

ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Нові соціально-економічні умови розвитку Української держави, її входження до європейського співтовариства та Світової організації торгівлі спонукають до змін в усіх сферах суспільного життя, зокрема, в системі освіти, яка відповідає за відтворення інтелектуального й духовного потенціалу народу, слугує засобом вирішення проблем розвитку науки й техніки, культури й національного відродження, становлення державності, утвердження принципів демократії, підвищення рівня якості життя громадян.

У цьому контексті перед професійно-технічними навчальними закладами постає відповідальне завдання – забезпечити виробничу та інші галузі народного господарства високопрофесійними конкурентноспроможними кадрами з метою розбудови економічно міцної демократичної держави. Особливої актуальності набуває підготовка фахівців сфери обслуговування, діяльність яких має значний вплив на економічне життя та побут суспільства.

Останнім часом 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 послуги, не лише високої кваліфікації, а й уміння працювати на відповідному професійно-культурному рівні, що в подальшому визначає тривалість співпраці із замовниками.

Вивчення вимог до професійної діяльності фахівців на підприємствах сфери обслуговування і службах сервісу, аналіз міжособистісних контактів у цій галузі, використання комунікативних технологій у професійній діяльності кваліфікованих фахівців сфери послуг дало змогу виявити невідповідність між вимогами сучасного суспільства та рівнем професійно-комунікативної

підготовки у професійно-технічних навчальних закладах (ПТНЗ). Ця невідповідність породжує низку суперечностей між:

- динамічними змінами у професійній діяльності майбутніх фахівців сфери послуг і недостатнім урахуванням цих змін у змісті професійної підготовки;

- стрімким розширенням вимог до якості обслуговування клієнтів і готовністю молодих фахівців раціонально, свідомо використовувати професійно-комунікативні знання, вміння і навички в умовах реальної професійної діяльності;

- сучасними підходами до формування професійно-комунікативної культури та відсутністю науково-методичного обґрунтування змісту цієї складової професійної підготовки в системі професійно-технічної освіти;

- наявним і необхідним обсягом знань, умінь і практичних навичок учнів з культури обслуговування, а також наявним і необхідним рівнем комунікативної культури випускників ПТНЗ сфери обслуговування;

- чинною дидактичною системою навчально-виховного процесу в ПТНЗ і потребами комплексного формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Різні аспекти проблеми спілкування знайшли висвітлення у психолого-педагогічних і соціальних дослідженнях Б. Ананьєва, Г. Андрєєвої, А. Барташева, О. Бодальова, Г. Васяновича, Г. Дегтярьової, О. Дробницького, О. Киричука, О. Леонтєва, В. Малахова, В. Рибалки, І. Риданової, С. Рубінштейна, М. Скиби, В. Сухомлинського, В. Тесленка, Г. Чайки, Н. Хворостовської та ін. 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, Я. Радевич-Винницький, І. Сайтарлі та ін.

Наприкінці 90-х р. ХХ ст. питання формування особистості та її стосунків з іншими, розвитку мови і спілкування ґрунтовно вивчали М. Пірен,

Т. Чмут. Нині проблеми спілкування досить активно розробляють українські вчені Г. Балл, М. Боришевський, Л. Бурлачук, С. Вдович, В. Кіслов, М. Корольчук, В. Крайнюк, С. Максименко, В. Семиченко, Ю. Трофімов, І. Ющук. Зусилля науковців спрямовані на вивчення компонентів спілкування: комунікації, пізнання, взаємодії впливів на ефективність спілкування, труднощі, які заважають результативному спілкуванню. Досліджуються також засоби спілкування, пізнавальні процеси під час його здійснення, їх взаємозв'язок. Разом з тим велика увага приділяється вивченню історичних підходів до пізнання і спілкування, визначенню умов його оптимізації, які залежать від індивідуальних особливостей. Окремі наукові пошуки присвячені спілкуванню під час навчально-виховної діяльності.

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, О. Палки. Проблеми формування комунікативної культури фахівців різного профілю у вищих навчальних 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 професійно-технічних навчальних закладах поки що немає.

Мета нашої статті – проаналізувати можливості підвищення якості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах за допомогою формування рівня комунікативної культури відповідно до суспільних вимог. Для цього необхідно виконати пошук раціональних організаційно-педагогічних умов формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ шляхом реалізації сучасних педагогічних технологій у комунікативній підготовці; використання потенціалу суспільно-гуманітарних і професійно

орієнтованих предметів з метою їхнього професійно-комунікативного розвитку; забезпечення готовності викладачів до формування комунікативної культури учнів ПТНЗ, що дасть змогу організувати і забезпечити належну гуманітарну, загальнопрофесійну та професійно орієнтовану підготовку фахівців відповідно до стандартів професійно-технічної освіти та сучасних вимог роботодавців і ринку праці.

При цьому стає можливим формування й розвиток комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як складової їхньої професійної компетентності з метою: розвитку особистісних і ділових якостей через оволодіння комунікативною компетентністю; формування умінь конструктивно спілкуватися на всіх етапах процесу обслуговування; встановлювати й підтримувати контакти з клієнтами з урахуванням вікових, статусних і соціально-культурних характеристик; адекватно використовувати невербальний і вербальний канали спілкування під час обслуговування клієнтів; володіти техніками: виявлення потреб клієнта, активного слухання, постановки питань різного типу, аргументації на користь клієнта, налагодження зворотного зв'язку та презентації послуги; долати комунікативні бар'єри; опанувати способи саморегуляції; виробити навички професійного ведення діалогу за допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування; надавати клієнтам якісний сервіс.

В. Горяніна зауважує, що в сучасній психології спілкування часто розглядається як синонім поняття взаємодії, яким користуються для характеристики усього розмаїття природних і соціальних явищ. Взаємодія ж як процес безпосередньої чи опосередкованої дії суб'єктів один на одного породжує їхню взаємозумовленість. Тобто змістом будь-якої взаємодії є зв'язок, обмін (діями, предметами, інформацією тощо) і взаємний вплив. Таким чином, міжособистісна взаємодія – це реально функціонуючий зв'язок свідомих і активно цілеспрямованих суб'єктів, що характеризується їхньою взаємною залежністю [1, с. 21]. Складовими поняття “міжособистісної взаємодії”, за

В. Горяніною, є поняття “взаєморозуміння”, “взаємодопомога”, “співпереживання”, “взаємовплив”.

У монографії С. Хребіної категорія “міжособистісна взаємодія” вживається у двох значеннях: в широкому сенсі – як випадковий або навмисний, приватний чи публічний, тривалий або короткочасний, вербальний чи невербальний особистий контакт двох або більше людей, наслідком якого є взаємні зміни їхньої поведінки, діяльності, ставлень, установок; у вузькому ж сенсі взаємодія – це система взаємозумовлених індивідуальних дій, пов’язаних циклічною причинною залежністю, при якій поведінка кожного з учасників виступає водночас і стимулом, і реакцією на поведінку решти [4, с. 26]. Із цього випливає, що взаємодія означає спосіб реалізації спільної діяльності, досягнення мети якої потребує розподілу й кооперації функцій, взаємного узгодження й координації індивідуальних дій.

Питання вивчення ефектів взаємного впливу індивідів у процесі спільної діяльності в соціальних структурах різної складності, розподілу усередині групи певних ролей, психологічної сумісності учасників і способів управління нею знаходяться у сфері інтересів психології міжособистісних стосунків. Натомість соціальний феномен культури міжособистісних стосунків 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 стосунки у будь-якій соціальній площині. Високу культуру спілкування демонструє комунікативно компетентна людина, яка успішно застосовує арсенал морально-етичних норм і правил, вдало визначає характер людини, з якою спілкується [3, с. 12]. З огляду на це комунікативну компетентність розуміють як досвідчене володіння мовою на вербальному й невербальному рівнях, здатність соціально прийнятно спілкуватися, що передбачає дотримання певних морально-етичних норм і врахування психологічних особливостей співрозмовника.

Міжособистісне спілкування трактують як процес інформаційно-предметної та особистісної взаємодії між людьми, в якій формуються та

реалізуються їхні стосунки. Важливою особливістю міжособистісної взаємодії є здатність людини “приймати роль іншого”, уявляти, як її сприймає партнер, і відповідно інтерпретувати ситуацію та конструювати власні дії. З огляду на це комунікативну культуру доцільно розглядати як одну з головних компонент професійної культури фахівця сфери послуг. Для продуктивної творчої діяльності необхідно також його інтегрування не лише у виробництво, а й у професійно культурну спільноту. Високий рівень соціальної й міжкультурної мобільності супроводжується потребами активного спілкування, що вимагає від фахівців різних галузей засвоєння моральних основ культури, спілкування у системі “особистість – особистість”. Культура міжособистісних стосунків розглядає певну систему морально-етичних цінностей, на які орієнтуються люди у процесі соціальної взаємодії, і, таким чином, використовуючи концептуальний доробок і категоріальний апарат етики, наповнює їх конкретним соціально-історичним змістом, тобто постає як практична етика, основою якої є уявлення про належну поведінку.

Професійна культура працівника сфери обслуговування 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, естетизації професійної діяльності. У країнах з розвинутими освітніми системами становлення і розвиток професійної культури фахівця сфери обслуговування 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 у всіх економічно розвинених країнах перспективним напрямом професійної підготовки, а наявність комунікативної культури – головною умовою працевлаштування та кар’єрного зростання у сфері бізнесу, ринку послуг, управлінні, освіті тощо.

Професійне навчання є періодом початкової особистісної професійної ідентифікації, становлення і розвитку професійної культури, засвоєння професійних знань, опанування основних виробничих умінь і навичок, набуття освітньо-професійної кваліфікації та компетентності, формування психологічної готовності до майбутньої професії і планування свого соціально-професійного і кваліфікаційного розвитку. Важливу світоглядно-орієнтувальну функцію у професійно-технічних навчальних закладах несе взаємозв'язок естетичних, психологічних, культурологічних знань і професійних умінь як чинник розвитку комунікативної культури майбутнього фахівця. Комунікативна діяльність працівників сфери обслуговування має міжособистісний характер і забезпечується їхньою комунікативною компетентністю. Для професійної діяльності працівників сфери обслуговування вважаємо визначальними умовні категорії спілкування: взаємодію, взаєможивлення, взаємооцінку. Передусім це стосується спілкування як міжособистісної взаємодії, метою якої є задоволення потреби у спільній діяльності, коли спілкування виступає як сукупність зв'язків і взаємовпливів працівника сфери послуг і клієнта.

Міжособистісне спілкування виконує багато різних функцій, серед яких професійно-ділова, пізнавально-діагностична, педагогічна, інформаційна, управлінська (мобілізаційно-спонукальна), зворотного зв'язку, самоутвердження особистості, забезпечення позитивних емоцій, психологічної комфортності від спілкування тощо. Психологічні механізми сприймання й розуміння один одного, міжособистісна привабливість, взаємовплив і рольова поведінка реалізуються в комунікативній культурі, яка є провідним важелем формування й розвитку міжособистісних відносин. Вони ґрунтуються на взаємній готовності суб'єктів до певного типу неформальної взаємодії та спілкування, виникають і розвиваються на основі суб'єктивної потреби у спілкуванні та її задоволенні, регулюються індивідуально-психологічними особливостями людей, що взаємодіють, і супроводжуються станом задоволення чи незадоволення один одним.

За твердженням У. Дік [2, с. 37, 39], професійна діяльність приносить найбільше задоволення, коли пов'язана з позитивними контактами й стосунками, особливо в жорсткому конкурентному середовищі, притаманному сучасному глобалізованому світу. Талант спілкування з людьми, який забезпечує стратегічну перевагу й допомагає впоратися з конкурентами, перетворити ділових партнерів у друзів і союзників та завоювати активну підтримку з їхнього боку цей дослідник називає “інтелектом стосунків”.

Людей, яким властивий “інтелект стосунків”, можна розпізнати за певними способами поведінки. Наприклад: вони знають, як підійти до людей, легко зав'язують контакти і “завойовують” інших, не бояться почати розмову з незнайомими людьми і вміють її підтримати. Крім того, такі люди вельми зацікавлені у відносинах з іншими й спілкуються з ними обережно й уважно. Вони емпатичні, швидко розуміють співбесідника, можуть уявити себе в його ситуації й легко інтерпретують мову рухів його тіла. Емпатичність дозволяє їм емоційно впливати на інших, мотивувати їх, підвищити їхнє почуття власної гідності [2, с. 41]. Люди з розвинутим “інтелектом стосунків” активно впливають на відносини, зокрема в конфліктних ситуаціях, відчують, що можна виграти від стосунків, з якими людьми їм корисно спілкуватися, а з якими – ні, і в стані керувати стосунками так, щоб за певної ситуації перервати контакт.

Оскільки будь-яке професійне життя відбувається у колі інших людей, від бажання їх співпрацювати разом і здатностей це робити залежить результат спільної праці. Тобто, професійне життя й діяльність заповнені стосунками з оточенням. Якщо фахівець хоче бути незалежним від зовнішніх впливів у досягненні професійної мети, він має будувати якомога більше позитивних стосунків.

Вважаємо, що формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування можна забезпечити за умов: розроблення та реалізації концепції формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування; взаємозв'язку професійних, психологічних, естетичних,

культурологічних знань і вмінь; визначення прогностичного аспекту комунікативної складової професійної підготовки фахівців у контексті євроінтеграції; оновлення змісту освіти шляхом упровадження спецкурсу “Комунікативна культура фахівців сфери обслуговування”; розвитку в особистості мотивації до вдосконалення власної комунікативної культури, постійної самостійної роботи, самоосвіти та самовдосконалення; реалізації сучасних педагогічних технологій у комунікативній підготовці фахівців.

Таким чином, сутність інноваційних підходів до формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у системі професійно-технічної освіти полягає в тому, що:

- професійна компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування зросте, якщо їхнє навчання ґрунтуватиметься на сучасних підходах до розвитку культури міжособистісних стосунків і спрямовуватиметься на формування вмінь швидко адаптуватися до нестандартних професійних ситуацій, постійно оновлювати контакти з численними клієнтами закладів сфери послуг, налаштовувати нові стосунки для тривалої взаємодії, запобігати конфліктам і, в разі потребі, 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 у сфері послуг (можливості колективної організації виробничих процесів; оперативне та своєчасне виконання замовлень відповідно до запитів клієнтів і вимог роботодавців; обмін інформацією за допомогою вербальних і невербальних засобів, у тому числі інформаційно-комунікаційних тощо);

- параметри якості комунікативних умінь і навичок учнів (глибина, повнота, ґрунтовність, усвідомленість тощо) 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 працівників сфери обслуговування.

Отже, для підвищення рівня комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування доцільним є розроблення й упровадження системи формування їхньої комунікативної культури у ПТНЗ. До подальших напрямів дослідження відносимо: вивчення завдань, функцій і напрямів розвитку комунікативної культури фахівців у ПТНЗ, визначення організаційно-педагогічних умов формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблення науково-методичного забезпечення цього процесу.

1. *Горянина В. А.* Психология общения: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. / Валентина Александровна Горянина. — М. : Издательский центр «Академия», 2002. — 416 с.
2. *Дик У.* Эффективная коммуникация. Приемы и навыки / Пер. с нем. / Улла Дик. — Х. : Изд-во Гуманитарный центр, 2007. — 188 с.
3. *Сайтарлі І. А.* Культура міжособистісних стосунків : навч. посіб. / Інна Анатоліївна Сайтарлі. — К. : Академвидав, 2007. — 240 с.
4. *Хребина С. В.* Организационная психология образования: феноменология и концепция развития : монография. / Светлана Владимировна Хребина. — Пятигорск : Изд-во ПГЛУ, 2007. — 288 с.

Проблеми формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Актуалізується проблема формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як засобу підвищення якості їхньої фахової підготовки в професійно-технічних навчальних закладах

Проблемы формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы обслуживания

Актуализируется проблема формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы обслуживания как способа повышения качества их профессиональной подготовки в профессионально-технических учебных заведениях.

Ключевые слова: профессиональная подготовка, специалисты сферы обслуживания, профессиональная культура, коммуникативная культура.

РЕЦЕНЗІЯ

на статтю “Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: постановка проблеми” (0,5 авт. арк.) завідувача відділу практичної психології, к. п. н., с. н. с. Руденко Л. А.

Останнім часом помітні зрушення у складі суспільних потреб стимулюють активне нарощування сфери послуг у кількісних та якісних вимірах. З підвищенням рівня економічного розвитку країни на долю сфери обслуговування припадає дедалі більша частина ресурсів суспільства, а її продукція відіграє все більшу роль у задоволенні людських потреб.

Слід відзначити, що працівник сфери послуг має бути такою ж мірою кваліфікованим виробником послуги, якою й бути компетентним комунікатором, мати позитивний вплив на клієнта, уміти конструктивно взаємодіяти з ним. Трудове життя такого фахівця складається із контактів. Адже на це він витрачає значну частину робочого часу. Тому володіння мистецтвом спілкування, а також культура поведінки, що є показниками культури взаємин такого фахівця – його професійний обов’язок. Отже, головна мета статті полягає в актуалізації формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування необхідного рівня культури.

Слушно спираючись на наукові авторитети, авторка статті розглядає спілкування як вид міжособистісної взаємодії, яка впливає на поведінку її учасників і на результати спільної діяльності. Л. Руденко переконливо доводить, що повноцінний розвиток особистості, передусім психічний і соціальний, залежить від її спілкування, оскільки воно виступає не тільки в якості важливої духовної потреби особистості як соціальної істоти, а й в якості головного інструмента, що забезпечує її зв’язок і взаємодію з іншими людьми. Крім того, потреба людини у спілкуванні зумовлена як суспільним способом її буття, так і необхідністю взаємодії у процесі діяльності. Будь-яка спільна діяльність, і, передусім, трудова, не може здійснюватись успішно, якщо між тими, хто її виконує, не будуть налагоджені відповідні взаємовідносини.

Стаття містить слушні, на наш погляд, узагальнення й 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