяти, або, навпаки, перешкоджати їхньому взаємозбагаченню у когнітивному, аксіологічному, емоційному і діяльнісному вимірах.

Знакова і змістова форми людської комунікації з урахуванням усього арсеналу вербальних і невербальних засобів спілкування відзначаються четвертою аксіомою. І, нарешті, остання, п'ята, підкреслює, що комунікативні процеси структуруються за принципом симетричності (що передбачає функціональну рівність учасників, як суб'єктів єдиної спільної діяльності), або комплементарності (коли учасники спільної діяльності доповнюють один одного).

Слід зауважити, що спрямованість особистості репрезентує домінуючу систему її мотивів, які, у свою чергу, визначають формування інтересів, потреб, життєвих смислів [1, с. 15]. У такий спосіб компоненти спрямованості особистості в цілому визначають її індивідуальну стратегію у всіх сферах життєдіяльності, у тому числі й комунікативній. Досліджуючи педагогічні умови формування комунікативної культури студентів у процесі професійної підготовки у ВНЗ, С. Знаменська обґрунтувала цілісну систему спілкування майбутнього фахівця [4, с. 9-10]. П'ять її компонентів спираються на життєвий досвід особистості у контексті врахування ціннісних орієнтацій, адаптивних можливостей, рефлексії, рівня професійної компетентності, здатності до взаємодії у процесі професійної діяльності. Структурними одиницями цієї системи є:

- *ціннісний досвід*, який спрямовує зусилля людини на формування комунікативної культури і ґрунтується на інтересах, ідеалах, переконаннях, морально-етичні нормах і прерогативах. Цей досвід генерує комунікативний ідеал, взірець фахівця з високим рівнем комунікативної культури;

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

- *досвід узвичаєної активізації* допомагає суб'єкту спілкування змобілізувати свої зусилля на вирішення поставлених 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, та вміння саморегуляції;

- *досвід співпраці* сприяє об'єднанню зусиль під час спільного вирішення завдань і є результатом взаємодії з іншими учасниками спільної діяльності.

Три компоненти – аксіологічний, технологічний і творчий, – пропонує виділити в структурі комунікативної культури Н. Юрченко [13]. Причому такий структурно-компонентний розподіл здійснюється з урахуванням ролі особистості в комунікативному процесі, розуміння її як носія цінностей культури спілкування, компетентного учасника міжособистісної взаємодії, здатного до комунікативної творчості й емоційно-психологічної саморегуляції.

Зокрема, аксіологічний компонент відображає основні вартості комунікативної культури особистості, серед яких гуманістична позиція, загальна й професійна культура особистості, її морально-етичні засади, естетична вихованість тощо. У технологічному компоненті відбивається операційний напрям професійного спілкування, який включає: знання основ міжособистісного і професійного спілкування, теорій формування особистості та її психологічних особливостей; усвідомлення своїх індивідуально-типологічних особливостей; комунікативно-значущі уміння й навички (розуміння і сприймання, міжособистісної взаємодії), володіння техніками спілкування. І, нарешті, творчий компонент дозволяє відстежити динаміку розвитку і саморозвитку особистості в комунікативній діяльності й визначає, передусім, її комунікативні якості: рефлексію комунікативної діяльності, гнучкість (оперативне творче мислення, що дозволяє орієнтуватися в непередбачених ситуаціях спілкування), емпатію, товариську, емоційно-психологічну саморегуляцію, особистісну атракцію.

Нероздільна єдність і взаємозв'язок усіх компонентів проявляється в тому, зазначає Н. Юрченко, що особистість опосередковує вибір комунікативних цінностей, цінності впливають на вибір комунікативних знань і вмінь та визначають стилістику спілкування. У свою чергу, комунікативні знання

впливають на вибір комунікативних цінностей і розвиток особистості, що дає імпульс до подальшого освоєння цінностей комунікативної культури. Очевидно, що дослідниця застосовує аксіологічний підхід до визначення структурно-компонентного складу комунікативної культури. Домінуючими при цьому обрано ціннісні критерії та аксіологічні установки особистості.

А. Мудрик визначає комунікативну культуру, як систему знань зразків поведінки, прийнятих в суспільстві, а також уміння органічно їх реалізовувати в діловому емоційному спілкуванні. У її складі дослідник виділяє:

- психологічні особливості особистості, що включають товариську, емпатію, рефлексію комунікативної діяльності, саморегуляцію;
- особливості мислення, що 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 [10, с. 3].

Структурний розподіл А. Мудрика здійснений на основі психологічного підходу до комунікативної культури за критеріями, визначеними психологічними характеристиками особистості. Близько до цього О. Шевцова характеризує комунікативну культуру в професійному контексті, як умову й передумову ефективності професійної діяльності і мету професійного самовдосконалення особистості. Досить абстрактне поняття комунікативної культури вона конкретизує через систему структурних вимог до особистості майбутнього фахівця, її професійно-комунікативної спрямованості, усвідомлення творчого характеру праці, розуміння цінності міжособистісного і професійного спілкування, що виражається у якостях самої особистості [12]. Розглядаючи це поняття в розрізі культури міжособистісних стосунків, у тому числі в професійній сфері, О. Шевцова покладає в її основу товариську, яка виявляється у стійкому прагненні особистості до контактів з людьми і поєднується із стрімкістю їх установлення. Таким чином, товариську, як домінуючий структурний компонент

комунікативної культури фахівців, у свою чергу, включає три складові: комунікабельність, соціальну спорідненість, альтруїстичні тенденції. Ці характеристики товариської особистості проявляються у її емпатичності, бажанні знаходитися в соціумі, здатності отримувати задоволення від процесу спілкування.

Товариська людина легко встановлює контакти, уміє не розгублюватися, прагне до ініціативи у комунікативній діяльності, при нагоді здатна взяти на себе роль лідера. Саме про товариську людину, на думку О. Шевцової, свідчать її вміння слухати, доречно висловлюватися, підтримувати бесіду знайти правильну форму звернення до співрозмовника. Комунікативні здатності та властивості особистості реалізуються через контактність. Ця властивість особистості виражається у її здатності вступати в психологічний контакт, формувати довірчі стосунки у зоні взаємодії на засадах узгодження і взаємного сприйняття, і забезпечується володінням навичками і вміннями спілкування й саморегуляції. Отже, дослідниця практично отожднює поняття комунікативності й товарищкості, визначаючи його як здатність особистості до успішної групової діяльності та взаєморозуміння.

Ґрунтуючись на соціально-психологічних функціях спілкування – перцептивній, інтерактивній та комунікативній, – підходить до визначення структурно-компонентного складу культури професійного спілкування менеджера В. Лівенцова і виокремлює у його операційно-дійовій підструктурі чотири компоненти: мотиваційно-ціннісний, перцептивний, комунікативний, інтерактивний [7, с. 7]. Перший забезпечується системою ціннісних орієнтацій та смислових установок фахівця і визначає спрямованість спілкування. Ієрархічна структура цієї системи становить чотири основні орієнтації: на інтереси професійної діяльності та прагнення досягти у 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.

Перцептивний компонент розкриває, передусім, уміння об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнерів по спілкуванню, швидко орієнтуватися у професійних ситуаціях. Він характеризує особистісні якості та професійно значущі уміння фахівця, наприклад, розрізняти конгруентність вербальної та невербальної мови співбесідника, розпізнавати емоційний стан, мотиви поведінки і наміри, спостерігаючи за його мімікою й жестами; адекватно застосовувати прийоми рефлексивного і нерефлексивного слухання; передбачати реакцію співбесідника на ті чи інші слова і вчинки; здатність до емпатії тощо.

Комунікативний компонент у аналізі професійного спілкування демонструє високу комунікативну культуру (мова йде про культуру мовлення і слухання), а інтерактивний показує здатність будувати конструктивні відносини з партнерами на основі спільних інтересів.

Як бачимо, В. Лівенцова, розглядаючи комунікативну культуру в досить вузькому сенсі, вважає її компонентом культури професійного спілкування і практично ототожнює з культурою мовлення. Цим, на наш погляд, зумовлюється й мінімалізм у визначенні її структурно-компонентного складу – культура мовлення і культура слухання.

У рамках культурологічного підходу поняття комунікативна культура все частіше стає аналогом професійної майстерності майбутніх фахівців. Найчастіше це стосується педагогічної професії. Комунікативну культуру вчителя як систему його особистісних якостей розглядає Є. Руденський і включає в її структуру наступні компоненти: творче мислення, культуру мовної дії, культуру самоналаштування на спілкування, культуру жестів і пластики рухів в ситуації спілкування, культуру сприйняття комунікативних дій співрозмовника, культуру емоцій, культуру комунікативних умінь [11]. У дослідженнях Т. Єрмекової і К. Абішева комунікативна культура трактується як складова професійної культури особистості та включає зокрема, професійну мовленнєву культуру і професійну культуру мислення [3]. Вважаємо, що у цьому питанні не слід обмежуватися учительським фахом, адже успішність усіх професій, пов'язаних з



людськими контактами (типу «людина – людина»), прямо пропорційна рівню професійної комунікативної культури фахівців.

Глибше підходить до тлумачення поняття комунікативної культури саме з культурологічних позицій Н. Мітрова. Вона вважає комунікативну культуру підґрунтям загальної культури особистості, базовим компонентом культури, який забезпечує готовність особистості до життєвого самовизначення і зумовлює досягнення гармонії з собою та довкіллям. Дослідниця підкреслює, що саме комунікативна культура є засобом створення внутрішнього світу особистості, багатства його змісту, відображає спрямованість особистості на культуру. У цьому контексті Н. Мітрова пропонує розглядати її як сукупність культуротворчих елементів, якими є: емоційна культура, або культура почуттів як адекватне реагування на довкілля; культура мислення, що проявляється у вигляді специфічних форм пізнавальної діяльності, спрямованої на сприйняття і створення текстів, які відповідають задуму і достовірно відображають дійсність; культура мовлення. Відповідно до цього, комунікативна культура 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 у комунікативному процесі. Другий – гнучкість у спілкуванні, вміння спілкуватися під час спільної діяльності і знаходити адекватний стиль спілкування. Ознаками третього, риторичного компоненту є регулярний аналіз комунікативних ситуацій, прагнення розвитку комунікативних якостей мовлення, його емоційність і виразність тощо [9, с. 11].

Отже, структурно-компонентний склад комунікативно культури, визначений Н. Мітровою на основі культурологічного з урахуванням особистісного підходу до підготовки фахівців, відображає їхні когнітивно-мотиваційні якості, зміст професійно-комунікативної діяльності та вміння цю діяльність виконувати.

На думку І. Мазаєвої, професійна комунікативна культура фахівців, які працюють у сфері «людина – людина», визначається 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) [8, с. 9-10]. Дослідниця вбачає специфіку професійної комунікативної культури фахівців означених професій, 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.

Таким чином, дослідження комунікативної культури є актуальною психолого-педагогічною проблемою, яка привертає увагу науковців. Аналіз науково-педагогічної літератури з цієї проблеми свідчить, що визначення структурно-компонентного складу комунікативної культури здійснюються на основі аксіологічного, культурологічного, психологічного підходів. У контексті професійної підготовки фахівців значущості набуває також особистісно-діяльнісний підхід з урахуванням принципу професійної спрямованості змісту навчання. Це стосується й формування професійної комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, структурні компоненти якої визначаються на основі специфіки майбутньої професії.

Узагальнення опрацьованого матеріалу дозволило виокремити у структурно-компонентному складі комунікативної культури фахівців сфери обслуговування наступні складові: особистісно-рефлексивну, професійно-значущу і операційно-діялісню. Перша характеризує культуру і внутрішній світ особистості фахівця, сприймання довкілля і ставлення до нього, вміння висловити свої почуття і стани тощо, здатність до саморегуляції й емпатії. Друга – виявляє арсенал засобів для встановлення міжособистісних стосунків у професійній сфері. Третя складова є показником ефективності комунікативних дій фахівця.

До подальших досліджень слід віднести визначення критеріїв і показників кожного з компонентів і розроблення методики їх формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування в ПТНЗ.

### Література:

1. 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.
2. Вацлавик П. Психология межличностных коммуникаций / П. Вацлавик, Дж. Бивин, Д. Джексон. — СПб. : Речь, 2000. — 446 с.
3. Ермекова Т. Н. Коммуникативная культура специалиста в системе образования / Т. Н. Ермекова, К. С. Абишев // Современные проблемы науки и образования. — 2009. — № 6. — С. 108—110.
4. Знаменская С. В. Педагогические условия формирования коммуникативной культуры студентов в процессе профессиональной подготовки в вузе : автореф. дис. на соискание научной степени канд. пед. наук : 13.00.08 — Теория и методика профессионального образования / Стояна Васильевна Знаменская. — Ставрополь, 2004. — 23 с.
5. Иванченко Л. Формування комунікативної культури сучасного інженера у студентів національного технічного університету «КПІ» / Лариса Иванченко. — [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://kamts1.kpi.ua/node/558>.
6. Каган М. С. Мир общения : проблема межсубъектных отношений / Моисей Самойлович Каган. — М. : Политиздат, 1988. — 319 с.
7. Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук : 13.00.04 — Теорія і методика професійної освіти / Вікторія Анатоліївна Лівенцова. — Тернопіль, 2002. — 20 с.
8. Мазаева И. А. Профессиональная коммуникативная культура в содержании подготовки специалиста: на материале профессий «человек — человек» : автореф. дис. на соискание научной степени канд. пед. наук : 13.00.01 — Общая педагогика, история педагогики и образования. / Ирина Александровна Мазаева. — М. : 2003. — 27 с.
9. Митрова Н. О. Формирование коммуникативной культуры у студентов вуза в процессе их включения в социально ориентированную деятельность : автореф. дис. на соискание научной степени канд. пед. наук : 13.00.08 — Теория и методика профессионального образования / Нэлла Олеговна Митрова. — Майкоп, 2006. — 27 с.
10. Мудрик А. В. Общение в процессе воспитания : учеб. пособие для ВУЗов / А. В. Мудрик — М. : Педагогическое общество России, 2001. — 320 с.
11. Руденский Е. В. Социальная психология : курс лекций / Е. В. Руденский / [М-во общего и проф. образования РФ; Новосибирская гос. академия экономики и управления ; отв. ред. Е. А. Яблокова] — М. : ИНФРА-М; Новосибирск : НГАЭиУ; 2000. — 221 с.
12. Шевцова Е. В. Взаимосвязь профессиональной и коммуникативной культуры личности будущего специалиста / Е. В. Шевцова. [Електронний ресурс] : Режим доступу : <http://www.feeldaflava.ru/stati/vzaimosvjaz-professionalnoj-i-kommunikativnoj-kultury-lichnosti-buduschego-spetsialista.html>.
13. Юрченко Н. В. Понятие коммуникативной культуры в научно-педагогической литературе / Н. В. Юрченко. [Електронний ресурс] — Режим доступу : [conference.kemsu.ru/GetDocsFile?id=11965&table=papers\\_file](http://conference.kemsu.ru/GetDocsFile?id=11965&table=papers_file).

*Проаналізовано стан дослідження структурних компонентів комунікативної культури в науковій літературі та обґрунтовано її структурно-компонентний склад у контексті професійної підготовки фахівців сфери обслуговування.*

**Ключові слова:** *комунікативна культура фахівців, структурно-компонентний склад комунікативної культури, фахівці сфери обслуговування.*

*Проанализировано состояние исследования структурных компонентов коммуникативной культуры в научной литературе и обоснован её структурно-компонентный состав в контексте профессиональной подготовки специалистов сферы обслуживания.*

**Ключевые слова:** *коммуникативная культура специалистов, структурно-компонентный состав коммуникативной культуры, специалисты сферы обслуживания.*

*The article analyses the state of structural components of communicational culture in scientific literature and grounds its structural and componential contents in the context of vocational training of service sphere's specialists.*

**Key words:** *specialists' communicational culture, structural and componential contents of communicational culture, specialists of service sphere.*

## РЕЦЕНЗІЯ

**на статтю “Обґрунтування структурно-компонентного складу комунікативної культури фахівців сфери обслуговування” (0,5 авт. арк.) зав. відділу практичної психології, к. п. н., с. н. сп. Руденко Л. А.**

Комунікативна культура є однією з визначальних властивостей сучасного фахівця сфери обслуговування, оскільки робота з людьми передбачає передусім спілкування. стосунки. контакти. Тому актуальність теми рецензованої статті не викликає заперечень, тим більше що розглядається вона у контексті інформаційного суспільства, яке викликало формування комунікативної парадигми сучасної людини.

Авторка поставила мету обґрунтувати структурно-компонентний склад комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Слушно спираючись на наукові авторитети, вона проаналізувала наукові розвідки щодо структурквання даного феномену на основі аксіологічного, культурологічного, психологічного підходів. Узагальнення опрацьованого матеріалу дозволило виокремити у структурно-компонентному складі комунікативної культури фахівців сфери обслуговування особистісно-рефлексивну, професійно-значущу і операційно-діяльнісну складові.

Заслуговує на увагу аналітична частина статті, яка допомогла сформулювати власне бачення проблеми щодо підвищення рівня комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у системі професійно-технічної освіти.

Стаття містить цікаві, на наш погляд, узагальнення і науково обґрунтовані висновки, написана на належному науково-методичному рівні й рекомендується до друку.

**Рецензент:**  
**провідний науковий співробітник**  
**відділу практичної психології,**  
**кандидат філософських наук,**  
**старший науковий співробітник**

**Г. С. Дегтярьова**