

КОМУНІКАТИВНА КУЛЬТУРА ЯК НЕОБХІДНА УМОВА ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Луцан Н. І.

*доктор педагогічних наук,
професор кафедри початкової освіти
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника
вул. Шевченка, 57, Івано-Франківськ, Україна
orcid.org/0000-0001-6239-1535
lutsan.nadia@gmail.com*

Сащенко Є. С.

*аспірант кафедри початкової освіти
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника
вул. Шевченка, 57, Івано-Франківськ, Україна
orcid.org/0009-0000-1999-5018
jenialtds@gmail.com*

Ключові слова: комунікативна культура, комунікація, комунікативність, професійна культура, сфера обслуговування.

Статтю присвячено одній з актуальних проблем підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Основна увага зосереджується на розкритті сутності поняття «комунікативна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування». Зазначено, що проблема формування комунікативної культури працівників сфери обслуговування, для яких формування комунікативних навичок є обов'язковим компонентом їхньої майбутньої фахової діяльності, потребує подальшого науково-педагогічного дослідження. Розглянуто підходи науковців до визначення сутності понять «комунікативна культура», «комунікативна культура фахівця сфери обслуговування». Визначено, що комунікативна культура – це складне динамічне особистісне утворення, що відображає соціально зумовлений рівень розвитку особистості, її готовність до комунікативної діяльності. Зазначено, що комунікативна культура фахівця сфери обслуговування – це сформована властивість особистості, яка об'єднує комунікативні знання, цінності та досвід, реалізація яких дає змогу досягти взаєморозуміння між суб'єктами діяльності та виділити такі компоненти: культура мислення, культура почуттів, культура здоров'я і культура мовлення. Установлено, що комунікативна культура є невід'ємним складником загальної професійної культури, вона дає змогу працівникам сфери обслуговування створювати висловлювання, здійснювати мовленнєву діяльність. Саме високий рівень розвитку комунікативної культури фахівця забезпечує успішність виконання професійних обов'язків, своєчасного вирішення поточних завдань. Доведено, комунікативна культура фахівця сфери обслуговування є комплексною характеристикою особистості як суб'єкта професійної діяльності, що сприяє його особистісному та професійному зростанню та забезпечує реалізацію професійної компетентності в процесі надання послуг. Важливим аспектом комунікативної культури особистості, що сприяє продуктивній взаємодії у сфері обслуговування, є професійне спілкування.

COMMUNICATIVE CULTURE AS A NECESSARY CONDITION FOR THE EFFECTIVE ACTIVITY OF FUTURE SPECIALISTS IN THE SERVICE FIELD

Lutsan N. I.

*Doctor of Pedagogical Sciences,
Professor at the Department of Primary Education
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University
Shevchenko str., 57, Ivano-Frankivsk, Ukraine
orcid.org/0000-0001-6239-1535
lutsan.nadia@gmail.com*

Sashchenko E. S.

*Postgraduate Student at the Department of Primary Education
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University
Shevchenko str., 57, Ivano-Frankivsk, Ukraine
orcid.org/0009-0000-1999-5018
jenialtds@gmail.com*

Key words: *communicative culture, communication, communicativeness, professional culture, service sphere.*

The article is devoted to one of the urgent problems of training future specialists in the field of service. The main focus is on revealing the essence of the concept of communicative culture of future specialists in the field of service. It is noted that the problem of forming the communicative culture of service workers, for whom the formation of communicative skills is a mandatory component of their future professional activity, requires further scientific and pedagogical research. The approaches of scientists to defining the essence of the concept of «communicative culture», «communicative culture of a service specialist» were considered. It was determined that communicative culture is a complex dynamic personal formation that reflects the socially determined level of personality development, its readiness for communicative activity. It is noted that the communicative culture of a service specialist is a formed personality trait that combines communicative knowledge, values and experience, the implementation of which allows to achieve mutual understanding between the subjects of activity and to highlight the following components: culture of thinking, culture of feelings, culture of health and speech culture. It has been established that communicative culture is an integral component of the general professional culture, it enables employees of the service sector to create statements and perform speech activities. It is the high level of development of a specialist's communicative culture that ensures the successful performance of professional duties and the timely resolution of current tasks. It has been proven that the communicative culture of a service specialist is a complex characteristic of an individual as a subject of professional activity, which contributes to his personal and professional growth and ensures the realization of professional competence in the process of providing services. An important aspect of a person's communicative culture, which contributes to productive interaction in the service sector, is professional communication.

Постановка проблеми. Нові соціально-економічні реалії, вступ України до Світової організації торгівлі та прагнення приєднатися до Європейського Співтовариства спричинили зміни в усіх

сферах суспільного життя, особливо в системі освіти, яка забезпечує відтворення інтелектуального та духовного потенціалу країни, науки, культури та соціально-виробничої сфери.

В умовах інтеграції України у європейський комунікаційний і освітній простір зростають запити суспільства до професій, зайнятих у наданні різноманітних послуг, отже, і до професійної підготовки фахівців у галузі сфери обслуговування, у тому числі до формування комунікативної компетентності як однієї з найважливіших ознак їхнього професіоналізму. Їх навчання спрямоване на забезпечення цієї галузі економіки висококваліфікованими кадрами з достатніми знаннями, уміннями та навичками, сформованими якостями та ціннісними установками, тобто з належним рівнем професійної компетентності, загальної та професійної культури.

Складні умови сьогодення висувують нові вимоги до професійної підготовки майбутнього спеціаліста сфери послуг, що зумовлює необхідність формування у нього професійної культури і, відповідно, ціннісного ставлення до своєї професії.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема компетентнісного підходу до освіти широко досліджується науковцями (Н. Бібік, Н. Денисова, В. Краєвський, І. Ніконенко, О. Овчарук, О. Пометун, О. Савченко, А. Хуторський та ін.), які підкреслюють його важливість для професійної підготовки фахівців. Вони вважають, що набуття молоддю знань, умінь і навичок має на меті вдосконалити власні здібності, сприяти культурному розвитку особистості, формувати здатність швидко реагувати на вимоги часу.

Проблеми професійної культури відображено в наукових працях В. Андрущенко, С. Гончаренка, І. Зязюна, В. Кременя, Н. Ничкало, С. Сисоевої та ін. У дослідженнях С. Амеліної, В. Барковського, А. Білоножко, Т. Василишиної, С. Вітвицької, Н. Волкової, М. Дороніної, І. Зязюна, О. Каверіної. Комунікативна культура розглядається як важлива характеристика фахівця і є невід'ємною частиною професійно-педагогічної культури й культури особистості зокрема.

Формування комунікативної культури фахівців різного профілю у сфері вищої освіти досліджували О. Бовдир, Л. Іванченко, О. Запара, В. Майковська, Н. Мітрова, В. Садовська, С. Сарновська, Г. Тимченко, М. Шовкун, Н. Юрченко та ін.

В останні роки у працях Н. Волкової, С. Мусатова, С. Ольховецького, Л. Паламар, В. Полторацької, С. Рябушко, Г. Сагач, В. Тернопільської, Л. Шепеленко, Е. Яценко та ін. досліджувалися питання формування комунікативної культури особистості. У цих дослідженнях особлива увага приділяється комунікативній взаємодії, психологічним аспектам комунікативної підготовки студентів, умовам навчання для формування комунікативної культури, індивідуальних комунікативних умінь і навичок.

Незважаючи на те що підготовці спеціалістів сфери обслуговування присвячено велику кількість наукових праць, питання формування комунікативної культури спеціалістів сфери обслуговування, для яких комунікативна культура є обов'язковим складником майбутньої професійної діяльності, потребує подальшого науково-педагогічного дослідження.

Мета статті – теоретично обґрунтувати та проаналізувати особливості формування комунікативної культури та окреслити необхідні умови щодо її формування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Процес формування професійної свідомості та культури працівників сфери обслуговування відбувається у певному соціальному середовищі, яке так чи інакше впливає на всі процеси, що в ньому відбуваються. Соціальне середовище – явище з дуже складною структурою, окрім суб'єкта, слід виділяти також засоби, форми, методи, принципи діяльності, причинно-наслідкові зв'язки тощо. Тому доцільно розглянути ці чинники з погляду їхнього суб'єктивного та об'єктивного впливу.

Професійна культура особистості, безперечно, передбачає володіння професійними знаннями, уміннями та навичками, серед яких значне місце належить знанням норм і правил міжособистісної взаємодії, умінням та навичкам спілкування, адекватного донесення інформації, рефлексії власної професійної діяльності.

Комунікативна культура майбутнього працівника сфери послуг – це властивість особистості, яка об'єднує комунікативні знання, цінності та досвід, реалізація яких дає змогу досягти взаєморозуміння між суб'єктами діяльності та виділити такі компоненти, як культура мислення, культура почуттів, культура здоров'я і культура мовлення. Комунікативна культура є основою загальної професійної культури працівників сфери обслуговування.

Розглянемо феномен «комунікативна культура». О. Гаврилюк визначає її як складне динамічне особистісне утворення, що відображає соціально зумовлений рівень розвитку особистості, її готовність до комунікативної діяльності, систему поглядів і дій, які забезпечують задоволення потреб у самореалізації та спосіб досягнення мети у спілкуванні, плідну доброзичливу взаємодію людей у різних сферах життєдіяльності як складника комунікативної культури, як невід'ємної її частини [1]. В. Садова, своєю чергою, аналізує комунікативну культуру як складне особистісне утворення, що поєднує мистецтво мовлення та слухання, об'єктивне сприйняття та правильне розуміння особистості, сприяє побудові гуманних взаєностосунків і досягненню ефективної взаємодії на основі спільних інтересів [5].

Водночас О. Уваркіна вважає, що комунікативна культура особистості – це комплекс комунікативних знань, умінь і властивостей особистості, тобто сукупність стосунків, які взаємодіють з іншими людьми у вигляді можливих і реальних моделей поведінки, свідомо, цивілізована властивість особистості, яка ґрунтується на рисах характеру, особистісних якостях, комунікативних та організаторських здібностях, потребі в спілкуванні й контакті з оточуючими, що формується на основі здобутих знань та вмінь і виражається в умінні виконувати комунікативну діяльність за певних умов [6].

Продовжуючи аналіз різних підходів до розкриття сутності досліджуваного поняття, зазначимо, що Л. Пономаренко аналізує комунікативну культуру у двох значеннях: по-перше, як сукупність матеріальних і духовних цінностей, створених суспільством і людьми, що характеризує певний рівень розвитку, за допомогою якого відбувається обмін інформацією між системами в природі; по-друге, за ступенем соціального і розумового розвитку індивіда, як змістовний аспект соціальної взаємодії, що сприяє реалізації соціальної спільності за збереження індивідуальності кожного її елемента [4].

Важливим показниками сформованості комунікативної культури працівників сфери обслуговування є їх упевненість щодо власної життєвої позиції, пріоритетне значення комунікативної як сутнісного сенсу життя.

Ми вважаємо, що однією з найважливіших професійних якостей компетентного працівника сфери обслуговування є комунікативність, оскільки він працює у сфері «людина – людина», що передбачає постійну співпрацю у системі міжособистісних стосунків.

Як свідчать результати нашого дослідження, термін «комунікація» може розглядатись і як окремий випадок зв'язку, спілкування – як окремий випадок взаємодії. Уважаємо, що саме такий підхід є важливим для розуміння комунікативної культури як предмета педагогічного аналізу, оскільки дає змогу розглянути різноманітні чинники, що впливають на формування комунікативної культури особистості. Проблеми комунікації на рівні взаємодії ми розглядаємо з погляду суб'єктів взаємодії, у ролі яких можуть виступати соціальні інститути, окремі люди, установи, організації тощо.

У рамках формування комунікативної компетентності виділяються три етапи формування комунікативних умінь. В основу кожного з них покладений рівень, на якому відбувається процес спілкування.

Перший етап спрямований на розвиток умінь висловлювати одну думку, одне твердження у пев-

ній галузі. Цей процес дає змогу маніпулювати певними мовними шаблонами, які змінюються та розширюються залежно від завдання. Другий етап розпочинається, коли студенти починають звертати увагу на висловлювання своїх одногрупників, сперечатися з ними, порівнювати, висловлювати власні думки та встановлювати зв'язки. Третій етап розвитку комунікативної компетентності характеризується логічним та доречним висловлюванням у мікрогрупах та в парах, розвитком умінь висловлювати своє особисте ставлення до фактів і подій, урахування при цьому ставлення та висловлювання співрозмовників.

Висновки та перспективи подальших розробок у цьому напрямку. Отже, комунікативна культура особистості є соціальним феноменом у широкому розумінні. Саме в комунікативному процесі як процесі обміну інформацією та думками визначаються статуси речей і суб'єктів комунікації, тому вимоги до комунікативної культури майбутніх фахівців є запорукою їхнього професіоналізму. Становлення та розвиток професійної культури фахівця сфери обслуговування залежать, передусім, від формування їхньої комунікативної культури, що виражається не лише в досконалому володінні мовою на вербальному і невербальному рівнях, а й у вмінні спілкуватися з дотриманням морально-етичних норм і врахуванням психологічних особливостей співрозмовника.

Комунікативна культура фахівця сфери обслуговування є комплексною характеристикою особистості як суб'єкта професійної діяльності, що сприяє його особистісному та професійному зростанню та забезпечує реалізацію професійної компетентності в процесі надання послуг. Важливим аспектом комунікативної культури особистості, що сприяє продуктивній взаємодії у сфері обслуговування, є професійне спілкування. Правильно сформована комунікативна культура майбутнього фахівця будь-якої спеціальності уможливіє подальше професійне зростання та самореалізацію фахівця.

Для фахівців професій «людина – людина» вміння спілкуватися, знання закономірностей, функцій, видів, форм, рівнів і методів впливу на людей є однією з основних умов досягнення високого рівня професіоналізму, оскільки за умов контакту можна створити повний образ людини, її бажань і потреб. Тому знання природи спілкування, його особливостей і проблем формує основу для реалізації та вдосконалення відносин з оточуючими, у тому числі в професійній сфері.

Перспективу подальшого дослідження вбачаємо у створенні цілісної моделі формування комунікативної культури фахівця сфери обслуговування у ЗВО.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гаврилюк О.О. Формування комунікативної культури студентів вищих педагогічних закладів засобами поза аудиторної роботи. *Творча особистість учителя: проблеми теорії і практики*. 2001. Вип. 5. С. 115–160.
2. Культура ділового спілкування : навчальний посібник / уклад. Л.Г. Зубенко, В.Д. Немцов. Київ : ЕксОб, 2000. 200 с.
3. Паламар Л. Методологічні основи формування мовної особистості. *Третій Міжнародний конгрес україністів. Мовознавство*. Харків, 1996. С. 57–60.
4. Пономаренко Л.А. Основні структурні компоненти комунікативної культури майбутнього психолога. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2009. № 2(22). С. 112–118.
5. Садова В.В. Формування комунікативної культури вчителів початкових класів у процесі методичної роботи : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Харків, 2000. 18 с.
6. Уваркіна О.В. Формування комунікативної культури студентів вищих медичних закладів освіти в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2003. 22 с.

REFERENCES

1. Havryliuk O.O. (2001) Formuvannia komunikatyvnoi kultury studentiv vyshchyykh pedahohichnykh zakladiv zasobamy poza audytornoj roboty. *Tvorcha osobystist uchytelia: problemy teorii i praktyky : zb. nauk. pr.* K. : NPU. Vyp. 5., 115–160. [in Ukrainian].
2. Kultura dilovoho spilkuvannia : navch. posib. / uklad. Liudmyla Hryhorivna Zubenko, Viktor Dmytrovych Niemtsov. K. : EksOb, 2000. [in Ukrainian].
3. Palamar L. (1996) Metodolohichni osnovy formuvannia movnoi osobystosti // *Tretii Mizhnarodnyi konhres ukrainistiv* : Movoznavstvo. Kh., 57–60. [in Ukrainian].
4. Ponomarenko L.A. (2009) Osnovni strukturni komponenty komunikatyvnoi kultury maibutnoho psykholoha. *Teoretychni i prykladni problemy psykholohii : zb. nauk. pr.* Luhansk., № 2(22), 112–118. [in Ukrainian].
5. Sadova V.V. (2000) Formuvannia komunikatyvnoi kultury vchyteliv pochatkovykh klasiv u protsesi metodychnoi roboty : avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. ped. nauk : spets. 13.00.04 «Teoriia i metodyka profesiinoi osvity». Kh., 18 p. [in Ukrainian].
6. Uvarkina O.V. (2003) Formuvannia komunikatyvnoi kultury studentiv vyshchyykh medychnykh zakladiv osvity v protsesi vyvchennia psykholoho-pedahohichnykh dystsyplin : avtoref. dys... kand. ped. nauk : spets. 13.00.04 «Teoriia i metodyka profesiinoi osvity». K., 22 p. [in Ukrainian].