

Національна академія педагогічних наук України

**Львівський науково-практичний центр
Інституту професійно-технічної освіти**

Лариса Анатоліївна Руденко

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

Монографія

**Львів
Піраміда
2015**

УДК 378:338.46(075)
ББК 74.560:73
Р 83

Рекомендовано до друку рішенням вченої ради Львівського науково-практичного центру Інституту професійно-технічної освіти НАПН України, протокол № 5 від 20.05.2015 р.

Рецензенти: **Васянович Г. П.**, доктор педагогічних наук, професор;
Коломієць А. М., доктор педагогічних наук, професор;
Суласва Н. В., доктор педагогічних наук, доцент.

Науковий редактор: **Литвин А. В.**, доктор педагогічних наук, професор.

Руденко Л. А.

Р 83 Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : монографія / Лариса Анатоліївна Руденко. — Львів : Піраміда, 2015. — 342 с. — Бібліогр. : с. 298–340.

ISBN 978-966-441-413-2

У монографії розглянуто систему вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах, спрямовану на формування їхньої комунікативної культури.

На основі науково-методологічного аналізу поняття комунікативної культури особистості, з урахуванням тенденцій розвитку сфери обслуговування як важливого сектору економіки країни й особливостей професійної діяльності працівників сфери послуг, а також напрямів модернізації професійно-технічної освіти, запропоновано шляхи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як засобу особистісного та професійного зростання і становлення професійної компетентності. Уточнено дидактичні та психологічні аспекти розвитку комунікативного потенціалу майбутніх фахівців сфери обслуговування; основні функції та структурні компоненти їхньої комунікативної культури; обґрунтовано й реалізовано педагогічні умови та розроблено модель, що відображає авторську систему формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; удосконалено методичні підходи до вирішення поставленої проблеми.

Для керівників, методистів і педагогічних працівників професійно-технічних навчальних закладів, викладачів, аспірантів і студентів педагогічних ВНЗ, а також дослідників у галузі теорії та методики професійної освіти.

ISBN 978-966-441-413-2

ББК 74.560:73

© КВП «Край», 2015
© ЛА «ПІРАМІДА», 2015
© Лариса Руденко, 2015
© Львівський НПЦ ІПТО НАПН України, 2015

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
Розділ 1 НАУКОВО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ.....	16
1.1 Генеза професійної підготовки фахівців сфери обслуговування в контексті державної освітньої політики.....	16
1.2 Сутність комунікативної культури особистості в наукових дослідженнях.....	32
1.3 Спілкування як системотвірний чинник комунікативної культури майбутніх фахівців.....	47
1.4 Методологічні підходи до формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	65
Висновки до першого розділу.....	79
Розділ 2 ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ.....	83
2.1 Структура комунікативної культури кваліфікованих фахівців сфери обслуговування.....	83
2.2 Особистісно-рефлексивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.....	95
2.3 Гносеологічно-когнітивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.....	107
2.4 Операційно-технологічний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.....	123
2.5 Професійно-адаптивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.....	138
Висновки до другого розділу.....	154
Розділ 3 СИСТЕМА ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПТНЗ.....	157
3.1 Закономірності та принципи формування комунікативної культури.....	157
3.2 Педагогічні умови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	180

3.3 Модель формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.....	197
Висновки до третього розділу.....	211
Розділ 4 НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	214
4.1 Методичні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	214
4.2 Дидактичні особливості формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	231
4.3 Педагогічні технології формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.....	256
Висновки до четвертого розділу.....	274
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	278
ДОДАТКИ.....	286
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	298

ВСТУП

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 зв'язку з цим перед професійно-технічними навчальними закладами (ПТНЗ) постає відповідальне завдання – забезпечити виробничу та інші галузі народного господарства високопрофесійними конкурентоспроможними кадрами з метою розбудови економічно міцної демократичної держави. Професійне навчання є періодом початкової професійної ідентифікації особистості, розвитку професійної культури, засвоєння фахових знань і основних виробничих умінь і навичок, набуття навчально-професійної кваліфікації та компетентності, формування психологічної готовності до майбутньої професії та планування свого соціально-професійного і кваліфікаційного розвитку.

Особливої актуальності набуває підготовка фахівців сфери обслуговування, діяльність яких має значний вплив на економічне життя і побут суспільства. Останнім часом зміни суспільних вимог стимулюють активне нарощування кількісних та якісних вимірів сфери послуг. На цю галузь припадає дедалі більша частина ресурсів суспільства, а її продукція відіграє все більшу роль у задоволенні запитів населення в послугах. Відповідно збільшується частка витрат на платні послуги й підвищуються вимоги до їх якості. Це потребує від фахівців сфери обслуговування не лише високої кваліфікації, а й уміння працювати на відповідному професійно-культурному рівні, що великою мірою визначає якісні показники виробництва послуг і задоволення потреб їх споживачів.

Традиційно підготовка майбутніх кваліфікованих робітників розглядалася як процес, призначений сформувати в них професійну готовність до майбутньої трудової діяльності, але в сучасному суспільстві одним з її найважливіших аспектів є особистісне становлення фахівця, якому властивий належний рівень комунікативної культури для забезпечення високого рівня конкурентоспроможності на ринку праці. Ці вимоги відображені в Концепції проекту Закону України «Про основні засади державної комунікативної політики»,

де підкреслюється, що виховання нового покоління має спрямовуватись на формування комунікативної культури [257].

Розвиток професійної культури в сучасному суспільстві супроводжується підвищенням уваги до комунікативної культури фахівців різного профілю, належний рівень якої забезпечує соціально прийнятну поведінку під час міжособистісної взаємодії. Професійна культура працівника сфери обслуговування передбачає наявність у нього здатності до моральної творчості, володіння професійними знаннями, вміннями й навичками, серед яких значне місце належить культурі спілкування, адекватному донесенню інформації, рефлексії власної професійної діяльності. У країнах із розвинутими освітніми системами становлення та розвиток професійної культури фахівця сфери обслуговування пов'язують передусім із формуванням комунікативної культури, яка відображає не лише досконале володіння мовою на вербальному й невербальному рівнях, а й здатність спілкуватися, дотримуючись певних морально-етичних норм з урахуванням психологічних особливостей співрозмовника. У багатьох економічно розвинених країнах її вважають головною умовою працевлаштування та кар'єрного зростання у сфері бізнесу, на ринку послуг, у промисловості, управлінні, освіті. З огляду на це комунікативну культуру доцільно розглядати як одну з головних компонентів професійної культури фахівців сфери обслуговування.

Комунікативна діяльність працівників сфери обслуговування має міжособистісний характер і забезпечується їхньою здатністю до спілкування. Різні аспекти проблеми спілкування та формування стилю міжособистісної взаємодії знайшли висвітлення у філософських, психолого-педагогічних і соціальних дослідженнях Б. Г. Ананьєва, Г. М. Андрєєвої, Л. М. Баткіна, М. Бейкера, В. С. Біблера, П. Вацлавіка, О. О. Бодальова, М. М. Бахтіна, Г. П. Васяновича, К. та Р. Ведерберів, О. Я. Гойхмана, В. О. Горяніної, М. С. Кагана, В. А. Лабунської, О. О. Леонтєва, Б. Ф. Ломова, Ю. М. Лотмана, К. Лунда, В. А. Малахова, А. В. Мудрика, Т. М. Надєїної, М. М. Обозова, Л. Е. Орбан-Лембрик, В. В. Рибалки, І. І. Риданової, В. І. Саф'янова, В. А. Семиченко, В. О. Сухомлинського, Н. Д. Творогової, Г. Л. Чайки, Т. К. Чмут, Я. Яноушека та ін.

Питання професійного спілкування розглядаються у працях М. Алвессона, І. Б. Авдєєвої, С. М. Амеліної, І. С. Вдовенко, В. С. Грехнева, О. Г. Каверіної, В. А. Кан-Калика, С. В. Кондратьєвої, І. Б. Котової, Н. В. Курилович, О. М. Куцевол, Н. В. Логутіної, Г. М. Сагач, Є. М. Шиянова та ін.

Формування комунікативної культури фахівців різного профілю, переважно у вищих навчальних закладах, досліджували Л. О. Аухадєєва, О. С. Бовдир, Л. М. Іванченко, І. І. Зарецька, О. В. Запара, С. В. Знаменська, В. А. Лівенцова, Л. Л. Лузяніна, І. О. Мазаєва, В. І. Майковська, Н. О. Мітрова, В. С. Садовська, С. О. Сарновська, В. В. Соколова, В. П. Сморгчова, В. О. Ремізов, Г. Л. Тимченко, О. В. Шевцова, М. П. Шовкун, Н. В. Юрченко та ін.

Наукові пошуки сьогодення спрямовані на вивчення компонентів спілкування: комунікації, пізнання, взаємодії впливів на ефективність спілкування, труднощів, які заважають результативному спілкуванню. Досліджуються також засоби спілкування, пізнавальні процеси під час його здійснення, їх взаємозв'язок. Велика увага приділяється вивченню історичних підходів до пізнання і спілкування, визначенню умов його оптимізації, які залежать від індивідуальних особливостей. Міжособистісне спілкування трактується як процес інформаційно-предметної та особистісної взаємодії між людьми, в якій формуються й реалізуються їхні стосунки. Культура міжособистісних стосунків розглядає певну систему морально-етичних цінностей, на які орієнтуються люди в 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 [501, с. 12]. Важливою особливістю міжособистісної взаємодії є здатність людини «приймати роль іншого», уявляти, як її сприймає партнер, і відповідно інтерпретувати ситуацію та конструювати власні дії. Вона ґрунтується на взаємній готовності суб'єктів до певного типу комунікативної взаємодії й виникає та розвивається на основі суб'єктивної потреби у спілкуванні та її задоволенні, регулюється індивідуально-психологічними особливостями людей, що взаємодіють, і супроводжуються станом задоволення чи незадоволення один одним. 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.

Аналіз наукової літератури щодо формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в ПТНЗ дає підстави зробити висновок, що ця проблема не була предметом цілісного наукового дослідження: не здійснювалося її теоретико-методологічне обґрунтування, не провадилося комплексного дослі-

дження особливостей професійно-комунікативної діяльності працівників сфери послуг, не запропоновано методіку формування комунікативної культури майбутніх фахівців цієї галузі в процесі професійної підготовки.

Таким чином, проблема підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ потребує корегування мети, оновлення змісту, вдосконалення технологій навчання, приведення завдань професійно-комунікативної підготовки у відповідність до вимог культурологічно, синергетично та особистісно орієнтованої нової освітньої парадигми задля формування комунікативної культури, яка визначає конкурентоспроможність випускників закладів проф-техосвіти на ринку праці.

Вивчення наукової літератури з проблеми дозволило виявити передумови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування:

– *соціокультурні*, пов'язані зі зростанням ролі комунікативних процесів у всіх сферах людської життєдіяльності, соціальним розширенням суспільства, інтенсифікацією засобів міжособистісного спілкування, загостренням конкуренції та підвищенням вимог сфери послуг до професійної культури випускників ПТНЗ;

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

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

Вивчення особливостей професійної діяльності фахівців на підприємствах сфери обслуговування, узагальнення практики та аналіз сучасного стану формування комунікативної культури майбутніх працівників цієї галузі в процесі навчання у ПТНЗ дали змогу виявити невідповідність між вимогами сучасного суспільства до кваліфікованих робітників сфери обслуговування та рівнем їхньої професійно-комунікативної підготовки. Ця невідповідність породжує низку суперечностей:

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

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

– *на змістовому рівні*: між потребами системного підходу до формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування та відсутністю його нормативно-правової основи в документах, що регламентують зміст освіти, зокрема, в Державних стандартах професійно-технічної освіти;

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

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

– *на методичному рівні*: між завданнями оперативного, дієвого розвитку та включення професійно-комунікативних компетенцій у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування та неготовністю педагогічних працівників ПТНЗ до всебічного їх розвитку в учнів у процесі професійної підготовки.

Центральним у цьому контексті є протиріччя між підвищенням соціально-виробничих вимог до рівня комунікативної культури фахівців сфери обслуговування і відсутністю науково-методичного обґрунтування і ресурсного забезпечення її формування у закладах профтехосвіти. Вирішення цих суперечностей потребує переосмислення теоретико-методологічних основ і концептуальних підходів до підготовки фахівців сфери обслуговування, важливою складовою якої є формування комунікативної культури як однієї з ключових

складових професійної культури особистості. Таким чином *актуальність* дослідження зумовлена:

- об’єктивною потребою формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг у ПТНЗ;

- необхідністю обґрунтування теоретичних і методичних засад формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування і розгляду проблеми в контексті професійної освіти і навчання;

- завданнями створення та використання методики формування комунікативної культури учнів ПТНЗ, розроблення науково обґрунтованого педагогічного забезпечення, яке за структурою, змістом, методикою викладання навчальної інформації відповідає чинним навчальним програмам, передбачає практичну реалізацію основних ергономічних і дидактичних принципів навчання, сприяє інтенсифікації підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування;

- доцільністю впровадження в навчальний процес професійної підготовки працівників сфери послуг спецкурсу з формування комунікативної культури у поєднанні з використанням потенціалу загальноосвітніх і професійно орієнтованих предметів з метою професійно-комунікативного розвитку майбутніх фахівців.

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

Концепція дослідження ґрунтується на визнанні комунікативної культури важливою складовою загальної та професійної культури особистості й необхідним елементом і сутнісною характеристикою професійної діяльності фахівців сфери обслуговування та визначає теоретико-методологічні засади формування комунікативної культури майбутніх працівників сфери послуг під час професійної підготовки. Концепція спирається на такі положення:

1) Перехід до інформаційного суспільства супроводжується прагненням людства до осмисленості буття, духовності, культури, осягнення загальнолюдських, культурних, особистісних та професійних цінностей, що актуалізує зростання ролі комунікації як складного соціального феномену. Культурно-комунікативну основу соціального життя суспільства складають міжособистісні стосунки, які реалізуються у процесі комунікативної взаємодії та формуються під час навчання, виховання і професійної підготовки, та сприяють формуванню єдності поглядів, взаєморозумінню та узгодженості у соціальному житті та трудовій діяльності.

2) Соціальні зміни мають прогресивний характер лише в тому випадку, якщо вони стимулюють розвиток членів суспільства, кожна особистість розглядається з позицій антропоцентризму, а задоволення її потреб – як головна мета усіх реформ. Зважаючи на це, професійна освіта, відповідно до культурологічно, синергетично та особистісно спрямованої нової освітньої парадигми потребує пошуку нових підходів до підготовки фахівців з метою формування та розвитку цілісної, творчої, вільної особистості, здатної до соціалізації, адаптації та самореалізації в суспільстві. Характер інновацій має враховувати специфіку рівня та профілю професійної освіти, відображати суспільні вимоги до підготовки фахівців і потреби учнів.

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

4) Відповідно до нової парадигми освіти навчально-виховний процес у ПТНЗ має спрямовуватись на підготовку фахівців, які не лише володіють достатнім обсягом теоретичних знань, практичних умінь і навичок, а й мають розвинуті професійно значущі особистісні якості, котрі дають їм змогу успішно адаптуватися до майбутньої діяльності, прагнути фахового й особистісного самовдосконалення. Це передбачає виховання особистості професіонала з притаманною їй належною комунікативною культурою, яка забезпечить соціально прийнятний рівень міжособистісних стосунків у професійній сфері, засвоєння основних професійних ролей, форм спілкування, необхідних для успішного виконання майбутньої професійної діяльності, формування професійної рефлексії та професійної самосвідомості учнів.

5) Вирішення проблеми формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ потребує створення дидактичної системи, в основу якої покладені функціональні обов'язки, врахування сучасних особливостей професійної діяльності у сфері послуг. Це дасть змогу підійти до формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як складової їхньої професійної компетентності: розвинути особистісні та професійні якості, виробити уміння конструктивного спілкування на всіх етапах процесу обслуговування, встановлення контактів у професійній сфері з урахуванням вікових, статусних і соціально-культурних характеристик, налагодження зворотного зв'язку та презентації послуги, а також навички професійного ведення діалогу за допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування тощо.

Для цього необхідно: обґрунтувати педагогічні умови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ, визначити шляхи реалізації сучасних педагогічних технологій у цьому процесі, використовувати потенціал загальноосвітньої, професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки з метою комунікативного розвитку учнів, забезпечити готовність педагогічних працівників ПТНЗ до формування їхньої комунікативної культури, що дасть змогу підготувати майбутніх фахівців сфери обслуговування до професійної діяльності відповідно до Державних стандартів професійної освіти та сучасних вимог роботодавців і ринку праці.

Теоретико-методологічною стратегією концепції є культурологічний, аксіологічний, синергетичний, особистісно-орієнтований, діяльнісний і компетентнісний підходи, а практико-орієнтована так-

тика ґрунтується на загальнодидактичних принципах, принципах професійної освіти та специфічних принципах формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Ядро концепції складають взаємопов'язані закономірності, які відображають особливості формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Шляхи реалізації концепції дослідження відображені у структурно-функціональній моделі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування в ПТНЗ, яка включає цільову, концептуально-стратегічну, організаційно-проектувальну, процесуально-технологічну та контрольню-оцінювальну підсистеми.

Філософське підґрунтя нашого наукового пошуку становлять: положення діалектики про перехід кількісних змін у якісні новоутворення особистості, взаємозв'язок і взаємозумовленість явищ, співвідношення конкретного й абстрактного, змісту і форми, сутнісного та належного, емпіричного й теоретичного, загального, особливого й одиничного як детермінант формування й розвитку досліджуваних процесів, активність суб'єкта у пізнавальній діяльності, діяльність як спосіб самореалізації людини у праці й спілкуванні, єдність пізнавальної теоретичної та практичної діяльності; культурологічні й аксіологічні теорії самоактуалізації особистості, формування власного життєвого та особистісного простору.

Методологічною основою дослідження є положення Національної доктрини розвитку освіти України у XXI столітті, Національної стратегії розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки, Концепції розвитку професійно-технічної (професійної) освіти в Україні, Концепції Державної цільової програми розвитку професійно-технічної освіти на 2011–2015 роки, Концепції інформатизації освіти, Закону України «Про Основні засади державної комунікативної політики», а також сучасні концепції розвивального і проблемного навчання і нові педагогічні технології, положення психолого-педагогічних теорій: особистості, аксіологічного, особистісно орієнтованого, діяльнісного і компетентнісного підходів до підготовки кваліфікованих робітників, розвитку й саморозвитку професійних якостей особистості, загальнометодичні положення про застосування системного підходу та моделювання в педагогіці.

Теоретичним підґрунтям дослідження є:

– методологічні засади філософії освіти (А. П. Валицька, Б. С. Гершунський, І. А. Зязюн, В. Г. Кремень, О. М. Новіков, Г. П. Щедровицький);

– теорія культури та культурної діяльності (О. Г. Асмолов, О. І. Арнольдov, В. С. Біблер, Е. К. Бистрицький, І. А. Зязюн, М. С. Каган, В. М. Шейко);

– психолого-педагогічні основи професійної освіти (К. О. Абульханова-Славська, Г. О. Балл, Л. С. Виготський, П. Я. Гальперін, Х. Гейвін, Д. Б. Ельконін, Є. П. Ільїн, Е. Ф. Зеєр, В. П. Зінченко, М. М. Козяр, Я. Л. Коломінський, Н. В. Кузьміна, О. М. Леонтєв, Б. Ф. Ломов, А. К. Маркова, В. Ф. Моргун, В. М. М'ясищев, К. К. Платонов, Н. А. Побірченко, В. В. Рибалка, С. Л. Рубінштейн, В. А. Семиченко, Н. Ф. Талізїна, В. М. Чайка, І. С. Якиманська);

– загальні засади професійної педагогіки (Ю. К. Бабанський, Н. В. Бордовська, Г. П. Васянович, Н. П. Волкова, С. У. Гончаренко, О. В. Лобова, О. М. Отич, П. І. Підкасистий, І. П. Підласий, В. О. Сластьонін, В. В. Серїков, Г. С. Тарасенко, В. І. Шахов, В. В. Ягупов);

– педагогіка професійно-технічної освіти (С. Я. Батишев, В. С. Безрукова, Р. С. Гуревич, О. М. Новіков, М. І. Махмутов, Н. Г. Ничкало, В. О. Радкевич);

– питання вдосконалення навчального процесу (О. В. Акімова, В. П. Безпалько, Є. В. Бондаревська, О. М. Джеджула, І. М. Дичківська, О. С. Дубинчук, І. О. Зимня, А. М. Коломієць, І. Я. Лернер, А. В. Литвин, Л. М. Мігіна, Н. Є. Миропольська, П. М. Новіков, В. А. Петрук, О. М. Пехота, О. І. Помегун, П. І. Сікорський, І. В. Роберт, В. Д. Шадріков);

– дидактичні особливості розвитку комунікативної компетентності та комунікативних умінь майбутніх фахівців у процесі професійної підготовки (Л. Л. Балакіна, Л. В. Барановська, Т. О. Бутенко, М. П. Василенко, Т. А. Ганніченко, І. В. Герасимова, Д. М. Годлевська, Н. А. Грищенко, Л. П. Дарійчук, Т. І. Дементєва, Н. Ф. Долгополова, Н. І. Закардонєць, О. А. Зимовець, Т. В. Коноваленко, В. А. Кручек, А. В. Кучер, О. А. Кучерук, Ю. І. Малик, І. Г. Максименко, З. І. Павицька, А. П. Панфілова, О. П. Прокопова, О. М. Семеног, Л. О. Сікорська, Н. В. Сулаєва, І. В. Рибалко, Л. М. Ткач, Г. Г. Чанишева, М. В. Черезова, Т. Л. Шепеленко).

Автор висловлює глибоку вдячність усім, хто сприяв створенню цієї монографії, зокрема:

– видатному Педагогові, директору Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України, академіку НАПН України, Заслуженому працівнику вищої школи УРСР, доктору філософських

наук, професору І. А. Зязюну який, на превеликий жаль, передчасно пішов із життя, за наукове консультування, постійну підтримку, людяність, розуміння, цінні поради;

– академіку-секретарю Відділення професійної освіти та освіти дорослих НАПН України, доктору педагогічних наук, професору, дійсному члену НАПН України Н. Г. Ничкало за наукове сприяння та підтримку;

– керівництву та науковцям Львівського науково-практичного центру Інституту професійно-технічної освіти НАПН України за створені умови для плідної наукової роботи;

– науковому консультанту – доктору педагогічних наук, професору А. В. Литвину за корисні поради, практичну допомогу, розуміння та підтримку;

– кандидату педагогічних наук, доценту О. О. Лобач за цінні поради в роботі над монографією;

– дорогим моїм батькам за натхнення, величезну моральну і матеріальну підтримку протягом усього часу наукової роботи.

Сердечні слова подяки рецензентам – докторам педагогічних наук, професорам Г. П. Васяновичу, А. М. Коломієць і доктору педагогічних наук, доцентві Н. В. Сулаєвій за уважне й вимогливе ставлення до цієї праці та слухні зауваження, які сприяли її вдосконаленню.

З вдячністю приймемо відгуки та пропозиції читачів, котрі просимо надсилати на електронну адресу: lararudenko@gmail.com

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Потреба професійної підготовки постала в давнину внаслідок розділення видів праці та способів діяльності, що призвело до виникнення навчальних закладів для підготовки працівників різного фаху. Вже у стародавньому світі діти й підлітки безпосередньо включалися в трудове життя племені, роду, громади, навчалися різних ремесел. Досвід професійного навчання відображений у трудових традиціях, звичаях, обрядах, а також фольклорі.

Протягом кожного періоду суспільно-історичного розвитку здійснювалася підготовка молоді за професіями, які були потрібні для задоволення запиту громадян. Зокрема в рабовласницькому устрої функціонували школи з навчання кравців, перукарів, кулінарів; у період Середньовіччя в Західній Європі набуло поширення цехове учнівство, коли майстри навчали кравців, шевців, пекарів тощо; епоха Ренесансу відзначилася виникненням нових професій, близьких до сучасної сфери обслуговування, які остаточно сформувалися в період індустріального капіталістичного розвитку. Із масовим зростанням виробництва послуг виникли та стали широко розповсюдженими мережі установ громадського харчування, кравецьких і шевських майстерень, перукарень, що зумовило потребу організації навчальних закладів з метою підготовки фахівців для роботи на цих підприємствах. У постіндустріальному суспільстві частка людей, зайнятих у наданні різноманітних послуг, динамічно зростає, що зумовлює особливу увагу до її персоналу.

Нині підготовка фахівців сфери обслуговування зосереджена в системі професійної освіти і навчання (в Україні – в системі професійно-технічної освіти) і спрямована на забезпечення цього сектору економіки висококваліфікованими працівниками, які володіють достатніми знаннями, вміннями й навичками, необхідними для професійної діяльності, сформованими професійно важливими якостями, ціннісними установками, тобто мають належний рівень професійної компетентності, загальної та професійної культури.

2. У сучасних дослідженнях із сервісології сфера обслуговування розглядається як особливий вид людської діяльності, що полягає в задоволенні потреб клієнтів шляхом надання їм певних послуг. При цьому, професійні функції працівників сфери обслуговування реалізуються у процесі професійно-комунікативної діяльності, провідну роль в якому відіграє комунікативна культура, що виражає соціальну активність фахівця, суспільну значущість норм його поведінки та володіння засобами комунікативної взаємодії.

Відображаючи фахові знання та комунікативні вміння, навички професійного спілкування, соціально-особистісний досвід і комплекс необхідних для успішного виконання професійної діяльності особистісних якостей, **комунікативна культура фахівців сфери обслуговування** – це інтегроване утворення особистості як суб'єкта професійної діяльності, яке сприяє його особистісному та професійному зростанню і водночас забезпечує реалізацію професійної компетентності в комунікативній діяльності у процесі надання послуг.

Структура комунікативної культури фахівців сфери обслуговування складається з чотирьох компонентів: *особистісно-рефлексивний* виявляється в загальній культурі, гуманістичній і комунікативній спрямованості особистості, підвищенні в неї мотивації щодо розвитку власного комунікативного потенціалу, стійкого прагнення до контактів у зоні професійної взаємодії на засадах взаєморозуміння; *гносеологічно-когнітивний* характеризує комунікативну свідомість фахівця, його перцептивну здатність та рівень перетворення професійних знань у систему власних суджень, поглядів і поведінки; *операційно-технологічний* відображає систему внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій, виражається в готовності випускників застосовувати комплекс комунікативних знань, умінь і навичок у професійній діяльності та забезпечує ефективність професійно-комунікативних процесів; *професійно-адаптивний* визначає особливості адаптації фахівців сфери обслуговування у трудовому колективі, професійно-рольові виявлення та тенденції до професійного самоутвердження, забезпечує продуктивне виконання професійно-комунікативних функцій.

Під час професійної підготовки у ПТНЗ ці компоненти набувають особистісно орієнтованих властивостей і спрямовуються на вирішення завдань навчання, виховання та розвитку особистості компетентного професіонала, що відповідає одному з ключових напрямів державної освітньої політики – переорієнтації освітніх цілей на потреби особистості. Урахування взаємозв'язку всіх компонентів дозволяє позиціонувати комунікативну культуру фахівців сфери обслуговування як складне особистісне утворення, що потребує психолого-педагогічних заходів для його формування в суб'єктів професійної діяльності.

Вивчення сучасного стану формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування свідчить про те, що, незважаючи на теоретичну та практичну розробленість цієї проблеми, організація професійної підготовки учнів у ПТНЗ недостатньо вра-

ховує сучасні досягнення теорії й методики професійної освіти, відсутня система формування комунікативної культури майбутніх працівників сфери послуг, не використовується з цією метою потужний потенціал загальноосвітніх дисциплін, а також їх зв'язки з професійно-теоретичними і професійно-практичними предметами. Це свідчить про необхідність обґрунтування сучасних концептуальних засад формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у процесі навчання в ПТНЗ.

3. На основі філософського, культурологічного, психолого-педагогічного змісту поняття комунікативної культури в контексті професійної підготовки фахівців сфери обслуговування та з урахуванням специфіки їхньої професійної діяльності визначено методологічні підходи до вирішення наукової проблеми її формування: культурологічний, аксіологічний, особистісно-орієнтований, синергетичний, діяльнісний і компетентнісний. Відповідно до цих підходів та загальних педагогічних закономірностей і принципів навчання сформульовані **закономірності та специфічні принципи** формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі підготовки в ПТНЗ: *культуrowідповідності*, який відображає пріоритетні культурологічні ідеї сьогодення в змісті, методах і результатах навчально-виховного процесу в ПТНЗ і визначає культурологічні основи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування; *гуманізації та гуманітаризації навчання*, що виявляється у впливі на процес формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування через розвиток у них власної системи професійних і особистісних цінностей, ціннісного ставлення до змісту і результатів навчальної та майбутньої фахової діяльності; *саморозвитку*, який сприяє самоствердженню учня як особистості, його зростанню як професіонала, що самоорганізується, саморозвитку його внутрішнього потенціалу в процесі формування комунікативної культури; *суб'єктності*, що передбачає самореалізацію особистості фахівця сфери послуг у навчально-виробничій та професійній діяльності через спілкування; *єдності свідомості та діяльності*, згідно з яким комунікативна культура фахівця потребує високого рівня усвідомленості й творчої активності в комунікативній діяльності; *цілісності*, в якому відображається весь комплекс комунікативних завдань, необхідність вирішення яких може виникнути в ході професійної діяльності.

4. **Педагогічні умови** формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування під час навчання в ПТНЗ – це ком-

плекс мотиваційно-цільових, процесуально-змістових, організаційно-технологічних і суб'єктно-орієнтованих педагогічних заходів, що забезпечують підвищення якості професійної підготовки, конкурентоспроможності фахівців на ринку праці шляхом формування у них усіх компонентів комунікативної культури. До них відносимо:

Зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування – сформоване рефлексивне ставлення учнів до професійної діяльності та її комунікативної складової; усвідомлення важливості комунікативної культури для професійної діяльності на основі високої мотивації та ціннісних орієнтацій; наявність потреби розвитку професійно-комунікативних якостей, прагнення до професійного та особистісного зростання, підвищення власного професійного статусу; залучення учнів до комунікативної активності з метою розвитку їхніх професійно-комунікативних якостей; стимулювання особистісно-професійної самостійності та творчих здібностей учня в процесі формування комунікативної культури з метою забезпечення рефлексивного аналізу майбутніми фахівцями сфери обслуговування власних комунікативних можливостей.

Упровадження у ПТНЗ спецкурсу «Основи професійного спілкування фахівців сфери обслуговування» – спрямування змісту спецкурсу на формування комунікативної свідомості особистості, вдосконалення комунікативних знань, умінь і навичок, які визначатимуть комунікативні дії фахівця й координуватимуть систему його комунікативних цінностей; закріплення морально-етичних засад професійно-комунікативної міжособистісної взаємодії; наявність комунікативних знань, практичних умінь і навичок виконання професійних обов'язків у реальному виробничому процесі на основі їх інтеріоризації під час професійної підготовки; організація особистісно-орієнтованої взаємодії всіх суб'єктів освітнього процесу з метою збагачення і систематизації цінностей, норм і знань, спрямованих на формування комунікативної культури учнів ПТНЗ.

Розроблення й застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ – вироблення системи внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій; сформованість навичок комунікативної поведінки у професійній діяльності, володіння спеціалізованими комп'ютерними програмами шляхом поєднання традиційних та інноваційних педагогічних технологій; надання учням широких можливостей для творчого

застосування набутих знань, умінь і навичок у реальних і змодельованих виробничих комунікативних ситуаціях.

Цілеспрямоване включення комунікативних компетенцій у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування – активізація професійно-комунікативної взаємодії у процесі виробничого навчання; самореалізація майбутніх фахівців у навчальному діалозі; точне використання набутих комунікативних знань і практичних навичок у реальних виробничих ситуаціях під час практики в закладах сфери обслуговування; підвищення адаптивних якостей учнів до нових соціально-виробничих умов.

Як свідчить апробація, обґрунтовані педагогічні умови дозволяють професійно-технічним навчальним закладам, які готують фахівців для сфери послуг, здійснювати навчання з урахуванням вимог суспільства до рівня обслуговування, що підвищує конкурентоспроможність випускників.

5. Педагогічні цілі, концептуальні засади, завдання, пріоритети й умови організації та здійснення процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ відображені в структурно-функціональній *моделі*, системотвірне ядро якої – єдність чотирьох компонентів комунікативної культури фахівця. Формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування розглядаємо як систему, що складається з цільової, концептуально-стратегічної, організаційно-проектувальної, процесуально-технологічної та контрольної-оцінювальної підсистем.

Цільова підсистема базується на соціальному замовленні на висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування. Її центральною ланкою є підвищення якості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ шляхом формування належної комунікативної культури, яка зумовлена особливостями галузі, специфікою професійно-комунікативної діяльності фахівців цього профілю, та спирається на вимоги до них, відображені в Державних стандартах професійної освіти.

Концептуально-стратегічна підсистема репрезентує вихідні методологічні та психолого-педагогічні положення процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Теоретичними положеннями, які визначають побудову моделі, є закономірності формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, загальнодидактичні принципи та принципи професійної освіти, а також специфічні принципи розвитку комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

Організаційно-проектувальна підсистема охоплює структуру комунікативної культури фахівців сфери обслуговування та педагогічні умови реалізації моделі, які відображають ресурси та провідні чинники оптимальної організації цього процесу та їх вплив на взаємодію елементів системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.

Процесуально-технологічна підсистема містить методику формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (зміст, форми, методи, технології, етапи формування комунікативної культури фахівців), розроблену з урахуванням функцій комунікативної культури, які полягають: в оптимізації становлення особистості в конкретному соціумі; відображенні позиції особистості щодо потреб взаємодії з іншими; визначенні рівня успішності й ефективності роботи підприємств із надання послуг; сприянні особистісному і професійному зростанню фахівця; реалізації його професійної компетентності у фаховій діяльності.

Контрольно-оцінювальна підсистема пов'язана зі створенням діагностичного апарату, який дозволяє визначити рівень комунікативної культури випускників, включає критерії, показники та методи оцінювання рівнів її розвитку в учнів, а також очікуваний результат упровадження й реалізації побудованої моделі.

Результати апробації моделі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки у ПТНЗ підтвердили її ефективність і дидактичну доцільність.

6. Упровадження моделі в практику діяльності ПТНЗ передбачає застосування комплексної **методики** формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, спрямованої на забезпечення учнів професійно значущими комунікативними знаннями, вміннями та навичками, сприяння їхньому творчому особистісному розвитку й підвищенню їхніх можливостей щодо адаптації та самореалізації у професійній діяльності. Її етапи – усвідомлення, пізнання, актуалізації, адаптації – відповідають компонентам комунікативної культури, узгоджуються з педагогічними умовами і передбачають наступність і взаємозумовленість розвитку належних комунікативних компетенцій. Така побудова методики дає змогу простежити зумовленість і внутрішні взаємозв'язки компонентів комунікативної культури, відобразити її багатогранність як професійно важливого особистісного утворення фахівця.

Методика формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відображає напрями практичної реалі-

зації змісту професійної освіти і розроблена з урахуванням форм організації теоретичного і практичного навчання, а також самоосвіти. Відповідно до нової парадигми освіти вибір методів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування здійснювався з орієнтацією на позиціонування учня як суб'єкта навчання та на його особистісний і професійний розвиток. Тому в методиці домінують активні пізнавальні, тренувальні методи та методи контролю, які передбачають накопичення особистісного досвіду професійно-комунікативної діяльності, дають змогу залучати різні канали сприймання інформації, розвивати комунікативні компетенції шляхом активізації розумових дій, вироблення комунікативних умінь і навичок з опорою на творчі вияви особистості у професійній діяльності.

Значущість пізнавальних методів у процесі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування полягає в тому, що вони спонукають учнів до активної пізнавальної діяльності. Завдяки тренувальним методам навчальний процес набуває діалогічного характеру, що сприяє ефективному виробленню й закріпленню вмінь і навичок вербальної й невербальної професійно-комунікативної поведінки. Застосування активних методів контролю дає можливість виявити комунікативний потенціал майбутніх фахівців сфери обслуговування, підвищити їхню мотивацію до навчання, стимулювати до систематичної роботи над удосконаленням комунікативних компетенцій, а також розвинути критичне мислення і сформувати адекватне ставлення до себе як суб'єкта комунікативної діяльності. На це спрямоване використання сучасних педагогічних технологій: особистісно-орієнтованих, інформаційно-комунікаційних, колективної розумової діяльності, контекстного навчання, проектної та технології формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки.

Узагальнення результатів апробування методики дозволяє стверджувати, що її використання у професійній підготовці майбутніх фахівців дає змогу підготувати їх відповідно до вимог сфери обслуговування і сформувати відображені в компонентах комунікативної культури уміння: розуміти клієнтів з метою вибору найкращого способу їх обслуговування; свідомо регулювати власну комунікативну поведінку; адекватно ставитися до поведінки своїх колег; обирати доцільну стратегію комунікативної поведінки у процесі обслуговування; враховувати психологічні особливості клієнтів різних типів і підбирати відповідні комунікативні методи роботи з ними

тощо. Упровадження методики передбачає підвищення вимог до педагогічних працівників ПТНЗ та їх підготовку до щоденного вдосконалення комунікативних компетенцій учнів у процесі навчально-виховної та навчально-виробничій діяльності.

Реалізація основних положень і висновків дослідження спрямовується на покращення якості професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ, а також на подальший розвиток теоретичних і методичних основ формування комунікативної культури майбутніх кваліфікованих робітників під час навчання в закладах профтехосвіти. Теоретичні положення дослідження, обґрунтовані у ньому педагогічні умови, модель і методика формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування можуть бути адаптовані до підготовки фахівців інших професій типу «людина – людина», а також використані при підготовці педагогів професійного навчання у вищих закладах освіти та в системі підвищення кваліфікації педагогічних працівників ПТНЗ.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів теоретичного і практичного розроблення проблеми формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Наукові пошуки шляхів удосконалення професійно-технічної освіти відповідно до ново освітньої парадигми вимагають посиленої уваги до використання потенціалу всіх навчальних предметів щодо особистісного розвитку учнів, у тому числі їхньої загальної і комунікативної культури. Подальшого дослідження потребують питання: розвитку емпатичних властивостей особистості в процесі професійної підготовки і розроблення методики формування емпатичної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; необхідності включення в навчальні плани підготовки фахівців для сфери послуг предмета «Комунікативна культура» як професійно орієнтованого та підготовки підручника; вдосконалення підготовки педагогів професійного навчання у вищих навчальних закладах шляхом її орієнтації на цілеспрямований розгляд питань формування комунікативної культури майбутніх фахівців різного профілю.

Упевнені, що успішне вирішення цих питань сприятиме підвищенню якості вітчизняної професійно-технічної освіти, її інтеграції в європейський освітній простір, а також забезпечить конкурентоспроможність українських фахівців на світовому ринку праці.

