



РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ РОБІТНИКІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Олена Тітова¹, Петро Лузан², Данило Сиволап³

¹ доктор педагогічних наук, професор, завідувач лабораторії науково-методичного супроводу підготовки фахівців у коледжах і технікумах Інституту професійної освіти НАПН України.
<http://orcid.org/0000-0002-6081-1812>; e-mail: olena.titova2310@gmail.com

² доктор педагогічних наук, професор, головний науковий співробітник лабораторії лабораторії науково-методичного супроводу підготовки фахівців у коледжах і технікумах Інституту професійної освіти НАПН України.
<http://orcid.org/0000-0002-8853-9275>; e-mail: petr.luzan@ukr.net

³ аспірант Інституту професійної освіти НАПН України
<https://orcid.org/0009-0009-4013-1498>; e-mail: xcv98209820@gmail.com

Реферат

Актуальність дослідження зумовлюється тим, що на сучасному етапі розвитку сфери послуг, що детерміновано зокрема впровадженням нових технологій у сфері послуг, а також прагненням споживачів отримувати послуги професійного рівня, успішність підприємства сфери послуг визначається не тільки вмінням працівника виготовити та надати послугу високої якості, а й ефективно спілкуватися зі споживачами та іншими учасниками процесу надання послуг, будувати конструктивні взаємовідносини, уникаючи конфліктних ситуацій, володіння певною культурою професійного спілкування і поведінки. Професійний розвиток працівника сфери послуг становить неперервний процес особистісного самовдосконалення і самореалізації, а також ефективного розвитку в середовищі підприємства сфери послуг.

Мета: на основі аналізу моделі ситуації взаємодії працівників з іншими учасниками процесу створення та надання послуг виявити особливості професійної комунікації персоналу, визначити чинники, які впливатимуть на ефективність розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників підприємств сфери послуг та обґрунтувати ефективну методику розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників у середовищі підприємств сфери послуг.

Методи: вивчення нормативних і правових документів, звітів, наукових джерел та навчально-методичних матеріалів для з'ясування стану досліджуваної проблеми; застосування засобів уніфікованої мови моделювання (UML) для візуалізації поведінкової конструкції та взаємодії співробітників підприємств сфери послуг з оточуючим середовищем та виявлення особливостей професійної комунікації працівників сфери послуг; здійснення теоретичного аналізу, синтезу та узагальнення для визначення чинників, що впливатимуть на ефективність розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників підприємств сфери послуг та обґрунтування ефективних методів і форм розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників у середовищі підприємств сфери послуг.

Результати: розроблено модель взаємодії співробітників з іншими учасниками у середовищі підприємства сфери послуг, яка дозволяє розглядати процес створення та надання послуг як систему, проаналізувати та унаочнити випадки взаємодії в середині цієї системи та за її межами; виявлено особливості професійної комунікації персоналу підприємств сфери зв'язку, що визначають певні необхідні комунікативні навички та мають вплив на якість надання послуги; встановлено провідні чинники, які впливатимуть на ефективність розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників підприємств сфери послуг; обґрунтовано методи і форми, які мають забезпечити ефективний розвиток професійно-комунікативної компетентності персоналу підприємства сфери послуг.

Висновки. Моделювання та аналіз ситуацій взаємодії працівників підприємства сфери послуг з іншими учасниками процесу професійної комунікації дозволив визначити особливості професійного спілкування, що впливають на здатність працівників швидко орієнтуватися в ситуації, знаходити ефективні комунікативні засоби, підтримувати зворотній зв'язок з учасниками процесу спілкування, тобто не тільки створити послугу високої якості, а і надати її на високому рівні, що визначає успішність і конкурентоспроможність підприємства сфери послуг. Встановлено, що ефективність розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників підприємств сфери послуг напряму залежить від створення у закладах сфери послуг особливого середовища співпраці, взаємної підтримки, високого рівня корпоративної культури, а провідними чинниками, які впливатимуть на ефективність розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників підприємств сфери послуг є підтримка мотивації та прагнення створювати і надавати послуги високої якості; потреба в обміні професійною інформацією між працівником та іншими учасниками процесу створення та надання послуги (клієнтами, колегами, керівництвом тощо); створення на підприємстві атмосфери довіри, підтримки, розвитку; стійка потреба у самовдосконаленні; підбір ефективних методів і форм для розвитку комунікативної компетентності працівників на підприємстві сфери послуг; застосування цифрових технологій. Обґрунтовано методи (розповідь, повідомлення, бесіда, дискусія, мозковий штурм, кейс-метод, ігровий метод, симуляція, комунікативні задачі і вправи, аналітичні вправи, презентації, відео демонстрацію, відео аналіз професійних ситуацій, аналіз та розв'язання проблемних ситуацій) і форми (індивідуальна робота з друкованими матеріалами та вправами, самоосвіта через інтернет-ресурси, групова робота під час міні-лекцій, виконання комунікативних задач і аналітичних вправ на відпрацювання окремих комунікаційних навичок, рольових ігор, воркшопів, тренінгів, майстер-класів, у тому числі реалізованих засобами відео конференцій), які мають забезпечити ефективний розвиток професійно-комунікативної компетентності працівників у середовищі підприємства сфери послуг.

Ключові слова: професійна компетентність, комунікативна компетентність, сфера послуг, безперервна професійна освіта, підвищення кваліфікації

Вступ. Впровадження нових технологій у сфері послуг, а також прагнення споживачів отримувати послуги професійного рівня сприяють розвитку мереж підприємств сфери послуг та актуалізують проблему підготовки компетентних фахівців для цієї сфери (Mohanty, A., & Mohanty, S., 2018; Tsaur, & Yen, 2018).

Сфера послуг розглядається як перспективна галузь економіки, що включає громадське харчування, торгівлю, транспорт, туризм, індустрію краси тощо. У розвинутих країнах у 2019 році у цій галузі економіки було працевлаштовано до 77% населення, а частка її ВВП сягає 72% (Masa'deh, R., et. all, 2019). Позиції сфери послуг суттєво впливають на рівень економіки, а забезпечення зазначеної галузі висококваліфікованими кадрами є однією з умов її успішного розвитку та зростання економіки держави в цілому.

Від інших галузей сфера послуг відрізняється тим, що послуга, яку отримує споживач, «спрямована на задоволення певних потреб людини», а її результат «споживається в процесі її надання» (Матвійчук, & Кандзюба, 2017). Важливим для наявного дослідження є висновок про те, що у процесі надання послуги задовольняються потреби «як суб'єктів, які їх надають, так й осіб, які їх отримують» (Плакида, 2013). Варто також прийняти бачення дослідників стосовно того,

що послуги, наприклад, в індустрії краси можуть слугувати також способом уникнути рутини та повсякденних обмежень, відпочити і поспілкуватися (Johnston, & Kong, 2011). Отже, існує потреба у відповідній підготовці працівників сфери послуг, які безпосередньо контактують зі споживачем, створюють атмосферу та впливають на репутацію підприємства.

Джерела. Дослідники, що переймаються проблемою розвитку професійних компетентностей працівників у сфері послуг, наголошують на особливостях професійної компетентності персоналу підприємств сфери послуг через їх безпосередній контакт зі споживачами, які стають дедалі вимогливішими, та технології і обладнання, що постійно вдосконалюються. Отже, професійний розвиток має здійснюватися безперервно. У різні періоди становлення фахівця сфери послуг потребує різні знання та навички, що будуть визначати його адаптацію до умов ринку праці, накопичення досвіду, формування клієнтської бази та запобігання професійному вигоранню (Рудик, Максимова, & Залецька, 2022).

Професійний розвиток працівників підприємств сфери послуг має бути спрямованим на опанування нових знань, формування умінь і навичок роботи з новим обладнанням, набуття необхідного досвіду для ефективного виконан-

ня професійних завдань, підтримки мотивації, підвищення корпоративного духу, відданості справі тощо (Lee, & Bruvold, 2003).

В Законі України «Про освіту» поняття «компетентність» визначається як «динамічна комбінація знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей, що визначає здатність особи успішно соціалізуватися, провадити професійну та/або подальшу навчальну діяльність» (Закон України «Про освіту», 2017). Отже, слушним є висновок про те, що професійний розвиток передбачає набуття новітніх знань, ціннісних орієнтацій, досвіду, а також виявлення нових суперечностей, що детермінують безперервність професійного розвитку. Отже, варто погодитися з вітчизняними вченими, що поняття «професійна компетентність» характеризує спрямованість фахівця на ефективне виконання професійних обов'язків; а також включає знання, навички, досвід властиві специфіці професійної діяльності (Бородієнко, 2017).

Серед найважливіших умінь і якостей працівників сфери послуг дослідники наголошують на комунікативних навичках, володінні мовою тіла та зовнішньому вигляді, особливо для тих працівників, хто має безпосередній контакт зі споживачами (Al-Hussein et al., 2015; Alananzeh, 2017).

Існує багато підходів до визначення структури професійної компетентності, серед компонентів якої виділяють такі: загальнокультурну, навчально-пізнавальну, інформаційну, комунікативну (Петрук, 2021), проєктувальну, інформаційну, організаторську, аналітичну (Уйсїмбаєва, 2006). Серед різних структур поняття «професійна компетентність», беззаперечно дослідники виділяють комунікативну компетентність. Отже, можемо зробити висновок про те, що розвиток професійної компетентності фахівця будь-якого напрямку передбачає формування й розвиток професійно-комунікативної компетентності.

У всьому світі сфера послуг є галуззю з високим рівнем конкуренції, отже, працівники прагнуть представити споживачам послуги, що відповідають різноманітним побажанням і їхнім очікуванням. Слід погодитися з висновком про те, що клієнт оцінює не тільки якість обслуговування, а також і спосіб, у який послугу було

надано. До того ж, як справедливо наголошують дослідники, нині клієнт у пошуках конкурентоспроможних послуг найчастіше звертається до глобальної інформаційної мережі стосовно певного підприємства сфери послуг, обладнання та технологій, які застосовуються, професійного рівня фахівців, а також відгуків інших клієнтів (Mohanty, A., & Mohanty, S., 2018). Тому на підприємстві сфери послуг мають надаватися високоякісні та професійні послуги таким чином, щоб створити певний позитивний образ у свідомості споживача та обмежити його шанси обрати інші заклади конкурентів.

Оскільки успішність та конкурентоспроможність підприємства сфери послуг напряму залежить від здатності працівників не тільки створити послугу високої якості, а і надати її на високому рівні, вважаємо відправним для наявного дослідження висновок учених про те, що комунікативна компетентність набуває надзвичайної важливості (Mehra, & Nickerson, 2019; Men, & Yue, 2019). Інший важливий аспект для нашого дослідження полягає у тому, що професійне спілкування у закладі сфери послуг забезпечує взаємодію окремих суб'єктів, їхню співпрацю та суб'єкт-суб'єктні взаємовідносини (Петрук, 2021). Водночас професійне спілкування є способом оформлення суб'єкт-об'єктних відносин (працівник підприємства сфери послуг та клієнт / колеги / керівництво тощо). Отже, враховуємо у наявному дослідженні висновки вчених про те, що спілкування є засобом організації професійної діяльності з надання послуг, координації дій учасників цього процесу та реалізації мети й завдань професійної діяльності, розвитку професійного функціоналу та встановлення зв'язків між людьми (Ugandar, 2015), а провідним компонентом професійної компетентності працівника сфери послуг є комунікативна компетентність. Тобто якість професійного спілкування працівника сфери послуг, з одного боку, зумовлюється специфікою їхньої професійної діяльності, а з іншого – визначає рівень професіоналізму працівника (Капська, 2009).

Метою дослідження: на основі аналізу моделі ситуації взаємодії працівників з іншими учасниками процесу створення та надання послуг виявити особливості професійної комунікації персоналу, визначити чинники, які вплива-

тимуть на ефективність розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників підприємств сфери послуг та обґрунтувати ефективну методику розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників у середовищі підприємств сфери послуг

Методи: вивчення нормативних і правових документів, звітів, наукових джерел та навчально-методичних матеріалів для з'ясування стану досліджуваної проблеми; застосування засобів уніфікованої мови моделювання (UML) для візуалізації поведінкової конструкції та взаємодії співробітників підприємств сфери послуг з оточуючим середовищем та виявлення особливостей професійної комунікації працівників сфери послуг; здійснення теоретичного аналізу, синтезу та узагальнення для визначення чинників, що впливатимуть на ефективність розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників підприємств сфери послуг та обґрунтування ефективних методів і форм розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників у середовищі підприємств сфери послуг.

Результати й обговорення. Спираючись на результати попередніх досліджень з проблеми, можна зробити висновок про те, що професійно-комунікативна компетентність працівника сфери послуг є інтегративною якістю особистості, що включає необхідні і достатні професійні знання, вміння встановлювати контакт з учасниками процесу надання послуг (споживачами, колегами, керівництвом, власниками, ЗМІ тощо), передавати інформацію та отримувати зворотній зв'язок; здатність вести діалог, чути та сприймати думки та побажання інших учасників діалогу; керувати власними емоціями, розуміти емоції інших учасників; запобігати конфліктним ситуаціям, атакож базується на загальнолюдських та професійних цінностях, володінні культурою професійного спілкування і поведінки.

Для з'ясування чинників, що визначають комплекс комунікативних знань та вмінь було побудовано модель взаємодії співробітників підприємств сфери послуг з оточуючим середовищем із застосуванням інструменту уніфікованої мови моделювання (Unified Modeling Language, UML) у вигляді діаграми прецедентів (Use-case Diagram, UCD) (United Modeling Language, 2023; Каграманова, 2022). Використовувалися два основні елементи: Actor / учасник, що унаочнює логічно пов'язані ролі, які виконуються при взаємодії з іншими учасниками,

прецедентами та системою (в нашому випадку учасники – це майстри, клієнти, допоміжний персонал, керівник або власник підприємства, конкуренти тощо); Use case / прецедент – описує окремий аспект поведінки системи з погляду споживача, тобто, – *що* відбувається, проте не показує, *як* досягається певний результат. Зазначена модель (рис. 1) дозволяє розглядати процес створення та надання послуг як систему, проаналізувати та унаочнити випадки взаємодії в середині цієї системи та за її межами.

Звичайний зв'язок учасника та події позначається суцільною лінією без підпису, що означає наявність основної події незалежно від інших (додаткових) подій (випадків). Додаткові події (необов'язковий варіант поведінки системи) Додаткові події (необов'язковий варіант поведінки системи) позначаються пунктирною лінією як «Розширення» (Extend). Додаткові події активуються лише за виконання певних умов.

Моделюючи взаємовідносини між працівником підприємства сфери послуг та оточуючим середовищем, можна прослідкувати окремі зв'язки, що з одного боку визначатимуть певні необхідні комунікативні навички, а з іншого, – впливатимуть на якість надання послуги. Серед них основними є такі взаємовідносини:

- працівник (майстер) – клієнт;
- працівник (майстер) – підприємство (інші працівники, керівник / власник підприємства, допоміжний персонал, постачальники тощо);
- працівник (майстер) – сім'я.

Під час професійного спілкування з клієнтом працівник має ефективно доносити інформацію та отримувати зворотній зв'язок, чути та сприймати думки та побажання клієнтів, вести конструктивний діалог (без тиску на клієнта, переслідуючи мету досягнення бажаного результату, який задовольнить клієнта), керувати власними емоціями, відчувати та розуміти настрій та емоції клієнтів, запобігати конфліктним ситуаціям, демонструвати культуру професійного спілкування і професійної поведінки. Відносини між працівником і підприємством характеризуються ступенем довіри, рівнем якості послуг, психологічним кліматом (Moslehpour et in., 2022), ступенем автономії в роботі та втручання в роботу та сім'ю (Wu & Zhou, 2020), рівнем задоволеності працівників.

Окремої уваги потребує питання організаційної культури, тобто системи спільних цінностей, норм і переконань працівників

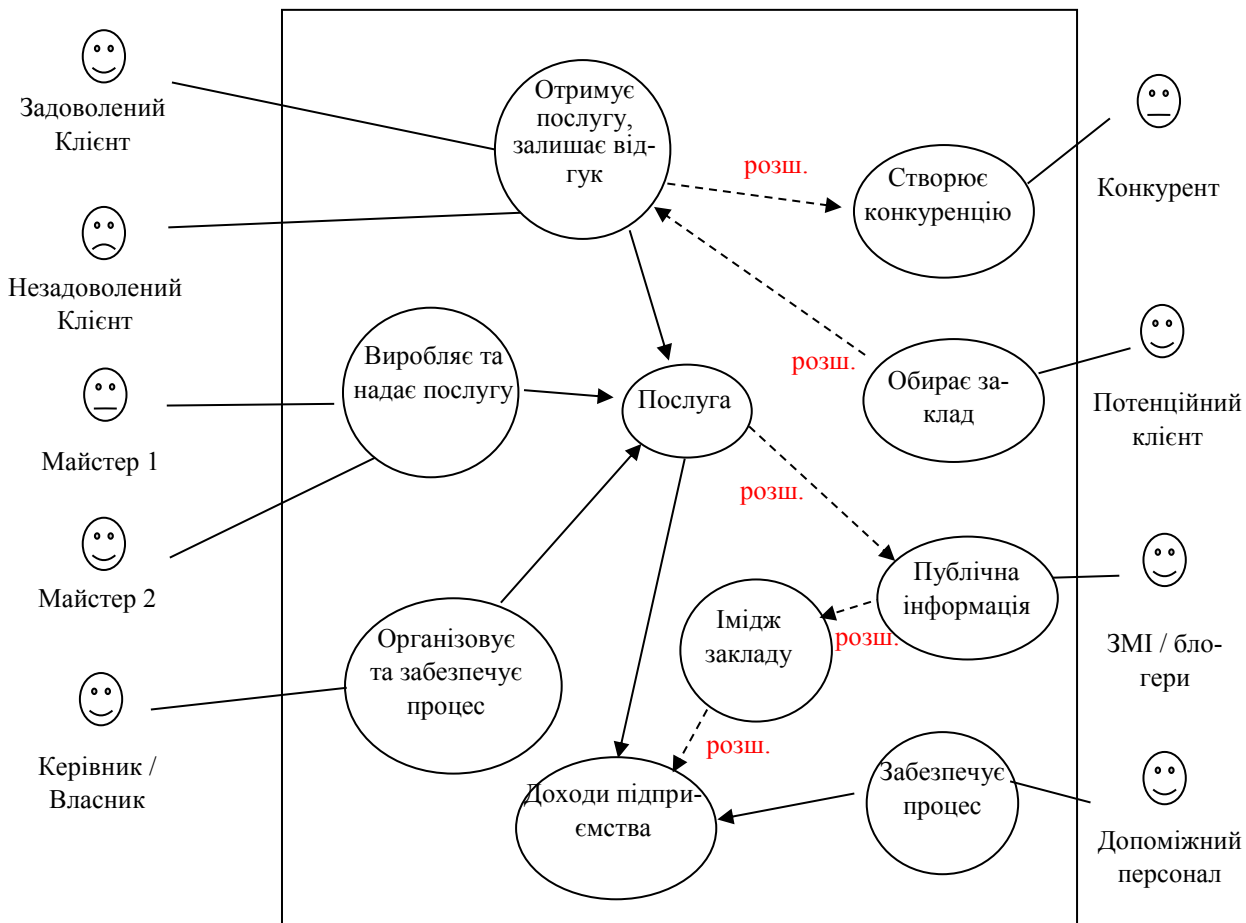


Рис. 1. Модель взаємодії співробітників з іншими учасниками у середовищі підприємства сфери послуг, розроблена у вигляді діаграми прецедентів (Use-case Diagram, UCD)

підприємства сфери послуг, що впливають на поведінку та рішення працівників. Високий рівень професійної культури позитивно впливає на ефективність комунікації, сприяє встановленню конструктивних взаємовідносин на основі взаємоповаги, довіри, підтримки, відданості справі. Співробітники проводять більше часу зі своїми колегами, ніж зі своїми родинами. Отже міцні стосунки підтримки дозволяють співробітникам професійно зростати, ефективно виконувати професійні обов'язки та справлятися зі стресами.

Хоча баланс робота-сім'я не має прямого відношення до професійного спілкування працівника підприємства сфери послуг, проте він визначає певний мікроклімат, що відповідає відсутності конфліктів між професійними та особистими обов'язками, коли працівник присвячує ї роботі, і сім'ї симетричну кількість часу та зусиль. Отже, коли підприємство забезпечує баланс між роботою та особистим життям працівника, продуктивність і задоволеність роботою збільшується (Krishnan et al., 2018; Lamane-

Harin та ін., 2021).

З іншого боку, відбираючи ефективні методи і форми розвитку професійно-комунікативної компетентності, маємо також врахувати форми та засоби, через які здійснюється професійна комунікація: усну, письмову (документи, текстові повідомлення у соціальних мережах) та візуальну (ЗМІ, реклама). Варто також врахувати можливості невербальних повідомлень, що становлять значну частину людського спілкування та ефективно передають настрій, ставлення, емоції, через міміку, рухи, гучність і тональність голосу тощо.

На основі аналізу ситуацій та особливостей професійного спілкування можна зробити висновок про те, що провідними чинниками, які впливатимуть на ефективність розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників підприємств сфери послуг є: стійка мотивація та прагнення створювати і надавати послуги високої якості; потреба в обміні професійною інформацією між працівником та іншими учасниками процесу створення та надання послуги

(клієнтами, колегами, керівництвом тощо); створення на підприємстві атмосфери довіри, підтримки, розвитку; стійка потреба у самовдосконаленні; підбір ефективних методів і форм для розвитку комунікативної компетентності працівників на підприємстві сфери послуг; застосування цифрових технологій.

До комплексу комунікативних знань та вмінь, що складають професійно-комунікативну компетентність працівника сфери послуг, варто віднести такі: володіння загальними і корпоративними нормами та правилами спілкування (повсякденного, ділового, святкового тощо), володіння мовою (дозволяє вільно передавати і сприймати інформацію, розуміння невербальної мови спілкування, уміння налагоджувати взаємовідносини з людьми з урахуванням їх особливостей (соціокультурних, вікових, статевих тощо), уміння володіти ситуацією, прогнозувати поведінку інших учасників та досягати цілі комунікації, уміння впливати на співрозмовника та переконувати, здатність оцінювати співрозмовника та обирати оптимальну комунікативну стратегію в залежності від ситуації, уміння створювати позитивний образ.

Отже, коли підприємство прагне сприяти підвищенню кваліфікації співробітників, одним з шляхів розвитку персоналу є підвищення професійної компетентності працівників на робочому місці через систему корпоративного навчання. Для навчання співробітників та підвищення їхньої професійної кваліфікації підприємство сфери послуг може скористатися досвідом більш досвідчених колег, послугами штатного тренера або сторонніх організацій. При цьому власник або керівник, що відповідає за професійний розвиток співробітників, має бути обізнаним стосовно ефективних методів і форм навчання на робочому місці для того, щоб мати можливість організувати ефективне підвищення кваліфікації за участі більш досвідчених працівників закладу або бути здатним оцінити ті курси, які пропонуватимуть наймані тренери.

Для підвищення ефективності розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників підприємств сфери послуг дослідники рекомендують застосовувати методи, які дозволяють швидко надати працівникам необхідну інформацію, активно залучають усіх учасників навчання, спрямовують на постійне самовдосконалення (Дегтярьова, & Руденко, 2010): розповідь і пояснення (при введенні на підприємстві нового обладнання або способів надання послуги), бесіда (обговорення та визначення

портрету клієнта; визначення чинників, що впливають на якість послуги та задоволення клієнта рівнем послуги; з'ясування потреб, з якими клієнт звертається до закладу сфери послуг тощо), дискусія (обговорення питань стосовно вимог клієнтів до послуг, а також того як послуги та працівники підприємства мають відповідати цим вимогам), мозковий штурм (визначення шляхів підвищення рівня якості послуг та покращення іміджу закладу), кейс-метод (обговорення окремих робочих ситуацій та пошук оптимальних рішень), ігровий метод (знайомство працівників з функціями колег на підприємстві; усвідомлення технологічних зв'язків та відповідальностей), симуляція (для формування та відпрацювання навичок професійного спілкування в ситуаціях з різними вихідними даними та з різними сценаріями розвитку), комунікативні задачі і вправи, аналітичні вправи, презентації, відео демонстрація, відео аналіз професійних ситуацій, аналіз та розв'язання проблемних ситуацій тощо.

Основними формами розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників підприємств сфери послуг мають бути індивідуальна робота з друкованими матеріалами та вправами, самоосвіта через інтернет-ресурси, групова робота під час міні-лекцій, виконання комунікативних задач і аналітичних вправ на відпрацювання окремих комунікаційних навичок, рольових ігор, воркшопів, тренінгів, майстер-класів, у тому числі реалізованих засобами відео конференцій), які мають забезпечити ефективний розвиток професійно-комунікативної компетентності працівників у середовищі підприємства сфери послуг.

Міні-лекції можуть проводитися старшими колегами, керівниками, власником, запрошеними фахівцями. Їхня мета полягає в передачі основної інформації стосовно місії візії та цінностей підприємства, особливостей клієнтів, конкурентів, нових технологій та обладнання тощо. Ця ж інформація може подаватися у друкованих або електронних джерелах. На нашу думку, ефективним є аналіз та розв'язання проблемних ситуацій, організований як індивідуальна або групова робота. Ефективно організована рольова гра допомагає розкрити комунікативний потенціал працівників, ознайомитися з особливостями всіх посад на підприємстві, спробувати себе в різних ролях, починаючи від власника та закінчуючи допоміжним персоналом, здійснити рефлексивний аналіз комунікативного процесу (Бутенко, 2009). Воркшоп (від англ. *workshop* –

робоча майстерня) – це корпоративний захід, де можна поділитися навичками та знаннями в групі. Передбачається, що під час воркшопу також виконуються спеціально підготовлені вправи, учасники навчання інтенсивно взаємодіють і, у той же час, отримують знання самостійно, на-працьовують актуальний досвід через залученість до процесу та особисті переживання.

Комунікативний тренінг є одною з найефективніших форм розвитку вмінь ведення соціального діалогу (Максимова, 2016), який може бути застосований для підвищення рівня комунікативної компетентності працівників сфери послуг. Тренінг, що зазвичай включає наставника і того, хто навчається, орієнтовується на навчання та набуття нових навичок через формулювання питань і пошук відповідей. Неформальне і невимушене спілкування, яке створюється під час тренінгу, знижує відчуття обмежень, дозволяє учасникам розкритися, знаходити безліч варіантів розвитку й розв'язання проблемних ситуацій.

Висновки. Моделювання та аналіз ситуацій взаємодії працівників підприємства сфери послуг з іншими учасниками процесу професійної комунікації дозволив визначити особливості професійного спілкування, що впливають на здатність працівників швидко орієнтуватися в ситуації, знаходити ефективні комунікативні засоби, підтримувати зворотній зв'язок з учасниками процесу спілкування, тобто не тільки створити послугу високої якості, а і надати її на високому рівні, що визначає успішність і конкурентоспроможність підприємства сфери послуг. Встановлено, що ефективність розвитку професійно-комунікативної компетентності

працівників підприємств сфери послуг напряму залежить від створення у закладах сфери послуг особливого середовища співпраці, взаємної підтримки, високого рівня корпоративної культури, а провідними чинниками, які впливатимуть на ефективність розвитку професійно-комунікативної компетентності працівників підприємств сфери послуг є підтримка мотивації та прагнення створювати і надавати послуги високої якості; потреба в обміні професійною інформацією між працівником та іншими учасниками процесу створення та надання послуги (клієнтами, колегами, керівництвом тощо); створення на підприємстві атмосфери довіри, підтримки, розвитку; стійка потреба у самовдосконаленні; підбір ефективних методів і форм для розвитку комунікативної компетентності працівників на підприємстві сфери послуг; застосування цифрових технологій. Обґрунтовано методи (розповідь, повідомлення, бесіда, дискусія, мозковий штурм, кейс-метод, ігровий метод, симуляція, комунікативні задачі і вправи, аналітичні вправи, презентації, відео демонстрацію, відео аналіз професійних ситуацій, аналіз та розв'язання проблемних ситуацій) і форми (індивідуальна робота з друкованими матеріалами та вправами, самоосвіта через інтернет-ресурси, групова робота під час мінілекцій, виконання комунікативних задач і аналітичних вправ на відпрацювання окремих комунікаційних навичок, рольових ігор, воркшопів, тренінгів, майстер-класів, у тому числі реалізованих засобами відео конференцій), які мають забезпечити ефективний розвиток професійно-комунікативної компетентності працівників у середовищі підприємства сфери послуг.

Список посилань

Чернілевський, Д. В. (2008). *Педагогіка вищої школи*: підручник. Вінниця: Видавництво університету «Україна».

Верховна Рада України. (2014, 5 червня). *Закон України «Про стандартизацію»*. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.

Вітренко, Ю. М. (2021). Стандартизація у сфері освіти. У В. Кремень (Ред.), *Енциклопедія освіти* (2-ге вид.), (с. 976-977). Київ: Юрінком Інтер.

Каленський, А. А., Лузан, П. Г., Ваніна, Н. М., Пащенко, Т. М., Кравець, С. Г., & Пятничук, Т. В. (2018). *Стандартизація професійної освіти: теорія і практика: монографія*. Житомир: Полісся.

Луговий, В. І., & Таланова, Ж. В. (2017). Особливості стандартизації професійної невищої і вищої освіти: теоретико-методологічний аспект. *Педагогіка і психологія. Вісник НАПН України*, 1 (94), 5-20.

Радкевич, В. О., Лузан, П. Г., & Кравець, С. Г. (2017). Стандартизація професійної освіти в контексті євроінтеграційних процесів. В *Наукове забезпечення розвитку освіти в Україні: актуальні проблеми теорії і практики* (до 25-річчя НАПН України): збірник наукових праць, (с. 259-267). Київ: Видавничий дім «Сам».

Радкевич, В., & Кравець, С. (2021). Професійний стандарт. У В. Кремень (Ред.), *Енциклопедія освіти* (2-ге вид.), (с. 825-826). Київ: Юрінком Інтер.

Гончаренко, С., Пастернак, Н., Лях, Х., & Радковська, О. (1998). Загальні принципи стандартизації освіти. *Шлях освіти*, 2-5. <https://lib.iitta.gov.ua/706598/>

Щербак, О. (2021). Педагог професійного навчання. У В. Кремень (Ред.), *Енциклопедія освіти* (2-ге вид.), (с. 707). Київ: Юрінком Інтер.

Кабінет Міністрів України. (2011). *Про затвердження Національної рамки кваліфікацій*. www.kmu.gov.ua/npas/244824068.

Voronina-Pryhodii, D. & Kravets, S. (2022). Regional features of the European Public-Private Partnership system in the field of professional (vocational) education. *Professional Pedagogics*, 1(24), 42-50.

Радкевич, В., Бородієнко, О., Колишко, Р., & Короткова, Л. (2020). Розроблення професійних стандартів з використанням інструментів державно-приватного партнерства. *Професійна педагогіка*, 1(20), 15-24.

Кабінет Міністрів України. (2019). *Концепція реалізації державної політики у сфері професійної (професійно-технічної) освіти «Сучасна професійна (професійно-технічна освіта на період до 2027 року»*. <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/uploads/public/5d0/27d/e55/5d027de55d8b6700902139.doc>.

Кравець, С. (2022). Законодавчі ініціативи розвитку державно-приватного партнерства у сфері професійної освіти. *Розвиток педагогічної майстерності майбутнього педагога в умовах освітніх трансформацій: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції*. Глухівський НПУ ім. О. Довженка, (с. 137-139). Глухівський НПУ ім. О. Довженка. <http://lib.iitta.gov.ua/733149/>

Переклад і транслітерація

Chernilevskiy, D. V. (2008). *Pedahohika vyshchoi shkoly: pidruchnyk [Higher school pedagogy: textbook]*. Vinnytsia: Vydavnytstvo universytetu «Ukraina», [in Ukrainian].

Verkhovna Rada Ukrainy. (2014, 5 chervnia). *Zakon Ukrainy «Pro standartyzatsiiu» [Law of Ukraine «On Standardization»]*. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>, [in Ukrainian].

Vitrenko, Yu. M. (2021). Standartyzatsiia u sferi osvity [Standardization in the field of education]. In V. Kremen (Red.), *Entsyklopediia osvity [Encyclopedia of Education]* (2-he vyd.). (s. 976-977). Kyiv: Yurinkom Inter, [in Ukrainian].

Kalenskiy, A. A., Luzan, P. H., Vanina, N. M., Pashchenko, T. M., Kravets, S. H., & Piatnychuk, T. V. (2018). *Standartyzatsiia profesiinoi osvity: teoriia i praktyka: monohrafiia [Standardization of professional education: theory and practice: monograph]*. Zhytomyr: Polissia, [in Ukrainian].

Luhovyi, V. I., & Talanova, Zh. V. (2017). Osoblyvosti standartyzatsii profesiinoi nevyshchoi i vyshchoi osvity: teoretyko-metodolohichniy aspekt [Peculiarities of standardization of professional non-higher and higher education: theoretical and methodological aspect]. *Pedahohika i psykholohiia. Visnyk NAPN Ukrainy [Pedagogy and psychology. Bulletin of the National Academy of Sciences of Ukraine]*, 1 (94), 5-20, [in Ukrainian].

Radkevych, V. O., Luzan, P. H., & Kravets, S. H. (2017). Standartyzatsiia profesiinoi osvity v konteksti yevrointehratsiinykh protsesiv [Standardization of professional education in the context of European integration processes]. In *Naukove zabezpechennia rozvytku osvity v Ukraini: aktualni problemy teorii i praktyky (do 25-richchia NAPN Ukrainy): zbirnyk naukovykh prats [In Scientific support for the development of education in Ukraine: topical problems of theory and practice (to the 25th anniversary of the National Academy of Sciences of Ukraine): a collection of scientific papers]*, (s. 259-267). Kyiv: Vydavnychiy dim «Sam», [in Ukrainian].

Radkevych, V., & Kravets, S. (2021). Profesiinyi standart [Professional standard]. V V. Kremen (Red.), *Entsyklopediia osvity [Encyclopedia of Education]* (2-he vyd.). (s. 825-826). Kyiv: Yurinkom Inter, [in Ukrainian].

Honcharenko, S., Pasternak, N., Lakh, Kh., & Radkovska, O. (1998). Zahalni pryntsypy standartyzatsii osvity [General principles of standardization of education]. *Shliakh osvity [Path of education]*, 2-5. <https://lib.iitta.gov.ua/706598/>, [in Ukrainian].

Shcherbak, O. (2021). Pedahoh profesiinoho navchannia [Professional training teacher]. In V. Kremen (Red.), *Entsyklopediia osvity [Encyclopedia of Education]* (2-he vyd.), (s. 707). Kyiv: Yurinkom Inter, [in Ukrainian].

Kabinet Ministriv Ukrainy [Cabinet of Ministers of Ukraine]. (2011). *Pro zatverdzhennia Natsionalnoi ramky kvalifikatsii* [On approval of the National Framework of Qualifications]. www.kmu.gov.ua/npas/244824068, [in Ukrainian].

Voronina-Pryhodii, D. & Kravets, S. (2022). Regional features of the European Public-Private Partnership system in the field of professional (vocational) education. *Professional Pedagogics*, 1(24), 42-50, [in English].

Radkevych, V., Borodiienko, O., Kolyshko, R., & Korotkova, L. (2020). Rozroblennia profesiinykh standartiv z vykorystanniam instrumentiv derzhavno-pryvatnoho partnerstva [Development of professional standards using public-private partnership tools]. *Profesiina pedahohika* [Professional pedagogy], 1(20), 15-24 [in Ukrainian].

Kabinet Ministriv Ukrainy [Cabinet of Ministers of Ukraine]. (2019). *Kontsepsiia realizatsii derzhavnoi polityky u sferi profesiinoi (profesiino-tekhnichnoi) osvity «Suchasna profesiina (profesiino-tekhnichna osvita na period do 2027 roky)»* [The concept of implementation of state policy in the field of professional (professional and technical) education "Modern professional (professional and technical education) for the period until 2027"]. <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/uploads/public/5d0/27d/e55/5d027de55d8b6700902139.doc>, [in Ukrainian].

Kravets, S. (2022). Zakonodavchi initsiatyvy rozvytku derzhavno-pryvatnoho partnerstva u sferi profesiinoi osvity [Legislative initiatives for the development of public-private partnership in the field of professional education]. *Rozvytok pedahohichnoi maisternosti maibutnoho pedahoha v umovakh osvitnikh transformatsii: materialy Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii. Hlukhivskyyi NPU im. O. Dovzhenka* [Development of the pedagogical skill of the future teacher in the conditions of educational transformations: materials of the All-Ukrainian scientific and practical conference. Glukhiv National University named after O. Dovzhenka], (s. 137-139). <http://lib.iitta.gov.ua/733149/>, [in Ukrainian].

DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL COMMUNICATION COMPETENCE IN EMPLOYEES OF SERVICE COMPANIES

Olena Titova¹, Petro Luzan², Danylo Syvolap³

¹ Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Head of the Laboratory of Scientific and Methodological Support for Specialists Training at Colleges and Technical Schools, Institute of Vocational Education of the National Academy of Educational Sciences of Ukraine <http://orcid.org/0000-0002-6081-1812>; e-mail: olena.titova2310@gmail.com

² Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Chief Scientist of the Laboratory of Scientific and Methodological Support for Specialists Training at Colleges and Technical Schools, Institute of Vocational Education of the National Academy of Educational Sciences of Ukraine <http://orcid.org/0000-0002-8853-9275>; e-mail: petr.luzan@ukr.net

³ Post Graduate Student, Institute of Vocational Education of the National Academy of Educational Sciences of Ukraine <https://orcid.org/0009-0009-4013-1498>; e-mail: xcv98209820@gmail.com

Abstract

The relevance of the research is determined by the fact that at the current stage of the development of the service sector, which is determined in particular by the introduction of new technologies in the service sector, as well as the desire of consumers to receive services of a professional level, the success of a service company is determined not only by the ability of an employee to produce and provide a high-quality service, but also communicate effectively with consumers and other participants in the process of providing services, build constructive relationships, avoiding conflict situations, possess a certain culture of professional communication and behaviour. The professional development of a service sector employee is a continuous process of personal self-improvement and self-realization, as well as effective development in the environment of a service company.

Purpose: with the base on the analysis of the model of the interaction between employees and other participants in the process of creation and provision of services, to identify the peculiarities of the professional communication of personnel to determine the factors that will affect the effectiveness of the development of the professional and communicative competence of employees of enterprises in the service sector, and to substantiate the effective methodology of developing the professional communicative competence of employees in environment of enterprises in the service sector.

Methods: study of regulatory and legal documents, reports, scientific sources, educational and methodological materials to clarify the state of the problem under investigation; application of the unified modelling language (UML) tools to visualize the behavioural design and interaction between employees of service enterprises and the environment that enabled to identify the peculiarities of professional communication of employees in service sector; carrying out theoretical analysis, synthesis and generalization to determine the factors that will affect the effectiveness of the development of professional communication competence of employees of service enterprises and justification of effective methods and forms for development of professional communication competence of employees in the environment of enterprises of the service sector.

Results: a model of interaction between employees and other participants in the environment of a service enterprise was developed. The model allowed to consider the process of creating and providing services as a system, analyse and visualise cases of interaction in the middle of this system and beyond; the peculiarities of the professional communication of the service personnel, which determine certain necessary communication skills and have an impact on the quality of service provision, were revealed; the leading factors that will affect the effectiveness of the development of professional communication competence of employees of service enterprises were determined; the methods and forms that could ensure the effective development of professional communication competence of the personnel of the enterprise in the field of services were substantiated.

Conclusions: modelling and analysis of situations of interaction between employees of the service company and other participants in the process of professional communication made it possible to determine the features of professional communication that affect the ability of employees to quickly navigate the situation, find effective means of communication, maintain feedback with participants in the communication process, i.e. not only to create a high-quality service, but also to provide it at a high level, which determines the success and competitiveness of an enter-

prise in the service sector. It has been established that the effectiveness of the development of the professional and communicative competence of employees of service enterprises directly depends on the creation of a special environment of cooperation, mutual support, and a high level of corporate culture in the companies of the service sector. The leading factors that will influence the effectiveness of the development of professional communication competence of employees of service enterprises were support for motivation and the desire to create and provide high-quality services; the need to exchange professional information between the employee and other participants in the process of creating and providing the service (clients, colleagues, management, etc.); creation of an atmosphere of trust, support, and development at the enterprise; persistent need for self-improvement; the selection of effective methods and forms for the development of communication competence of employees at the enterprise of the service sector; application of digital technologies. The methods (narrative, message, conversation, discussion, brainstorming, case method, gamification, simulation, communicative tasks and exercises, analytical exercises, presentations, video demonstration, video analysis of professional situations, analysis and solution of problem situations) and forms (individual work with published materials and exercises, self-education through Internet resources, group work during mini-lectures, communicative tasks and analytical exercises to practice individual communication skills, role-playing games, workshops, trainings, master classes, including implemented by means of video conferences), which could ensure the effective development of the professional communication competence of employees in the environment of the service company.

Keywords: *професійна компетентність, комунікативна компетентність, сфера послуг, безперервна професійна освіта, підвищення кваліфікації*

Стаття надійшла до редакції: 31.04.2023

Прийнято до публікації: 30.05.2023