

фізкультурно-оздоровча діяльність сприяє розвиткові високого рівня мотивації досягнення успіху, відкриває величезні можливості особистості і несе невичерпний заряд людської духовної енергії.

Література

1. Выготский Л.С. Диагностика развития и педологическая клиника трудного детства: собр. соч. в 6 т. Москва: Просвещение, 1983. Т.5. С. 257–321.
2. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. Санкт-Петербург: Питер, 2002. 512 с.
3. Немов Р.С. Психология: учебник для студентов высш. учеб. зав. в 3 книгах. 2-е изд. Москва: Просвещение, 1995. Т. 1. С. 390–418.
4. Орлов Ю.М. Потребностно-мотивационные факторы эффективности учебной деятельности студентов вуза. Москва: Просвещение, 1984. 204 с.
5. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: в 2-х т. Москва: Педагогика, 1989. Т. 2. 328 с.
6. Файзуллаев А.А. Мотивационные резервы личности. Психологический журнал. 1989. Т.10. №3. С. 23–32.
7. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность: в 2 т.: пер. с нем. Москва: Педагогика, 1986. Т. 2. С. 278–710.
8. Чирков В.И. Самодетерминация и внутренняя мотивация поведения человека. Вопросы психологии. 1996. №3. С. 116–121.
9. Щедрина А.Г. Онтогенез и теория здоровья. Новосибирск: Наука, 1989. 173 с.
10. Atkinson J.W. (1978). An introduction to motivation. Princeton etc.: Van Nostrand. 405 p.
11. Jucknat M. (1937). Leistung, Anspruchsniveau und Selbstbewusstsein. Psychol. Forsch. S. 22.

References

1. Vygotskiy L.S. (1983). Diagnostika razvitiya i pedologicheskaya klinika trudnogo detstva: sobr. soch. v 6 t. Moskva: Prosveshchenie, T.5. S. 257–321.
2. Ilin Ye.P. (2002). Motivatsiya i motivy. Sankt-Peterburg: Piter. 512 s.
3. Nemov R.S. (1995). Psikhologiya: uchebnik dlya studentov vyssh. ucheb. zav. v 3 knigakh. 2-e izd. Moskva: Prosveshchenie. T. 1. S. 390–418.
4. Orlov Yu.M. (1984). Potrebnostno-motivatsionnye faktory effektivnosti uchebnoy deyatel'nosti studentov vuza. Moskva: Prosveshchenie. 204 s.
5. Rubinshteyn S.L. (1989). Osnovy obshchey psikhologii: v 2-kh t. Moskva: Pedagogika. T. 2. 328 s.
6. Fayzullaev A.A. (1989). Motivatsionnye rezervy lichnosti. Psikhologicheskiy zhurnal. T.10. №3. S. 23–32.
7. Khekhauzen Kh. (1986). Motivatsiya i deyatel'nost: v 2 t.: per. s nem. Moskva: Pedagogika. T. 2. S. 278–710.
8. Chirkov V.I. (1996). Samodeterminatsiya i vnutrennyaya motivatsiya povedeniya cheloveka. Voprosy psikhologii. №3. S. 116–121.
9. Shchedrina A.G. (1989). Ontogenez i teoriya zdorovya. Novosibirsk: Nauka. 173 s.
10. Atkinson J.W. (1978). An introduction to motivation. Princeton etc.: Van Nostrand. 405 p.
11. Jucknat M. (1937). Leistung, Anspruchsniveau und Selbstbewusstsein. Psychol. Forsch. S. 22.

УДК 378.937.796.071.4:338.48-6:505(044.4)

Маковецька Н. В.

**доктор педагогічних наук, професор,
завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Запорізький національний університет, Запоріжжя**

Конох О. Є.

**кандидат педагогічних наук, доцент
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Запорізький національний університет, Запоріжжя**

Волобуєв А.О.

**асистент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Запорізький національний університет, Запоріжжя**

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

У статті обґрунтовується актуальність проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, у зв'язку з чим подається перелік компетентностей випускника згідно зі стандартами вищої освіти, що пов'язані з комунікативною компетентністю. Висвітлюються наукові підходи до тлумачення поняття «комунікативна компетентність». Так, подано визначення, сформульовані І.Бехом, Ю.Жуковим. Зазначається, що комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої та опосередкованої взаємодії. Розглядаються різні погляди на структуру комунікативної компетентності (Ю.Вторникова, О.Кравченко-Дзондза, Л.Гаєриляк). Пропонуються розроблені авторами завдання творчого характеру, основною метою яких є сприяння реалізації інтеграційного підходу до процесу формування комунікативної компетентності студентів шляхом навчання їх постановки запитань та надання обґрунтованих відповідей на них, комунікації у малих та великих групах, участі у ділових іграх, дискусіях, мозкових штурмах тощо. Доводиться, що саме такий підхід формування

комунікативної компетентності надає змогу студентам оволодіти такими формами комунікації, як вербальна і невербальна, а також компонентами комунікативної компетентності - прогнозуванням і програмуванням комунікативної ситуації; управлінням комунікативною ситуацією; комунікативною культурою; мовленнєвою компетенцією тощо.

Ключові слова: комунікативна компетентність, фахівець з туризму та готельно-ресторанної справи, завдання творчого характеру.

Маковецкая Н.В., Конох О. Е., Волобуев А.А. Формирование коммуникативной компетентности у будущих специалистов по туризму и гостинично-ресторанному делу. В статье обосновывается актуальность проблемы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов сферы обслуживания, в связи с чем подается перечень компетентностей выпускника, в соответствии со стандартами высшего образования, связанные с коммуникативной компетентностью. Освещаются научные подходы к толкованию понятия «коммуникативная компетентность». Так, даны определения, сформулированы И.Бехом, Ю.Жуковым. Отмечается, что коммуникативная компетентность формируется в условиях непосредственного и опосредованного взаимодействия. Рассматриваются различные взгляды на структуру коммуникативной компетентности (Ю.Вторникова, Е.Кравченко-Дзондза, Л.Гавриляк). Предлагаются разработанные авторами задания творческого характера, основной целью которых является реализация интеграционного подхода в процессе формирования коммуникативной компетентности студентов путем обучения их постановки вопросов и предоставления обоснованных ответов на них, коммуникации в малых и больших группах, участие в деловых играх, дискуссиях, мозговых штурмах и т.д. Доказывается, что именно такой подход формирования коммуникативной компетентности дает возможность студентам овладеть такими формами коммуникации, как вербальная и невербальная, а также компонентами коммуникативной компетентности - прогнозированием и программированием коммуникативной ситуации; управлением коммуникативной ситуацией; коммуникативной культурой; речевой компетенции и тому подобное.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, специалист по туризму и гостинично-ресторанного дела, задания творческого характера.

Makovetska N., Konokh O., Volobuev A. Formation of communicative competence in future specialists in tourism and hotel and restaurant business. The article substantiates the urgency of the problem of forming the communicative competence of future service professionals. Scientific approaches to the interpretation of the concept of "communicative competence" are covered. Thus, the definitions formulated by I. Bekh and Y. Zhukov are given. It is noted that communicative competence is formed in the context of direct interaction, as it is the result of experience of communication between people, and indirect, including literature, theater, cinema, from which a person receives information about the nature of communicative situations, features of interpersonal interaction and solutions. Different views on the structure of communicative competence are considered (Y. Vtomnikova, O. Kravchenko-Dzondza, L. Gavrilyak). It is noted that applicants for a bachelor's degree who study in the educational and professional programs "Tourism", "Hotel and restaurant business" the discipline "Fundamentals of communication in the field of service" is taught, which is a normative discipline of the cycle of professional training. The aim of the course, based on the concept of communication as a goal and means of transmitting information, is to train future professionals in the field of service interaction in professional activities, as well as to establish basic knowledge about communication in conceptual and functional plans. The authors develop creative tasks, the main purpose of which is to promote the implementation of an integrated approach to the process of forming communicative competence of students by teaching them to ask questions and provide sound answers to them, communication in small and large groups, participation in business games, discussions, brainstorming. It is proved that this approach to the formation of communicative competence allows students to master such forms of communication as verbal and nonverbal, as well as components of communicative competence.

Key words: communicative competence, specialist in tourism and hotel and restaurant business, creative tasks.

Постановка проблеми, актуальність дослідження. Згідно зі стандартами вищої освіти за спеціальностями 241 «Готельно-ресторанна справа» та 242 «Туризм» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, компетентностями випускника визначено: здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації, здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії [11, 12].

З огляду на вищевикладене, неабиякого значення набуває формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанної справи.

Метою статті є визначення основних наукових підходів до тлумачення поняття «комунікативна компетентність» та її складових, а також висвітлення змісту творчих завдань різного характеру, метою яких є формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців з туризму та готельно-ресторанної справи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Згідно з визначенням, поданим І.Бехом, «комунікативна компетентність» (з лат. communico – роблю загальним, зв'язую, спілкуюся і competens (competentis) – здатний) означає сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів тощо [2]. Логічним продовженням цього визначення є думка Ю.Жукова, який довів, що комунікативна компетентність – це здатність

встановлювати і підтримувати необхідні контакти з оточуючими людьми, певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера у процесі спілкування [6]. Вчений дійшов висновку, що вона формується в умовах безпосередньої взаємодії, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми, та опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. Опанування людиною комунікативних навичок передбачає запозичення з культурного середовища засобів аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм [1,3].

Зосереджуючись на складових комунікативної компетентності зазначимо, що існують різні підходи їх визначення.

Так, Ю.Вторникова, узагальнюючи результати наукових досліджень ряду вчених, дійшла висновку, що до складових комунікативної компетентності належать [4]: орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда; спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин, умов соціального середовища; готовність й уміння будувати контакти з людьми; знання, уміння і навички конструктивного спілкування тощо.

На думку О.Кравченко-Дзондзи, комунікативна компетентність належить до базових компетентностей людини, та її складовими є: лінгвістична (мовна), соціолінгвістична (вміння використовувати мовний матеріал відповідно до контексту), соціокультурна (вміння користуватися знаннями з історії, культури тощо), дискурсивна (вміння організувати мовлення, підтримувати розмову, слухати співрозмовника, брати до уваги його точку зору), стратегічна (вміння ставити завдання, досягати мети, встановлювати контакт із співрозмовником), соціальна (вміння поставити себе на місце іншого, здатність впоратися з ситуацією) [8].

І.Зимня представляє наступний компонентний склад компетентності: 1. мотиваційний аспект (готовність до вияву компетентності); 2. когнітивний аспект (володіння знаннями змісту компетентності); 3. поведінковий аспект (досвід виявлення компетентності у різноманітних стандартних та нестандартних ситуаціях); 4. ціннісно-смысловий аспект (ставлення до змісту компетентності та об'єкту її використання); 5. емоційно-вольовий аспект (емоційно-вольова регуляція процесу і результат виявлення компетентності) [7]. Беручи до уваги зазначену структуру, Л. Гавриляк характеризує складові комунікативної компетентності: «Мотиваційний аспект передбачає бажання вступати в контакт з оточуючими і передбачає формування у майбутнього фахівця розуміння необхідності встановлення комунікативних контактів з колегами та діловими партнерами задля ефективного виконання професійних завдань. Когнітивний аспект передбачає озброєння знаннями про вербальні та невербальні засоби спілкування, знаннями про особливості, структуру, функції професійного спілкування. Когнітивний компонент також включає високий рівень професійної ерудиції, знання про комунікативні стратегії, методи психологічного впливу; правила і прийоми риторики, полеміки, рефлексивного слухання. Поведінковий компонент передбачає формування умінь реалізовувати комунікативні компетенції безпосередньо в умовах професійного і ділового спілкування. Ціннісно-смысловий компонент – це готовність до реалізації комунікативної компетентності в професійному спілкуванні. Емоційно-вольовий аспект забезпечує уміння впливати на слухачів, керувати їхньою увагою. А також уміння керувати своїми емоціями у процесі спілкування» [5].

Отже, комунікативна компетентність являє собою структурний феномен, що містить як складові цінності, мотиви, установки, так і соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння й навички [10].

Виклад основного матеріалу дослідження. Водночас, як свідчать результати низки наукових досліджень щодо формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців взагалі і сфери обслуговування зокрема, на сьогодні у навчальних планах недостатньо є кількість дисциплін комунікативної спрямованості; не завжди викладачами на лекційних і семінарських заняттях ефективно застосовуються комунікативні технології навчання; студенти не обізнані у теоретичних аспектах основ спілкування та комунікації; недостатньо уваги з боку викладачів приділяється формуванню у студентів практичних навичок ділової та міжособистісної комунікації тощо.

Розв'язанню цих проблем у процесі підготовки фахівців за спеціальностями «Готельно-ресторанна справа» та «Туризм» має сприяти насамперед інтеграційний підхід до процесу формування комунікативної компетентності студентів шляхом навчання їх постановки запитань та надання обґрунтованих відповідей на них, комунікації у малих та великих групах, участі у ділових іграх, дискусіях, мозкових штурмах тощо. Безперечно завдання творчого характеру типу «Закінчить розповідь», «Знайдіть декілька варіантів розв'язання проблеми», «Проранжуйте варіанти відповіді в певній ситуації» тощо надають змогу студенту оволодіти такими формами комунікації, як вербальна і невербальна, а також компонентами комунікативної компетентності.

Окрім цього, здобувачам ступеня вищої освіти бакалавра, які навчаються за освітньо-професійними програмами «Туризм», «Готельно-ресторанна справа», викладається дисципліна «Основи комунікації у сфері обслуговування». Вирішенню пріоритетних завдань курсу сприяла теоретична підготовка студентів і на її основі використання під час проведення практичних занять завдань творчого характеру, низку яких наводимо нижче [9].

Гра – розминка «Що нас об'єднує».

Мета: комунікація студентів у невеликих групах, чітке виконання поставленого завдання, добір влучних висловлювань. Група розподіляється на дві команди, гравці яких по черзі називають ознаки, які об'єднують усіх учасників гри. Наприклад; ми всі студенти, ми всі навчаємось за спеціальністю «туризм» тощо. Перемагає та команда, яка відповість останньою.

Конкурс – вправа «Дивитись на світ чужими очима». Мета: комунікація студентів у невеликих групах, вміння подивитись на ситуацію з різних боків. Всім командам пропонується незакінчений розповідь: «Вранці небо в Запоріжжі

покрилося хмарами і пішов сніг. Великі сніжинки падали на будинки, дерева, тротуари, газони, дороги ... ». Пропонується продовжити розповідь. Команді №1 від імені туриста- жителя східної екзотичної країни, який бачив сніг тільки по телебаченню, команді №2 - від імені водія туристичного автобуса, команді №3 - від імені працівника готелю, куди будуть поселятися туристи - мешканці східної екзотичної країни.

Конкурс-вправа «Прохання». Мета: комунікація студентів у невеликих групах, вміння знаходити переконливі слова та фрази. Перед студентами ставиться завдання звернутися з проханням до когось із своїх одногрупників і при цьому знайти такі форми звернення, щоб опонент не зміг відмовити. Можливі варіанти звернень: «Звертаюся до Вас за мудрою порадою», «Знаю, що тільки Ви зможете мені допомогти в даний момент!», «Ви майстер на всі руки, і Вам не важко буде зробити ...».

Конкурс-вправа «Анти-сленг». Мета: комунікація студентів у невеликих групах, вираження думок літературною мовою. У повсякденному житті часто використовуються слова, які цілком можна замінити більш милозвучними, тому студентам пропонується надати літературне тлумачення сленговим словам і виразам («Я в шоці!», «Це жесьть!», «Супер!» тощо).

Висновки. Слід зазначити, що фахівець з туризму та готельно-ресторанної справи здійснює професійну діяльність, яка пов'язана з діловим спілкуванням, процес якого оцінюється як з боку колег та ділових партнерів, так і з боку керівництва, тому доречно констатувати факт важливості комунікативної компетентності як складової професійної підготовки фахівців сфери обслуговування. **Перспективи подальших досліджень.** Подальшої розробки потребує система завдань творчого характеру, спрямованих на формування різних компонентів комунікативної компетентності.

Література

1. Абелева И.Ю. Речь о речи. Коммуникативная система человека. М.: Логос, 2004. 304 с.
2. Бех І. Д. Особистісно-зорієнтоване виховання [Текст] : навч.-метод. посібник. К. : ІЗМН, 1998. С. 107.
3. Бориснёв С. В. Социология коммуникации [Текст]: Учеб. Пособие. М.: ЮНИТИДАНА, 2003. 270 с.
4. Вторникова Ю. С. Комунікативна компетентність у структурі ключових компетентностей громадян Європи Витоки педагогічної майстерності. Полтава, 2011. С. 88-94.
5. Гавриляк Л. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця Scientific journal «ΛΟΓΟΣ. The art of scientific mind». №3. April. 2019. С.70-73.
6. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении. М., 1990. С. 28.
7. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как регулятивно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов. С 25-26.
8. Кравченко-Дзондза О. Формування комунікативної компетенції студентів у процесі вивчення культурологічних дисциплін Актуальні питання гуманітарних наук. Вип.10. 2014. С.205-208.
9. Основы теории коммуникации: практикум / Л.Г.Викулова, А.И.Шарунов. М.:Аст Москва, 2008. 316 с.
10. Соціально-психологічний тренінг і маніпуляція [Текст]: навч.-метод. посіб. Вижниця : Видавництво «Черемош», 2015. 432 с.
11. Стандарт вищої освіти України. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-turizm-bakalavr.pdf> (дата звернення 23.02.2021 р.)
12. Стандарт вищої освіти України. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-gotel-restoran-sprava-B.pdf> (дата звернення 20.02.2021 р.)

References

1. Abeleva Y.Iu. (2004), "Rech o rechy. Kommunykatyvnaia sistema cheloveka". M.: Lohos, 2004.304 p. [in Russian]
2. Bekh I. D. (1998), "Osobystisno-zoriiiehhovane vykhovannia" [Tekst] : navch.-metod. posibnyk. K. : IZMN, 1998. S. 107. [in Ukrainian]
3. Borysnëv S. V. (2003), "Sotsyolohyia kommunykatsyy" [Tekst]: Ucheb. Posobyie. M.: YuNYTYDANA, 2003. 270 s. [in Russian]
4. Vtorynkova Yu. S. (2011), "Komunykatyvna kompetentnist u strukturi kliuchovykh kompetentnostei hromadian Yevropy". Vytoky pedahohichnoi maisternosti. Poltava, 2011. S. 88-94. [in Ukrainian]
5. Havryliak L. (2019), "Komunykatyvna kompetentnist yak skladova profesiinoi pidhotovky suchasnoho fakhivtsia" Scientific journal «ΛΟΓΟΣ. The art of scientific mind». №3. April. 2019. S.70-73. [in Ukrainian]
6. Zhukov Yu. M. (1990), "Dyahnostyka y razvytyie kompetentnosty v obshchenyy". M., 1990. S. 28. [in Russian]
7. Zymniaia Y.A. "Kliuchevye kompetentnosty kak rehulyativno-tselevaia osnova kompetentnostnoho pokhoda v obrazovanyy". M. : Yssledovatel'skiy tsentr problem kachestva pidhotovky spetsyalystov. S 25-26. [in Russian]
8. Kravchenko-Dzondza O. (2014)б "Formuvannia kommunykativnoi kompetentsii studentiv u protsesi vyvchennia kulturolohichnykh dystsyplin". Aktualni pytannia humanitarnykh nauk. Vyp.10. 2014. S.205-208. [in Ukrainian]
9. (2008), "Osnovu teoryy kommunykatsyy: praktykum" / L.H.Vykulova, A.Y.Sharunov. M.:Ast Moskva, 2008. 316 s. [in Russian]
10. (2013), "Sotsialno-psykholohichni treninh i manipuliatsiia" [Tekst]: navch.-metod. posib. Vyzhnytsi : Vydavnytstvo «Cheremosh», 2015. 432 s. [in Ukrainian]
11. "Standart vyshchoi osvity Ukrainy". URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-turizm-bakalavr.pdf> (data zvernennia 23.02.2021 r.)
12. "Standart vyshchoi osvity Ukrainy". URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-gotel-restoran-sprava-B.pdf> (data zvernennia 20.02.2021 r.)