

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВІННИЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ МИХАЙЛА КОЦЮБІНСЬКОГО

**РУДЕНКО ЛАРИСА АНАТОЛІВНА**



УДК 378:338.46(075) (043.3)

**ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ  
КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ  
СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ  
НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ**

13.00.04 – Теорія і методика професійної освіти

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
доктора педагогічних наук

Вінниця – 2016

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана у Львівському науково-практичному центрі Інституту професійно-технічної освіти НАПН України, м. Львів.

**Наукові консультанти:** доктор філософських наук, професор, дійсний член НАПН України **Зязюн Іван Андрійович**, Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України;  
доктор філософських наук, професор  
**Литвин Андрій Вікторович**, Відокремлений структурний підрозділ Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова «Львівський навчально-науковий центр професійної освіти», старший науковий співробітник відділу організації наукових досліджень

**Офіційні опоненти:** доктор педагогічних наук, професор, дійсний член НАПН України **Філіпчук Георгій Георгійович**, Національна академія педагогічних наук України, член бюро Відділення професійної освіти і освіти дорослих НАПН України;  
доктор педагогічних наук, професор  
**Семеног Олена Миколаївна**, Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України, відділ змісту і організації педагогічної освіти, головний науковий співробітник;  
доктор педагогічних наук, професор  
**Данилюк Сергій Семенович**, Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького, завідувач кафедри педагогіки вищої школи і освітнього менеджменту.

Захист відбудеться «19» квітня 2016 р. об 11<sup>00</sup> годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 05.053.01 у Вінницькому державному педагогічному університеті імені Михайла Коцюбинського за адресою: 21001, м. Вінниця, вул. К. Острозького, 32, корп. 2, зала засідань.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського (вул. К. Острозького, 32 м. Вінниця, 21001).

Автореферат розісланий «18» березня 2016 р.

Учений секретар  
спеціалізованої вченої ради



**А. М. Коломієць**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність і доцільність дослідження.** Нові соціально-економічні реалії, входження України до Світової організації торгівлі та прагнення долучитися до Європейського Співтовариства викликають зміни в усіх царинах суспільного життя, зокрема в системі освіти, що забезпечує відтворення інтелектуального й духовного потенціалу держави, піднесення науки, культури та соціально-виробничої сфери; утвердження принципів демократії, сталого розвитку; підвищення якості життя. Мета професійної освіти – підготувати кваліфікований конкурентоспроможний персонал із належним соціально-культурним рівнем для різних галузей економіки та служб сервісу. Суспільні вимоги нині стимулюють активне зростання кількісних та якісних вимірів сфери послуг, збільшується попит і підвищуються вимоги до їх якості. Це потребує від фахівців сфери обслуговування не лише належної компетентності, а й високої культури обслуговування, що детермінує завдання професійно-технічних навчальних закладів (ПТНЗ) відповідного профілю.

Професійна культура особистості, безперечно, передбачає володіння професійними знаннями, вміннями та навичками, серед яких значне місце належить знанням норм і правил міжособистісної взаємодії, умінням і навичкам спілкування, адекватного донесення інформації, рефлексії власної професійної діяльності. Становлення та розвиток професійної культури фахівця сфери обслуговування пов'язують, передусім, із формуванням комунікативної культури, що відображає не лише досконале володіння мовою на вербальному і невербальному рівнях, а й уміння спілкуватися, дотримуючись морально-етичних норм і враховуючи психологічні особливості співрозмовника. Комунікативна діяльність фахівців сфери обслуговування має міжособистісний характер і забезпечує їхню здатність до взаємодії та соціально прийнятну поведінку під час міжособистісної взаємодії. В економічно розвинених країнах це головний критерій для працевлаштування та кар'єрного зростання у професіях типу «людина – людина». З огляду на це, комунікативну культуру доцільно розглядати як одну з головних складових професійної культури фахівців сфери обслуговування.

Різні аспекти проблеми спілкування та формування стилю міжособистісної взаємодії висвітлені в дослідженнях Б. Ананьєва, Г. Андреевої, Л. Баткіна, М. Бахтіна, М. Бейкера, В. Біблера, О. Бодальова, М. Бубера, Г. Васяновича, П. Вацлавіка, К. і Р. Ведерберів, Л. Виготського, О. Гойхмана, В. Горяніної, М. Кагана, В. Лабунської, О. Леонтєва, Б. Ломова, Ю. Лотмана, К. Лунда, В. Малахова, А. Мудрика, Т. Надєїної, М. Обозова, Л. Орбан-Лембрик, В. Рибалки, І. Риданової, В. Саф'янова, В. Семиченко, В. Сухомлинського, Н. Творогової, Г. Чайки, Т. Чмут, Я. Яноушека та ін. Питання професійного спілкування розглянуто в працях М. Алвессона, І. Авдєєвої, С. Амеліної, І. Вдовенко, В. Грехнева, О. Каверіної, В. Кан-Калика, С. Кондратьєвої, І. Котової, Н. Курилович, О. Куцевол, Н. Логутіної, Г. Сагач, Є. Шиянова та ін. Формування комунікативної культури фахівців різного профілю, переважно у вищій школі, досліджували Л. Аухадєєва, О. Бовдир, Л. Іванченко, О. Запара, І. Зарецька, С. Знаменська, В. Лівенцова, Л. Лузяніна, І. Мазаєва, В. Майковська, Н. Мітрова, В. Садовська, С. Сарновська, В. Сморчкова, В. Соколова, В. Ремізов, Г. Тимченко, О. Шевцова, М. Шовкун, Н. Юрченко та ін. Водночас, мало дослідженими є проблеми формування

комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ: не здійснено її цілісне теоретико-методологічне обґрунтування, не проведено системне вивчення особливостей професійно-комунікативних функцій у цій галузі, не розроблено комплексної методики формування комунікативної культури фахівців цього профілю у процесі навчання.

Вивчення особливостей професійної діяльності у сфері обслуговування, узагальнення практики й аналіз сучасного стану формування комунікативної культури майбутніх фахівців цієї галузі у ПТНЗ дали змогу виявити невідповідність між запитами суспільства до кваліфікованих робітників сфери обслуговування та рівнем їхньої професійно-комунікативної підготовки. Ця невідповідність викликає низку суперечностей:

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

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

- *на змістовому рівні*: між необхідністю системного підходу до формування комунікативної культури майбутніх фахівців та відсутністю його нормативно-правових засад у 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 традиційної освітньої системи;

- *на технологічному рівні*: між об'єктивною необхідністю цілеспрямованого формування комунікативної культури фахівців 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 компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців і неготовністю педагогічних працівників ПТНЗ до всебічного їх розвитку в учнів у процесі професійної підготовки.

Причиною цих суперечностей і підвищення соціально-виробничих вимог до рівня комунікативної культури фахівців сфери обслуговування є недостатність науково-методичного обґрунтування та ресурсного забезпечення її формування у закладах профтехосвіти. Це потребує переосмислення теоретико-методологічних основ і концептуальних підходів до підготовки фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ, важливою складовою якої є формування комунікативної культури як однієї з ключових елементів професійної культури особистості.

Таким чином, **актуальність** теми дослідження зумовлена:

- об'єктивною потребою ефективного формування належної комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг у ПТНЗ;
- необхідністю обґрунтування теоретичних і методичних засад формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- завданнями вдосконалення методики формування комунікативної культури учнів ПТНЗ, розроблення науково-методичного забезпечення, що відповідає чинним навчальним програмам, передбачає практичну реалізацію дидактичних принципів, сприяє оптимізації навчання.

Перелічені суперечності, актуальність і недостатня розробленість теоретичних і практичних аспектів професійної підготовки фахівців сфери обслуговування визначили вибір теми дослідження «Теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах».

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційне дослідження виконано відповідно до плану науково-дослідних робіт Львівського науково-практичного центру Інституту професійно-технічної освіти НАПН України з тем «Теоретичні і методичні засади професійно-технічної підготовки кваліфікованих робітників за професіями, що користуються сталим попитом на ринку праці» (РК № 0110U000017) і «Формування професійних якостей майбутніх кваліфікованих робітників в умовах техніко-технологічних змін» (РК № 0113U001274).

Тема дисертації затверджена вченою радою Львівського науково-практичного центру професійно-технічної освіти НАПН України (протокол № 4 від 21.04.2010 р.) та узгоджена в Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 6 від 28.09.2010 р.).

**Мета дослідження** полягає у визначенні теоретичних і методичних засад системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ шляхом створення інноваційного освітнього середовища, що забезпечить підвищення якості їхньої професійної підготовки.

Провідною **ідеєю** дослідження є положення про те, що формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ є пріоритетним напрямом становлення та розвитку їхньої професійної компетентності під час навчання, що спирається на психолого-педагогічну теорію і практику й орієнтується на суб'єкт-суб'єктні стосунки в освітній і трудовій діяльності. Цей напрям послідовно реалізується в 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 показником загальної та професійної культури фахівця. Втілення провідної ідеї передбачає перебудову процесу професійної підготовки учнів ПТНЗ сфери обслуговування на засадах культурологічного, аксіологічного, синергетичного, особистісно орієнтованого, діяльнісного та компетентнісного підходів до формування комунікативної культури, що забезпечить підвищення якості підготовки випускників і сприятиме їхньому особистісно-професійному вдосконаленню.

**Концепція** дослідження ґрунтується на визнанні комунікативної культури важливою складовою загальної та професійної культури особистості, необхідним

елементом і сутнісною характеристикою виробничої діяльності фахівців сфери обслуговування та визначає теоретико-методологічні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців під час професійної підготовки.

Усебічне вивчення наукової літератури з цієї проблеми дозволило виявити передумови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування:

– *соціокультурні*, пов'язані зі зростанням ролі комунікативних процесів у всіх царинах людської життєдіяльності, соціальним розшаруванням суспільства, інтенсифікацією засобів міжособистісного спілкування, загостренням конкуренції та підвищенням вимог сфери обслуговування до професійної культури фахівців;

– *педагогічні*, зумовлені модернізацією української системи освіти та її інтеграцією в європейський освітній простір, загальносвітовими та європейськими тенденціями розвитку професійної освіти і посиленням її гуманістичної спрямованості, впровадженням 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, електронних освітніх ресурсів і впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у закладах сфери обслуговування.

Авторська концепція спирається на такі положення:

1. Перехід до інформаційного суспільства супроводжується прагненням людства до духовності, культури, осягнення загальнолюдських, міжособистісних і професійних цінностей, що актуалізує зростання ролі складного соціального феномена комунікації. Культурно-комунікативною основою соціального життя є міжособистісні взаємини, що реалізуються в процесі спілкування, сприяють єдності поглядів, взаєморозумінню й узгодженості в особистому бутті та трудовій діяльності, формуються під час навчання, виховання і професійної підготовки.

2. Соціальні зміни мають прогресивний характер лише в тому випадку, якщо 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 освітньої парадигми потребує пошуку нових підходів до підготовки фахівців із 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 фахових знань, опанування виробничих умінь і навичок, набуття освітньо-професійної кваліфікації та формування компетентності, психологічної готовності до майбутньої професії та планування соціально-професійного розвитку. Воно має орієнтуватися на вимоги кращих

підприємств, розвиток в учнів якостей, що відповідають перспективним потребам галузі, гарантують випускникам конкурентоздатність одержаної кваліфікації.

4. Відповідно до нової парадигми освіти навчально-виховний процес у закладах профтехосвіти має спрямовуватися на підготовку фахівців, які володіють достатнім обсягом теоретичних знань, практичних умінь і навичок, мають розвинуті соціально та професійно важливі якості, що дають їм змогу успішно адаптуватися до майбутньої діяльності та самовдосконалюватися в ній. Це передбачає виховання особистості з належною комунікативною культурою, що забезпечить соціально прийнятний рівень міжособистісних стосунків у професійній сфері, засвоєння основних професійних ролей, форм спілкування, необхідних для успішного виконання трудових функцій, формування професійної рефлексії та самосвідомості учнів.

5. Вирішення проблеми комунікативної культури фахівців сфери обслуговування потребує створення системи підготовки, в основу якої покладені функціональні обов'язки та сучасні особливості професійної діяльності в галузі. Це дасть змогу підійти до формування їхньої комунікативної культури як складової професійної культури: розвинути соціально та професійно важливі якості, виробити вміння конструктивного спілкування на всіх етапах обслуговування, навички налагодження контактів у професійній сфері з урахуванням вікових, статусних і соціально-культурних характеристик, застосування зворотного зв'язку та презентування послуги, продуктивного ведення діалогу за допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування тощо.

Підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ потребує коригування мети, оновлення змісту, вдосконалення технологій навчання, приведення завдань професійно-комунікативної підготовки у відповідність до вимог нової освітньої парадигми задля формування комунікативної культури, що визначає конкурентоздатність випускників ПТНЗ на ринку праці. Для цього необхідно: обґрунтувати педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; визначити можливості реалізації сучасних педагогічних технологій у цьому процесі; використовувати потенціал загальноосвітньої, загальнопрофесійної, професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки з метою комунікативного розвитку учнів; забезпечити готовність педагогічних працівників до формування комунікативної культури випускників ПТНЗ, що дасть змогу підготувати їх до професійної діяльності відповідно до Державних стандартів професійної освіти України.

Теоретико-методологічною стратегією концепції є культурологічний, аксіологічний, синергетичний, особистісно орієнтований, діяльнісний і компетентнісний підходи, а практико-орієнтована тактика ґрунтується на дидактичних принципах, принципах професійної освіти і специфічних принципах формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Ядро концепції складають взаємопов'язані закономірності, що відображають особливості формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Можливості реалізації концепції дослідження відображені у структурно-функціональній моделі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.

**Гіпотеза дослідження** базується на припущенні, що теоретико-методологічні та методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування і реалізація комплексу мотиваційно-цільових, процесуально-змістових, організаційно-технологічних і суб'єктно орієнтованих педагогічних заходів сприятимуть творчому особистісному розвитку учнів ПТНЗ у навчанні, підвищенню ефективності освітнього процесу та педагогічної взаємодії. Побудова системи підготовки фахівців сфери обслуговування, формування в них комунікативної культури й обґрунтування сукупності необхідних і достатніх педагогічних умов, а також упровадження новітніх педагогічних технологій у професійно-комунікативну підготовку забезпечать конкурентоспроможність і адаптованість випускників на ринку праці, розвиток у них мотивації до вдосконалення всіх компонентів комунікативної культури, неперервної самоосвіти, саморозвитку та самореалізації в професії.

Сутність авторського підходу до формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування конкретизується в **часткових гіпотезах**:

1. Підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ до професійно-комунікативної діяльності буде ефективною, якщо здійснюватиметься системно, ґрунтуватиметься на функціональних обов'язках фахівців і враховуватиме особливості комунікативної діяльності у сфері обслуговування (можливості колективної організації виробничих процесів; оперативне та своєчасне виконання замовлень з урахуванням вимог клієнтів; обмін інформацією за допомогою вербальних і невербальних засобів, у тому числі інформаційно-комунікаційних тощо).

2. Кількісні і якісні показники комунікативної культури учнів (вмотивованість, усвідомленість, готовність практично застосовувати тощо) зростатимуть, якщо у процесі професійної підготовки раціонально використовуватимуться інноваційні форми та методи навчання, сучасні педагогічні технології, що передбачають накопичення особистісного досвіду професійно-комунікативної діяльності, залучення різних каналів сприймання навчальної інформації, розвиток усіх компонентів комунікативної культури шляхом активізації мислення з опорою на творчі вияви особистості у професійній діяльності, а також враховуватимуться вимоги до фахівців сфери обслуговування у контексті інтеграції в світове співтовариство.

3. Рівень професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування зросте, якщо їхнє навчання ґрунтуватиметься на засадах філософії людиноцентризму, культурологічно, синергетично й особистісно спрямованої парадигми освіти, сучасних підходах до становлення особистості фахівця та спрямовуватиметься на формування в учнів комунікативної культури як складової професійної культури, що передбачає вироблення професійно-комунікативних компетентностей, що відповідають вимогам галузі та необхідні для успішної виробничої діяльності.

Для досягнення мети та перевірки висунутих гіпотез ставилися такі **завдання**:

1. Визначити науково-методологічні засади формування комунікативної культури у процесі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування.

2. На основі методологічних підходів до формування комунікативної культури та врахування специфіки професійної діяльності фахівців сфери обслуговування обґрунтувати структуру їхньої комунікативної культури.



3. З'ясувати сучасний стан формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ у процесі їхньої професійної підготовки.

4. З урахуванням закономірностей і принципів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування обґрунтувати й експериментально перевірити ефективність дотримання відповідних педагогічних умов.

5. Теоретично розробити й апробувати модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування під час навчання у ПТНЗ.

6. Розробити й експериментально дослідити методику формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

7. Підготувати і впровадити в освітню практику ПТНЗ науково-методичне забезпечення процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

**Об'єкт дослідження** – професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах.

**Предмет дослідження** – система формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки.

**Методологічною основою** дослідження є положення: діалектики про перехід кількісних змін у якісні новоутворення особистості; активність суб'єкта в пізнавальній діяльності; діяльність як спосіб самореалізації людини у праці та спілкуванні; герменевтична теорія інтерсуб'єктивного порозуміння як адекватного осягнення суб'єктивності іншої людини і визнання суверенної людської особистості; культурологічні й аксіологічні теорії самоактуалізації особистості; психолого-педагогічні теорії: особистості, аксіологічного, особистісно орієнтованого, діяльнісного та компетентнісного підходів до підготовки кваліфікованих робітників, розвитку та саморозвитку професійних якостей особистості.

**Нормативна база дослідження:** Закони України «Про освіту», «Про професійно-технічну освіту», «Про Основні засади державної комунікативної політики», Національна доктрина розвитку освіти України у XXI столітті, Національна стратегія розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки, Концепція розвитку професійно-технічної (професійної) освіти в Україні, Концепція Державної цільової програми розвитку професійно-технічної освіти на 2011–2015 роки, Концепція проекту Закону України «Про Основні засади державної комунікативної політики».

**Теоретичним підґрунтям дослідження є:**

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

– теорія культури та культурної діяльності (О. Асмолов, О. Арнольдов, В. Біблер, Е. Бистрицький, І. Зязюн, М. Каган, Г. Філіпчук, В. Шейко);

– концептуальні ідеї філософії про діалогічну природу спілкування (В. Біблер, М. Бахтін, Ю. Лотман) та лінгводидактики про комунікативну компетентність і культуру (Ф. Бацевич, Л. Кравець, Л. Мацько, Н. Хомський);

– психолого-педагогічні основи професійної освіти (К. Абульханова-Славська, Г. Балл, Л. Виготський, П. Гальперін, Х. Гейвін, Д. Ельконін, Є. Ільїн, Е. Зеєр, В. Зінченко, М. Козяр, Я. Коломінський, Н. Кузьміна, О. Леонтєв, Б. Ломов,

А. Маркова, В. Моргун, В. М'ясищев, К. Платонов, Н. Побірченко, В. Рибалка, С. Рубінштейн, В. Семиченко, Н. Тализіна, В. Чайка, І. Якиманська);

– загальні засади професійної педагогіки (Ю. Бабанський, Н. Бордовська, Б. Брилін, Г. Васянович, Н. Волкова, С. Гончаренко, О. Лобова, Н. Мойсеюк, О. Отич, П. Підкасистий, І. Підласий, В. Серіков, В. Сластьонін, Г. Тарасенко, В. Шахов, В. Ягупов);

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

– питання вдосконалення навчального процесу (О. Акімова, В. Безпалько, Є. Бондаревська, О. Будник, С. Данилюк, О. Джеджула, І. Дичківська, О. Дубинчук, Г. Дутка, І. Зимня, А. Коломієць, О. Лавріненко, І. Лернер, А. Литвин, Л. Мітіна, Н. Миропольська, П. Новіков, В. Петрук, О. Пехота, О. Пометун, І. Роберт, П. Сікорський, В. Шадріков);

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

Використовувався комплекс **методів дослідження**: *теоретичні* – комплексний порівняльний, ретроспективний і перспективний аналіз філософської, психолого-педагогічної та методичної літератури з метою вивчення концептуальних положень і категорій дослідження; вивчення навчально-нормативної документації для виявлення сучасного стану досліджуваної проблеми; аналіз практичної роботи ПТНЗ для виявлення рівня підготовки випускників до професійно-комунікативної діяльності у сфері послуг; структурно-системний аналіз задля визначення завдань, функцій і структури комунікативної культури фахівців сфери обслуговування; моделювання для розроблення і впровадження експериментальної моделі та педагогічних умов формування комунікативної культури; узагальнення, абстрагування, класифікація та проектування для обґрунтування теоретичних засад і системи формування комунікативної культури учнів ПТНЗ; *емпіричні* – спостереження, анкетування, опитування, тестування, бесіди з педагогічними працівниками й учнями, експертне оцінювання, самооцінювання, педагогічний експеримент із метою апробації педагогічних умов і методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування; методи математичної статистики (t-Стьюдента та  $\chi^2$ -Пірсона).

**Організація дослідження.** Дисертаційне дослідження проводилося впродовж 2008–2015 рр. у чотири етапи:

*Теоретико-аналітичний* (2008–2009 рр.) – вивчення теорії та практики професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; системний аналіз наукової літератури з проблеми дослідження; аналіз досвіду навчання кваліфікованих робітників сфери послуг та особливостей їхньої професійно-комунікативної діяльності; накопичення емпіричного матеріалу; визначення

методологічних засад формування комунікативної культури; конкретизація мети і завдань роботи; розроблення методики теоретичного й експериментального дослідження, критеріїв і показників сформованості комунікативної культури учнів ПТНЗ.

*Діагностично-пошуковий* (2009–2011 рр.) – дослідно-експериментальна перевірка стану формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; теоретичне обґрунтування й розроблення системи формування комунікативної культури учнів і науково-методичного забезпечення цього процесу; уточнення завдань і методів дослідження; підготовка формувального експерименту.

*Експериментальний* (2012–2014 рр.) – дослідно-експериментальна перевірка робочих гіпотез, концептуальних положень, моделі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування; аналіз проміжних результатів; корекція експериментальних методик і науково-методичного забезпечення, їх апробація й упровадження в навчальний процес.

*Підсумково-узагальнювальний* (2014–2015 рр.) – оброблення та систематизація даних формувального експерименту, їх порівняння з прогнозованими; узагальнення одержаних даних, формулювання загальних висновків і рекомендацій щодо впровадження результатів дослідження; визначення перспектив подальшого вивчення окресленої проблеми; підготовка та видання монографії; оформлення матеріалів науково-дослідної роботи як докторської дисертації.

**Експериментальна база дослідження.** Експериментальне дослідження проводилося у ПТНЗ Волинської, Львівської, Миколаївської, Черкаської та Чернігівської областей. В експерименті взяли участь 662 учні ПТНЗ, 78 викладачів, 17 методистів НМЦ ПТО, 14 працівників сфери обслуговування, які були керівниками виробничої практики учнів у закладах громадського харчування.

**Наукова новизна** дослідження полягає в тому, що: *вперше* теоретично розроблено й обґрунтовано систему формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, що відображає педагогічні цілі, концептуальні засади, завдання, пріоритети і тенденції організації та здійснення процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців; визначено педагогічні умови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ (зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутнього фахівця сфери обслуговування; упровадження у ПТНЗ спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»; розроблення й застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутнього фахівця сфери обслуговування); розроблено модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ як дидактичний орієнтир для побудови й реалізації цього процесу в ПТНЗ; *уточнено* компоненти комунікативної культури кваліфікованих фахівців сфери обслуговування та на основі їх аналізу – завдання та зміст їхньої професійно-комунікативної підготовки; *конкретизовано* критерії, показники та рівні сформованості комунікативної культури фахівців сфери обслуговування; завдання різних категорій педагогічних працівників ПТНЗ щодо її формування у процесі професійної підготовки учнів;

**удосконалено** навчально-методичне забезпечення професійно-комунікативної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування; **подальшого розвитку набули** теоретичні положення професійної педагогіки й обґрунтування методичного інструментарію щодо професійно-комунікативної підготовки фахівців сфери обслуговування.

**Теоретичне значення** дослідження полягає в тому, що:

- охарактеризовано теоретичні засади й обґрунтовано методологічні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- обґрунтовано сутність комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як інтегрованої характеристики особистості та визначено її структуру відповідно до специфіки їхньої професійної діяльності;
- з'ясовано психолого-педагогічні основи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, що можуть слугувати для подальшого вдосконалення їхньої професійної підготовки;
- сформульовано закономірності та принципи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

**Практичне значення** дослідження визначається тим, що:

- запропоновано й апробовано систему діяльності, спрямовану на формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ;
- визначено педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ;
- створено й упроваджено у практику професійної підготовки методичку формування комунікативної культури учнів ПТНЗ;
- розроблено й упроваджено у ПТНЗ спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»;
- розроблено й упроваджено в освітню практику посібник для педагогічних працівників ПТНЗ «Методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»;
- удосконалено методичні підходи до формування комунікативних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування шляхом застосування активних методів навчання і новітніх педагогічних технологій.

Розроблені теоретичні положення та практичні результати дослідження можуть бути використані для вдосконалення професійної підготовки майбутніх педагогів професійного навчання. Окремі положення можуть бути використані для розроблення навчально-методичних посібників, інших засобів навчання, навчально-нормативної документації педагогами, методистами та практичними психологами ПТНЗ.

Основні **результати дослідження впроваджені** у ПТНЗ Волинської (довідка № 1/10-24 від 18.05.2015 р.), Львівської (довідка № 7/1-128 від 18.05.2015 р.), Миколаївської (довідка № 189-01 від 29.05.2015 р.), Черкаської (довідка № 125/01 від 16.06.2015 р.) та Чернігівської (довідка № 92 від 21.05.2015 р.) областей.

**На захист виносяться:**

1. Теоретично обґрунтована *система формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ*, що відображає педагогічні цілі, методологічні засади, психолого-педагогічні закономірності, загальні та специфічні

принципи, організаційні етапи та методичні аспекти, критерії та показники процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ, та її *модель*, що містить цільову, концептуально-стратегічну, організаційно-проектувальну, процесуально-технологічну та контрольну-оцінювальну підсистему.

2. *Педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ*: зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування; упровадження спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»; розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування.

3. Розроблене й експериментально перевірене *науково-методичне забезпечення* формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення та результати дослідження обговорені на 47 науково-практичних конференціях, у тому числі на 22 *міжнародних*: «Сучасні освітні технології у професійній підготовці майбутніх фахівців» (Львів, 2008, 2009, 2011), «Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми» (Вінниця, 2008, 2010, 2012, 2014), педагогічно-мистецьких читаннях пам'яті О. П. Рудницької (Київ, 2010, 2011, 2013, 2014); «Система допомоги дитині і родині у важкій життєвій ситуації» (Варшава, 2011); IV Українсько-польському форумі «Розвиток педагогічних наук в Україні і Польщі на початку XXI століття» (Черкаси, 2011), «Неформальна мистецька освіта в системі підготовки майбутнього вчителя» (Полтава, 2012), «Інформаційно-телекомунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи» (Львів, 2012), «Problems of modern pedagogic in the context of international educational standards development» (Лондон, 2013); «Świat wirtualny a świat realny» (Стальова Воля, Польща, 2013); «Здобутки, проблеми та перспективи підготовки робітничих кадрів професій ресторанного господарства» (Нововолинськ, 2013); «Forming and qualitative development of modern educational systems» (Лондон, 2013), «Образование в постиндустриальную эпоху» пам'яті О. М. Новікова (Москва, 2013), «Subject and object of cognition in a projection of educational techniques and psychological concepts» (Лондон, 2014), «Культурологічні та патріотичні аспекти формування духовності майбутнього фахівця» (Бар, 2014); 9 *всеукраїнських*: «Дидактичні умови загальноосвітньої підготовки учнів професійно-технічних навчальних закладів» (Львів, 2010), «Проблеми взаємодії середніх загальноосвітніх, професійно-технічних і вищих начальних закладів» (Львів, 2010), «Фундаменталізація змісту освіти як соціально-педагогічна проблема» (Київ, 2012); «Науково-методичні основи професійного навчання дорослих в умовах ПТНЗ і виробництва» (Львів, 2012), «Науково-методичне забезпечення професійної освіти і навчання» (Київ, 2013, 2014), «Гуманітарний всесвіт: люди, ідеї, події» (Львів, 2013), «Педагогіка і психологія професійної освіти: науковий пошук, проблеми, перспективи» (Львів, 2013), IV Всеукраїнському педагогічному конгресі «Реформування освітньої системи в Україні в контексті європейської інтеграції»

(Львів, 2014); *16 регіональних*: звітних конференціях Львівського НПЦ ПТО НАПН України (2008–2015), Педагогічних читаннях пам'яті В. П. Жука «Розвиток професійно-технічної освіти на регіональному рівні» (Львів, 2010–2013), «Розвиток комунікативної компетентності у процесі підготовки майбутніх фахівців» (Львів, 2013), «Взаємозв'язок суспільно-гуманітарної та професійної підготовки учнів у професійно-технічних навчальних закладах» (Львів, 2014), «Сучасні технології в суспільно-гуманітарній підготовці кваліфікованих робітників у ПТНЗ» (Львів, 2015), «Підвищення якості професійної підготовки кваліфікованих робітників у професійно-технічних навчальних закладах» (Львів, 2015); на засіданнях вченої ради і відділу практичної психології Львівського науково-практичного центру ПТО НАПН України, методичного об'єднання викладачів історії, суспільних дисциплін та правознавства Навчально-методичного центру ПТО у Львівській області.

**Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук** на тему «Естетичне виховання молодших школярів у процесі позакласного читання» була захищена у 1997 р. Її матеріали та результати в тексті докторської дисертації не використовувалися.

**Публікації та особистий внесок автора.** Основні результати дослідження опубліковано у 84 наукових працях, із них 75 – одноосібні, зокрема: одна монографія (20,0 д. а.), один посібник (3,8 д. а.), спецкурс (3,0 д. а.), 8 розділів колективних монографій (8,0 д. а.), розділ колективного навчально-методичного посібника (1,5 д. а.), 2 навчально-методичні посібники (17,0 д. а., особистий внесок 8,3 д. а.), 42 статті у наукових журналах і збірниках (21,35 д. а., особистий внесок 20,4 д. а.), з яких 40 – одноосібні (14,65 д. а.), 20 опубліковані у фахових виданнях (15,9 д. а.), 5 – у закордонних періодичних виданнях (2,3 д. а.). Загальний обсяг особистого внеску становить 76,85 д. а.

У наукових публікаціях, підготовлених у співавторстві з Г. Дегтярвою, А. Литвином, І. Матійків, авторськими є концептуальні ідеї, положення, висновки, пов'язані з формуванням комунікативних якостей майбутніх фахівців у процесі навчання в ПТНЗ. Ідеї співавторів у дисертаційній роботі не використовувалися.

**Обсяг і структура дисертації.** Робота складається зі вступу, п'яти розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг дисертації – 509 сторінок, із них 392 – основного тексту. Робота містить 20 таблиць на 13 сторінках, 11 рисунків на 4,5 сторінках. Список використаних джерел містить 718 найменувань, із них 29 – іноземними мовами.

### **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ**

У першому розділі – **«Науково-методологічні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців»** – проаналізовані методологічні засади формування комунікативної культури. Простежено генезу професійної підготовки фахівців сфери обслуговування. Виявлено сутність комунікативної культури особистості та досліджено спілкування як її системотвірний чинник. На основі аналізу базових понять дослідження обґрунтовано методологічні підходи до формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Ретроспективне вивчення розвитку сфери обслуговування виявило, що перехід від виробництва товарів до виробництва послуг у 40-50-х рр. ХХ ст. зумовив

потребу організації навчальних закладів для здійснення професійної підготовки фахівців цього профілю. Нині підготовка фахівців цієї галузі відбувається в системі професійно-технічної освіти як комплекс педагогічних та організаційно-управлінських заходів, спрямованих на забезпечення оволодіння учнями знаннями, вміннями й навичками в обраній сфері професійної діяльності, розвиток компетентності та професіоналізму, виховання загальної та професійної культури. Зростання значущості сфери послуг у сучасному суспільстві викликало необхідність її вивчення в науковому, суспільствознавчому та професійному аспектах. Сфера обслуговування як особливий вид людської діяльності, спрямованої на задоволення потреб клієнта через надання йому послуг, є предметом науки сервісології. Аналіз її основних положень свідчить, що послуги позиціонуються через спілкування в процесі спільної діяльності фахівця сфери обслуговування та клієнта.

Вивчення специфіки роботи фахівців сфери послуг виявило, що їхні професійні функції реалізуються у професійно-комунікативній діяльності, що передбачає вплив на співрозмовника під час безпосередньої взаємодії, співпраці, діалогу, узгодження, потребує вміння знаходити конструктивні стратегії спілкування, усвідомлено сприймати співрозмовника. Провідну роль у якісному обслуговуванні відіграє комунікативна культура фахівця, що забезпечує ступінь його соціальної активності, суспільну значущість норм його поведінки, застосування відповідних засобів комунікативної діяльності.

Комунікативна культура фахівців сфери обслуговування – це інтегрована характеристика особистості як суб'єкта професійної діяльності, яка забезпечує реалізацію професійної компетентності в комунікативній діяльності у процесі надання послуг і водночас сприяє його особистісному та професійному зростанню. Вона має загальнокультурні ознаки та виявляється у внутрішній особистісній культурі; зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості та виявляється в творчому характері освоєння кращих зразків комунікативної діяльності; забезпечується впорядкованістю знань, норм, цінностей і прийнятих у суспільстві зразків поведінки, органічною їх реалізацією у професійній діяльності; ґрунтується на вмінні легко встановлювати контакт під час спілкування, проявляти гнучкість, психологічний і професійний такт, емоційну стійкість, володіти вербальними і невербальними засобами комунікації та мовним етикетом; сприяє професійній адаптації та самоактуалізації особистості.

Домінантою комунікативної культури особистості є спілкування, що забезпечує її взаємини з іншими людьми, зокрема у професійній сфері; задовольняє вроджену потребу особистості в співіснуванні та взаєморозумінні, формуванні духовного зв'язку з іншими людьми; стимулює розвиток особистості, її вдосконалення й самореалізацію, є важливим чинником її функціонування. Сучасні наукові пошуки спрямовані на вивчення компонентів і засобів спілкування, пізнавальних процесів під час його здійснення, їх взаємозв'язку. Значна увага приділяється вивченню історичних підходів до пізнання і спілкування, визначенню умов його оптимізації, що залежать від індивідуальних особливостей. Міжособистісне спілкування трактується як процес інформаційно-предметної та особистісної взаємодії між людьми, в якій формуються й реалізуються їхні стосунки. Вона ґрунтується на взаємній готовності суб'єктів до певного типу комунікативної взаємодії й виникає

та розвивається на основі суб'єктивної потреби в спілкуванні та її задоволенні, регулюється індивідуально-психологічними особливостями людей, які взаємодіють. Спілкування має діяльнісний характер і забезпечує включення людини в соціум і культуру, підтримує позитивний характер комунікативного процесу, виявляє доброзичливе ставлення до співрозмовників, дозволяє людині створювати конструктивну комунікативну ситуацію і знаходити адекватний спосіб поведінки у ній. Психологічні механізми сприймання й розуміння один іншого, взаємовплив і рольова поведінка реалізуються в комунікативній культурі, що є провідним важелем формування й розвитку міжособистісних відносин.

Аналіз стану дослідження комунікативної культури щодо її формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування дав можливість визначити методологічні підходи до вирішення нашої наукової проблеми: культурологічний, аксіологічний, особистісно орієнтований, синергетичний, діяльнісний і компетентнісний.

У світлі культурологічного підходу комунікативна культура фахівця сфери обслуговування є професійно-особистісною якістю, сутність якої відображає загальну культуру його особистості та впливає на ефективність професійної діяльності. Реалізація аксіологічного підходу передбачає здійснення впливу на формування комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування як професійно ціннісних, опанування якими забезпечить їх трансформацію з особистісно значущих у професійно значущі. Застосування особистісно орієнтованого підходу спрямоване на розвиток мотивації самореалізації, розкриття особистісного потенціалу учнів, встановлення суб'єкт-суб'єктних відносин як моделі майбутньої комунікативної культури. Синергетичний підхід до професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування як особливої форми їхнього саморозвитку сприятиме фаховому й особистісному зростанню учнів, усвідомленню необхідності професійного саморозвитку, самовиховання і самовдосконалення. Діяльнісний підхід дозволяє розуміти комунікативну культуру як інструмент успішної професійної діяльності, передумову самореалізації в ній особистості та спонукає до застосування активних методів формування комунікативної культури, практичних умінь і навичок комунікативної взаємодії в ході надання послуг. Компетентнісний підхід до розвитку комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає формування їхньої комунікативної компетентності, суть якої полягає в опануванні теоретичних знань, етико-психологічних положень, принципів і норм, що мають загальний характер у конкретній професійній спільноті, та формуванні умінь і навичок для успішного виконання певних комунікативних завдань у реальних виробничих ситуаціях, пошуку рішень для усунення труднощів, що виникають у процесі спілкування під час виконання професійної діяльності. На цій основі вибудовувався авторський підхід до формування їхньої комунікативної культури у процесі професійної підготовки.

У другому розділі – **«Психолого-педагогічні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці»** – розглянута структура комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, всебічно проаналізовані її компоненти, визначено їх особистісний і професійний контекст.



Проблема структури комунікативної культури фахівців різного профілю привертає увагу науковців у зв'язку з необхідністю підвищення їхньої конкурентоздатності на ринку праці. У наукових працях структурування комунікативної культури здійснюється переважно на основі врахування її аксіологічних, особистісно-діяльнісних, культурологічних аспектів або їх комбінацій. Особистісні аспекти комунікативної культури фахівців, хоч і мають місце у педагогічних дослідженнях, але домінують у психологічній літературі. Дослідники виокремлюють у комунікативній культурі мотиваційні, когнітивні, операційні, професійно значущі елементи, що відображають когнітивно-мотиваційні якості особистості, зміст її професійно-комунікативної діяльності та практичні вміння щодо її виконання. Проте в запропонованих структурах комунікативної культури спостерігається перевага професійно-практичної складової над особистісною або навпаки.

У процесі дослідження з'ясовано, що комунікативна культура фахівців сфери обслуговування включає світоглядний, особистісний, технологічний і власне професійний аспекти. Застосування комплексу методологічних підходів з метою забезпечення цілісності та динамічності комунікативної культури фахівців сфери обслуговування дозволило виокремити у ній особистісно-рефлексивний, гносеологічно-когнітивний, операційно-технологічний і професійно-адаптивний компоненти.

Особистісно-рефлексивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування спирається на структуру особистості як суб'єкта міжособистісних відносин, виявляється в загальній культурі, гуманістичній і комунікативній спрямованості особистості, характеризується її здатністю до узгодження та співвіднесення своїх дій з іншими, прийняття іншого, розуміння й поваги до його думок, готовністю до тактовної комунікативної взаємодії й рефлексії в комунікативній діяльності. Він об'єднує мотиваційно-ціннісну, особистісно-комунікативну і комунікативно-рефлексивну компетенції, що передбачають вплив на розвиток у майбутніх фахівців мотивації до вдосконалення власної комунікативної культури, самоосвіти й самовдосконалення і формування в них стійкого прагнення до контактів у зоні професійної взаємодії на засадах взаємосприйняття.

Гносеологічно-когнітивний компонент спрямований на розвиток пізнавальних здібностей особистості фахівця сфери обслуговування, її здатності до ефективного сприймання й осмислення інформації, адекватної оцінки комунікативної ситуації, та впливає на перетворення професійних знань у систему власних суджень, поглядів і поведінки. Гностична, мисленнєва і перцептивна компетенції цього компонента передбачають формування комунікативної свідомості фахівця, розвиток його перцептивної здатності з урахуванням особливостей комунікативної взаємодії на основі фонових знань суб'єкта професійної діяльності.

Операційно-технологічний компонент комунікативної культури пов'язаний із комплексом комунікативних умінь і навичок, що забезпечують ефективний перебіг комунікативних процесів у професійній діяльності та є системою внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій. Він включає лінгво-комунікативну, коннективно-операційну й інформаційно-технологічну компетенції, що відображають готовність

випускників ПТНЗ сфери обслуговування виконувати професійну діяльність на основі практичного застосування комунікативних умінь, навичок комунікативної взаємодії, відбору професійно значущої інформації, в тому числі з використанням електронних телекомунікаційних засобів.

Професійно-адаптивний компонент комунікативної культури фахівців сфери обслуговування виявляється в особливостях входження випускника ПТНЗ в трудовий колектив і є показником ефективного виконання ним професійно-комунікативних функцій. Його складають соціально-адаптивна, статусно-рольова компетенції та компетенція самопрезентації, в яких відображаються тенденція фахівця сфери обслуговування до професійного самоутвердження, досягнення конкретних цілей у комунікативній взаємодії та його професійно-рольова багатогранність.

У третьому розділі – **«Система формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ»** – визначені концептуальні засади, обґрунтовані педагогічні умови, теоретично розроблена модель системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Переорієнтація цілей професійної освіти на потреби особистості передбачає забезпечення майбутніх фахівців потрібними для виконання виробничих функцій знаннями і вміннями, формування в них необхідних соціальних і професійних якостей, сприяння їхній адаптації до суспільного життя, створення підґрунтя для подальшого саморозвитку. Провідна роль сфери обслуговування в економічній структурі суспільства та її особливості вимагають удосконалення професійної підготовки фахівців цього профілю в системі профтехосвіти, що гарантуватиме випускникам конкурентоздатність на ринку праці. Серед вимог сфери обслуговування до молодих працівників домінують уміння організовувати комунікативну взаємодію на професійному рівні, здатність впливати на клієнта з метою досягнення найкращого результату, підтримка позитивного іміджу закладу. Зважаючи на це, важливим чинником особистісного і професійного становлення фахівців сфери обслуговування, базовим компонентом їхньої професійної компетентності, засобом забезпечення готовності до життєвого самовизначення є комунікативна культура.

Концептуальні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки у ПТНЗ ґрунтуються на положеннях освітніх нормативних документів, теоріях наукового пізнання, самоактуалізації особистості, її професійного розвитку і саморозвитку, проблемного навчання; урахуванні загальних педагогічних закономірностей, дидактичних принципів (розвивального і виховного характеру навчання, науковості, систематичності та послідовності, доступності, зв'язку теорії з практикою, індивідуалізації) і принципів професійної освіти (професійної спрямованості навчання, випереджувального характеру професійної підготовки, фундаменталізації освіти, технологічності, інформатизації).

На цій основі сформульовані закономірності формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. *Перша закономірність* ґрунтується на розумінні комунікативної культури як суспільного й індивідуально-особистісного явища, що пов'язане з формуванням суспільної та індивідуальної свідомості та є її духовною складовою, зумовленою гуманістичними вимогами суспільного розвитку.

Відповідно до *другої закономірності*, конкурентоздатність фахівця сфери обслуговування визначається рівнем розвитку його комунікативної культури в її особистісному та професійному значеннях. *Третя закономірність* полягає в тому, що процес формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ належить до пізнавально-перетворювальної діяльності, що є результатом педагогічного впливу, ґрунтується на певних якостях особистості, спрямована на забезпечення її саморозвитку на аксіологічних і гуманістичних засадах. У *четвертій закономірності* відображається цілеспрямованість розвитку комунікативної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування як його цілісної професійно-особистісної характеристики, вираженої в єдності особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного і професійно-адаптивного компонентів. Ці закономірності дозволили визначити специфічні принципи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

*Принцип культуровідповідності професійного становлення особистості* орієнтується на культурологічні ідеї сьогодення, відображені у змісті, методах і результатах начально-виховного процесу в ПТНЗ, що визначають культурологічні основи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Він передбачає зв'язок професійної підготовки з культурними надбаннями людства. У центрі цього процесу – майбутній фахівець, як активна особистість, здатна до самодетермінації у професійному спілкуванні та взаємодії з іншими людьми, гармонії внутрішньої та зовнішньої культури. *Принцип гуманізації та гуманітаризації професійно-комунікативної підготовки на аксіологічних засадах* має забезпечити становлення особистості на ціннісній основі, її зорієнтованість у світі людських цінностей. Цей принцип виявляється у впливі на формування комунікативної культури учнів через розвиток у них власної системи професійних і особистісних цінностей, ціннісного ставлення до змісту і результатів навчальної та майбутньої фахової діяльності, професійних ролей і позицій. *Принцип суб'єктності учня у навчально-виробничій і професійній діяльності* полягає у визнанні й усвідомленні його неповторної особистості, самоцінності, розвитку як індивіда з унікальним суб'єктивним досвідом, сукупністю психічних, культурних рис. У контексті формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування цей принцип передбачає самореалізацію особистості через спілкування. *Принцип саморозвитку особистості в комунікативній діяльності* дає змогу зацікавити учня в потребі самозмін, мотивуючи його подальше професійне становлення. Його педагогічний результат полягає у високій мотивації виконання виробничих функцій, швидшій адаптації на виробництві та успішному розвитку кар'єри, наявності кращих психологічних характеристик за комунікативними параметрами. Таким чином учень самостверджується як особистість, зростає професійно, самоорганізується, відбувається саморозвиток його внутрішнього потенціалу. *Принцип єдності свідомості та діяльності у комунікативній взаємодії* декларує їх приналежність свідомому та діючому суб'єкту. Діяльність впливає на формування свідомості, психічних зв'язків, процесів, властивостей особистості, а вони регулюють її діяльність та є умовою її адекватності. У комунікативній культурі фахівців сфери обслуговування відображаються як їхні особистісні ознаки, так і

специфічний характер професійної діяльності. *Принцип цілісності комунікативних функцій фахівця* відображає увесь комплекс завдань, необхідність розв'язання яких може виникнути в процесі професійної діяльності. Кінцевою метою професійної підготовки фахівців сфери обслуговування є їхня професійна ідентифікація, котру має забезпечити професійна компетентність. Для успішного виконання професійної діяльності, формування професійної рефлексії та професійної самосвідомості учням необхідно опанувати знання про особливості професії, основні професійні ролі й форми спілкування у процесі обслуговування, що забезпечить наповнення комунікативної взаємодії професійним змістом.

Урахування цих закономірностей і принципів дало змогу обґрунтувати педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування:

– *зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування* забезпечує 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 й 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 у процесі формування комунікативної культури з метою забезпечення рефлексивного аналізу власних комунікативних можливостей;

– *упровадження в ПТНЗ спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»* передбачає спрямування змісту спецкурсу на формування комунікативної свідомості особистості, вдосконалення комунікативних компетентностей, що визначатимуть комунікативні дії фахівця й координуватимуть систему його комунікативних цінностей; закріплення морально-етичних засад 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 суб'єктів освітнього процесу з метою збагачення й систематизації професійно-комунікативних цінностей і знань учнів ПТНЗ;

– *розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ* – вироблення системи внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій; формування навичок комунікативної поведінки у професійній діяльності, опанування спеціальних комп'ютерних програм, що використовуються у закладах сфери обслуговування 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 компетентностей 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.

Реалізація цих педагогічних умов спрямована на формування в учнів ПТНЗ комунікативної культури, ставлення до неї як до чинника успішної професійної діяльності, усвідомлення можливості професійного самовдосконалення через її розвиток, забезпечення готовності особистості до майбутньої професійної діяльності з урахуванням запитів суспільства до сфери обслуговування.

Для всебічного вивчення і спостереження за розвитком досліджуваного процесу створена динамічна модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (рис. 1). Цей процес розглядаємо як систему, що складається з цільової, концептуально-стратегічної, організаційно-проектувальної, процесуально-технологічної та контрольної-оцінної підсистем.

*Цільова підсистема* базується на соціальному замовленні на висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування (СО). Її центральною ланкою є підвищення якості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування шляхом формування належної комунікативної культури (КК), що зумовлена особливостями галузі, специфікою професійно-комунікативної діяльності фахівців цього профілю, спирається на відображені в Державних стандартах професійної освіти вимоги. *Концептуально-стратегічна підсистема* репрезентує вихідні методологічні та психолого-педагогічні положення процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Теоретичними положеннями, що визначають побудову моделі, є закономірності формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, дидактичні принципи, принципи професійної освіти, специфічні принципи розвитку комунікативної культури фахівців сфери послуг. *Організаційно-проектувальна підсистема* охоплює структуру комунікативної культури фахівців сфери обслуговування та педагогічні умови реалізації моделі, що відображають ресурси і провідні чинники організації цього процесу, їх вплив на взаємодію елементів системи формування комунікативної культури учнів ПТНЗ. *Процесуально-технологічна підсистема* містить методіку формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (зміст, форми, методи, технології, етапи формування комунікативної культури фахівців), розроблену з урахуванням функцій комунікативної культури, що полягають: в оптимізації становлення особистості в конкретному соціумі; у відображенні її позиції щодо потреб взаємодії; у визначенні рівня успішності й ефективності роботи закладів із надання послуг; у сприянні особистісному і професійному зростанню фахівця; в реалізації його професійної компетентності у діяльності. *Контрольно-оцінна підсистема* пов'язана зі створенням діагностичного апарату, що дозволяє визначити рівень комунікативної культури випускників, включає критерії, показники та методи оцінювання рівнів її розвитку в учнів, а також очікуваний результат упровадження й реалізації моделі.

Модель розроблена з урахуванням аналізу професійно-комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування і прогнозу її розвитку.

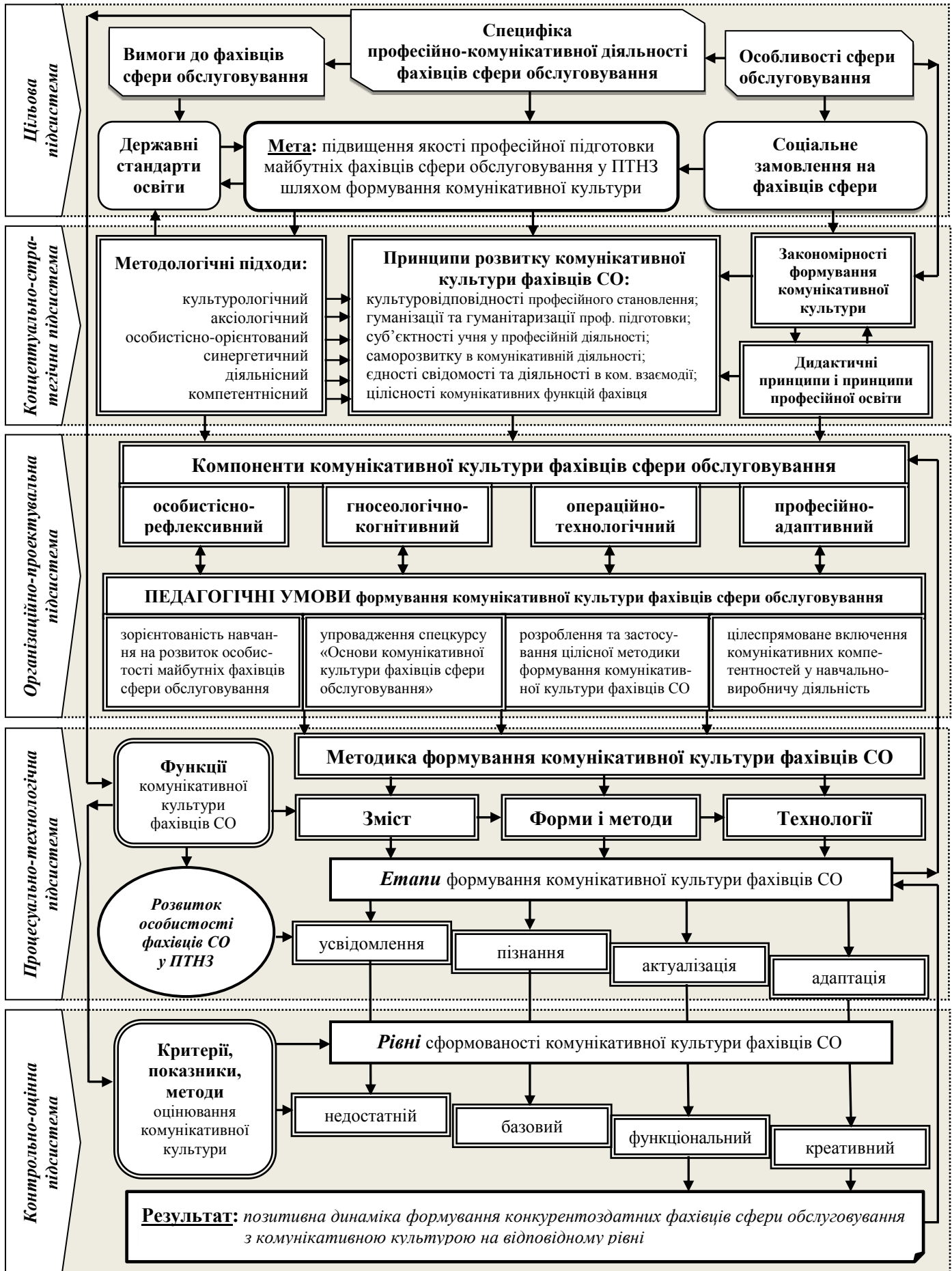


Рис. 1. Модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

У четвертому розділі – **«Науково-методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування»** – викладені методичні підходи до формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, обґрунтовані та проаналізовані етапи цього процесу та його дидактичні особливості; запропоновано комплекс методів і сучасні педагогічні технології, що сприяють розвитку соціально та професійно важливих комунікативних якостей учнів.

Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг потребує розроблення методики, здатної забезпечити учнів професійно значущими комунікативними знаннями, вміннями й навичками і сприяти їхньому творчому особистісному розвитку і підвищенню їхніх можливостей щодо адаптації та самореалізації у професійній діяльності. Відповідно до цього методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг, відображені у процесуально-технологічній підсистемі, спираються на здійснення постійного системного педагогічного впливу на формування всіх її компонентів.

Змістова частина методики визначається вимогами Державних стандартів професійно-технічної освіти, відображеними в освітньо-кваліфікаційних характеристиках фахівців сфери обслуговування. Її впровадження передбачає доцільність, системність, поступовість і поетапність організації процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як цілісної характеристики особистості, що виявляється в готовності до використання набутих комунікативних компетентностей у майбутній професійній діяльності. Методика передбачає участь у комунікативному розвитку учнів ПТНЗ усього педагогічного колективу з метою щоденних тренувань у навчально-виробничій професійно-комунікативній діяльності під керівництвом викладачів.

Серед методів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування особлива увага приділяється інтерактивним, оскільки вони дозволяють позиціонувати учня в ролі суб'єкта навчання, який поглиблює свій комунікативний потенціал під час виконання творчих завдань, вирішенні проблемних ситуацій тощо. Їх вибір спирався на можливість залучення візуальних та аудіальних каналів сприймання інформації, розвитку професійно-комунікативних компетентностей на основі активізації розумових дій, вироблення комунікативних умінь і навичок з опорою на творчі вияви особистості у професійній діяльності.

З урахуванням структурних компонентів, завдань і педагогічних умов формування комунікативної культури виокремлено чотири етапи цього процесу (усвідомлення, пізнання, актуалізація та адаптація) з метою простеження внутрішніх зв'язків структурних компонентів комунікативної культури, динаміки її розвитку.

Етап *усвідомлення* спрямований на формування в учнів на особистісно-рефлексивних засадах чіткого уявлення про комунікативну культуру як показник рівня їхнього професіоналізму, ціннісного ставлення до спілкування, а також на розвиток мотивації до вдосконалення власної комунікативної культури, здатності до самооцінки та саморегуляції в міжособистісній комунікативній взаємодії. На етапі *пізнання* відбувається накопичення в учнів професійно-комунікативного досвіду у вигляді знань норм і правил. Він спрямований на теоретичне опанування способів налагодження міжособистісного контакту, адекватної оцінки людини в конкретній

комунікативній ситуації, налагодження продуктивної взаємодії у професійній сфері тощо. Найбільш ефективним на цих двох етапах формування комунікативної культури є застосування пізнавальних методів (самостійного навчання, евристичної бесіди, пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемний), які, переводячи викладання з пасивного в активний стан, спонукають учнів до продуктивної навчально-пізнавальної діяльності.

Педагогічне завдання етапу *актуалізації* полягає у виробленні професійно-комунікативних умінь і навичок як системи внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій на основі поєднання тісно пов'язаних спільністю цілей теоретичної комунікативної підготовки і практичної реалізації теоретичних положень у професійній діяльності. Провідними на цьому етапі є тренувальні методи (імітаційна гра, моделювання та метод оперативних дій), завдяки яким навчальний процес набуває діалогічного, інтерактивного характеру.

Етап *адаптації* підпорядковується вдосконаленню вироблених комунікативних компетентностей у процесі виробничого навчання і виробничої практики у закладах, що надають послуги населенню. У ньому сконцентрований зміст усіх попередніх етапів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, і має відобразитися очікуваний результат методики. З огляду на це, велике значення на цьому етапі надається методам контролю (спостереження, тестування, самооцінки, експертна оцінка), які дають можливість виявити комунікативний потенціал учнів та динаміку його розвитку, їхнє ставлення до вдосконалення власних професійно-комунікативних якостей, визначити рівень самостійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування

Науковий підхід до проектування логічно структурованої системи педагогічної взаємодії для гарантованого досягнення запланованих результатів щодо формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відображають сучасні педагогічні технології. Особистісно орієнтовані технології допоможуть якнайкраще розкрити комунікативний потенціал учнів ПТНЗ, підвищити їхню мотивацію щодо вдосконалення професійно-комунікативних якостей. Технологія колективної розумової діяльності сприяє розвитку навичок активного слухання, конструктивного міжособистісного спілкування, налагодження зворотного зв'язку під час комунікативного акту. За допомогою технології контекстного навчання учні включаються у професійний контекст з урахуванням його комунікативних і соціально-рольових особливостей відповідно до специфіки професії. Це сприяє розвитку в майбутніх фахівців сфери обслуговування всіх чотирьох компонентів комунікативної культури. Перетворення комунікативних знань майбутнього фахівця сфери обслуговування у професійно-комунікативні вміння і навички здійснюється у процесі застосування проектної технології. Активізацію пізнавальної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі формування комунікативної культури забезпечать інформаційно-комунікаційні технології, що викликають зацікавленість учнів роботою з навчальною і виробничою інформацією та допомагають практично застосовувати здобуті комунікативні знання. Елементи технології формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки сприятимуть розвитку в майбутніх фахівців сфери обслуговування творчих здібностей і рефлексивного мислення.



У п'ятому розділі – «Експериментальна перевірка ефективності теоретичних і методичних засад формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах» – висвітлено підготовку до впровадження експериментальної методики, організацію й етапи проведення експерименту, викладено результати реалізації педагогічних умов і моделі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, проведено кількісний і якісний аналіз ефективності розробленого науково-методичного забезпечення, інтерпретовано результати статистичного аналізу одержаних даних, визначено наслідки впровадження системи формування комунікативної культури у ПТНЗ сфери обслуговування.

Констатувальний етап дослідження дав змогу встановити реальний стан формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ (рис. 2). Аналіз робочих навчальних планів для підготовки кваліфікованих робітників досліджуваної галузі виявив педагогічний потенціал загальноосвітніх, загальнопрофесійних, професійно-теоретичних предметів і професійно-практичної підготовки у формуванні комунікативної культури учнів. Проте спостереження за проведенням занять, проявом індивідуальних особливостей учнів у комунікативній діяльності, рівнем їхньої комунікабельності та готовності до професійного спілкування, впливом особистості викладача на формування комунікативних якостей учнів засвідчили, що педагогічні працівники не враховують цю складову професійної підготовки. Це пояснюється їхньою недостатньою обізнаністю із завданням формування комунікативної культури, її структурою й етапами розвитку, слабкою розробленістю цієї проблеми в навчально-методичній літературі. Як наслідок, у профтехосвіті використовуються переважно традиційні форми і методи навчання, які не сприяють налагодженню суб'єкт-суб'єктної педагогічної взаємодії, що не забезпечує належної комунікативної діяльності в підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування.

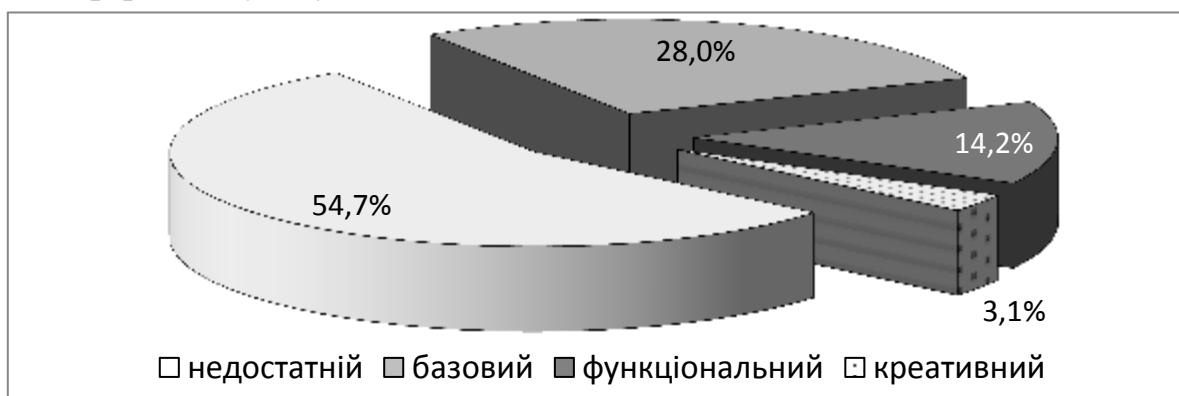


Рис. 2. Розподіл учнів за рівнями сформованості комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ

Констатувальне дослідження виявило, що 54,7 % майбутніх фахівців сфери обслуговування мають недостатній рівень сформованості комунікативної культури, 28,0 % перебувають на базовому рівні, функціональний рівень властивий 14,2 %, а креативний рівень показали всього 3,1 % опитаних. Це дає підстави для висновку про необхідність упровадження комплексу заходів щодо поліпшення цієї складової професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Формувальний експеримент передбачав апробацію в освітньому процесі педагогічних умов і методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблених за нашою моделлю. При цьому перевірялася сформованість особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного, і професійно-адаптивного компонентів комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за ціннісним, знаннєвим, діяльнісним і адаптивним критеріями. Дослідження проводилося з репрезентативною вибіркою, що становила, за нашими розрахунками, 208 учнів у експериментальній і 204 – у контрольній групах. Одержані результати дають підстави стверджувати, що в експериментальній групі спостерігається вищий і більш прогнозований рівень комунікативної культури. Значення комунікативної культури учнів ПТНЗ сфери обслуговування, які навчалися за нашою методикою, теж суттєво вищі за всіма критеріями. Учні ЕГ у середньому знаходяться переважно на функціональному рівні, а КГ – на межі недостатнього і базового рівнів сформованості комунікативної культури. Узагальнені дані щодо вивчення сформованості всіх компонентів комунікативної культури в учнів (рис. 3) свідчать про низький відсоток в експериментальних групах учнів з недостатнім рівнем, а також незначну їхню кількість із базовим рівнем комунікативної культури.

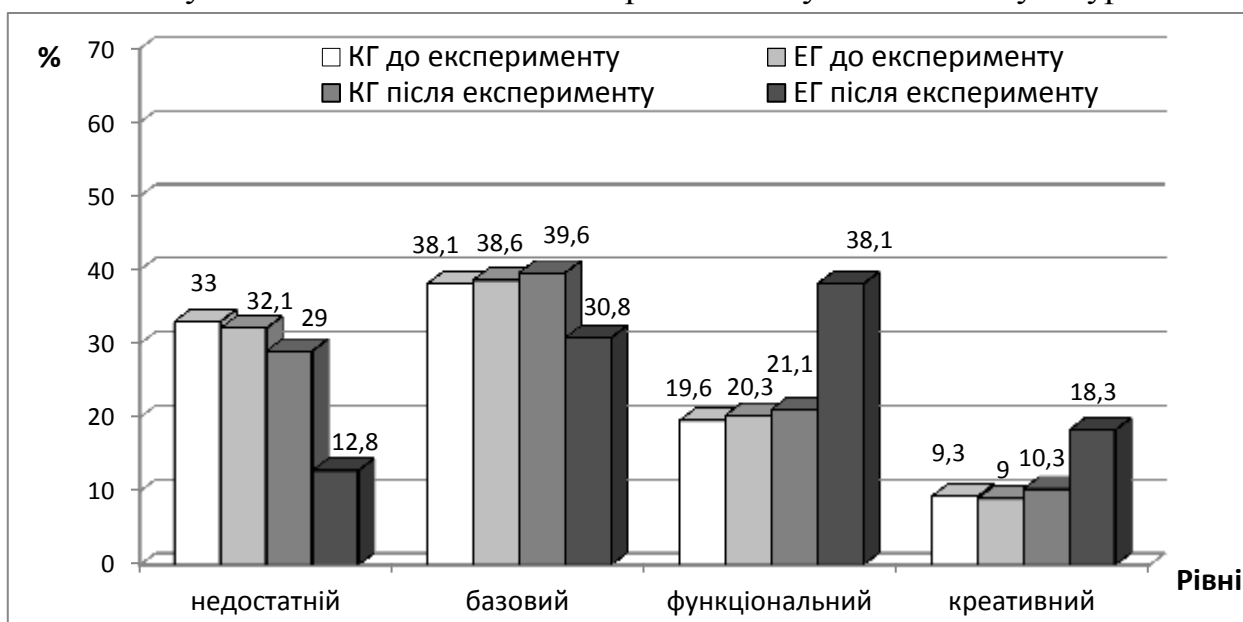


Рис. 3. Розподіл учнів ЕГ і КГ за рівнями сформованості комунікативної культури

Статистична перевірка результатів сформованості комунікативної культури учнів експериментальної та контрольної груп проводилась у програмі Statistica 10 за допомогою критерію Стьюдента (t-критерій). Його емпіричне значення і рівень значущості до експерименту за всіма компонентами комунікативної культури показали, що відмінності між результатами учнів ЕГ і КГ статистично не значущі ( $p > 0,05$ ). Наприкінці експерименту обчислення t-критерію для порівняння математичних сподівань успішності учнів засвідчило, що рівень сформованості комунікативної культури в учнів експериментальних груп відрізняється за всіма компонентами комунікативної культури з необхідною статистичною достовірністю.

Для комплексного вимірювання динаміки формування комунікативної культури застосовувалася факторно-критеріальна кваліметрія навчальних закладів

за педагогічними умовами (рис. 4). На зростання рівня сформованості комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в експериментальних ПТНЗ найбільше вплинули змістовий і технологічний фактори, що позначилися на позитивній динаміці мотиваційного й адаптивного факторів формування комунікативної культури.

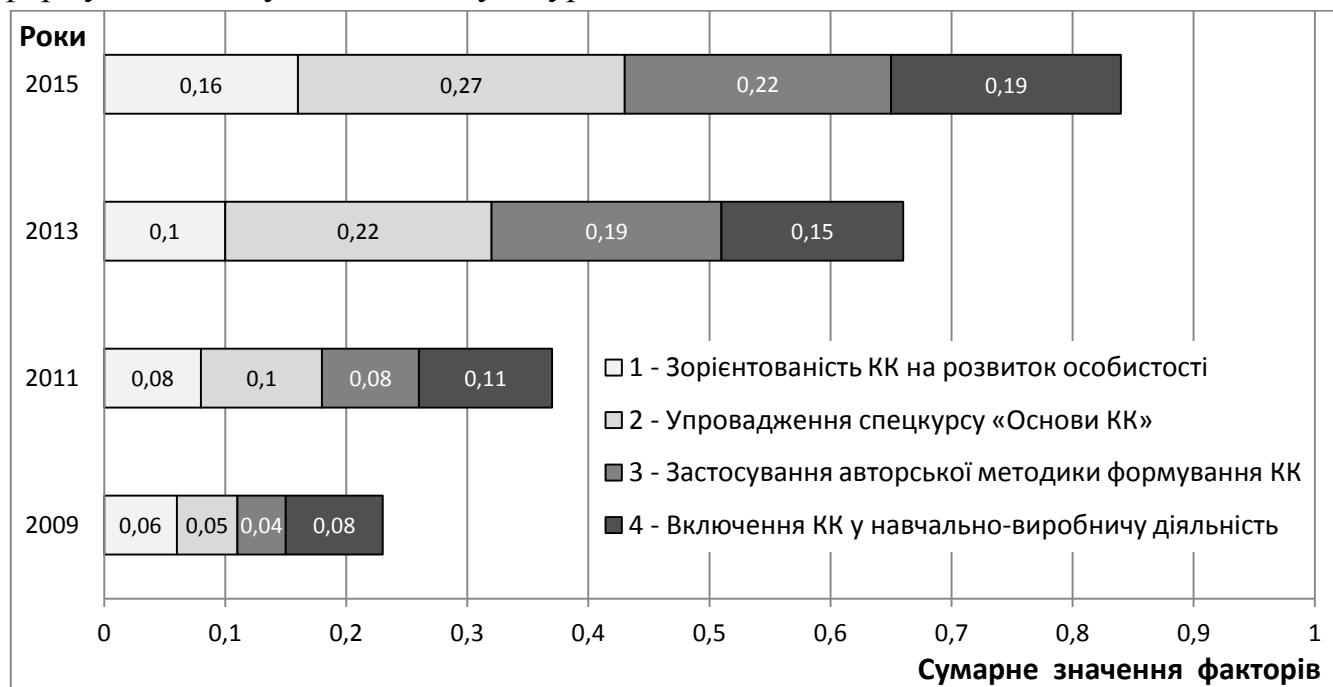


Рис. 4. Динаміка формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в експериментальних ПТНЗ

За результатами експертного оцінювання значущості складових педагогічних умов формування комунікативної культури (КК) майбутніх фахівців сфери обслуговування, перше місце посідає упровадження спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», друге – застосування авторської методики формування комунікативної культури. Цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування і зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості займають відповідно третю і четверту позиції в ієрархії педагогічних умов формування комунікативної культури учнів ПТНЗ сфери обслуговування. Узгодженість групової оцінки важливості кожної педагогічної умови для підвищення ефективності навчального процесу в ПТНЗ становить 0,77.

Аналіз даних, одержаних під час дослідження, дає підстави стверджувати, що під час експерименту відбулися системні зміни навчально-виховного процесу, підвищився рівень комунікативної культури та професійної підготовки випускників ПТНЗ. Усі експериментальні результати узагальнені та статистично опрацьовані, що забезпечує їх достовірність і надійність. Результати формувального етапу педагогічного дослідження свідчать про суттєве поліпшення якості навчання кваліфікованих фахівців сфери обслуговування внаслідок упровадження системи формування комунікативної культури у ПТНЗ. Отже, вихідна методологія правильна, гіпотезу підтверджено, мети досягнуто, завдання виконані.

## ВИСНОВКИ

1. У XXI ст. реалізація концепції сталого розвитку зумовлює динамічне зростання частки трудових ресурсів, зайнятих у наданні різноманітних послуг, що актуалізує проблеми підготовки фахівців сфери обслуговування. Їхнє навчання, зосереджене нині в системі професійної (професійно-технічної) освіти, спрямоване на забезпечення цього сектора економіки висококваліфікованим персоналом, який володіє достатніми знаннями, вміннями і навичками, сформованими якостями, ціннісними установками, тобто має належний рівень професійної компетентності, загальної та професійної культури. В дослідженнях із сервісології сфера обслуговування визначена як вид людської діяльності, що полягає в задоволенні потреб клієнтів шляхом надання їм певних послуг. Професійні функції фахівців сфери обслуговування реалізуються у професійно-комунікативній діяльності, провідну роль у якій відіграє комунікативна культура, що відображає комунікативні знання й уміння, навички професійного спілкування, соціально-особистісний досвід і професійно важливі якості, необхідні для успішного виконання виробничих функцій. *Комунікативна культура фахівця сфери обслуговування* є інтегрованою характеристикою особистості як суб'єкта професійної діяльності, яка забезпечує реалізацію професійної компетентності в комунікативній діяльності у процесі надання послуг і водночас сприяє його особистісному та професійному зростанню. Важливим аспектом комунікативної культури особистості, що сприяє продуктивній взаємодії у сфері обслуговування, є професійне спілкування. Відповідно до філософської, культурологічної, психолого-педагогічної сутності комунікативної культури в контексті підготовки фахівців сфери обслуговування та з урахуванням специфіки їхньої професійної діяльності основними методологічними підходами до її формування є: культурологічний, аксіологічний, особистісно орієнтований, синергетичний, діяльнісний і компетентнісний.

2. *Структура комунікативної культури* фахівців сфери обслуговування охоплює чотири компоненти: *особистісно-рефлексивний* виявляється в загальній культурі, гуманістичній і комунікативній спрямованості особистості, підвищенні її мотивації щодо комунікативного розвитку, стійкого прагнення до професійної взаємодії на засадах взаєморозуміння; *гносеологічно-когнітивний* – характеризується комунікативною свідомістю фахівця, перцептивною здатністю та рівнем перетворення професійних знань у систему власних суджень, поглядів і поведінки; *операційно-технологічний* є системою внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій, виражається в готовності застосовувати комплекс комунікативних компетентностей у професійній діяльності та забезпечує ефективність професійно-комунікативних процесів; *професійно-адаптивний* відображає особливості адаптації фахівця у трудовому колективі, професійно-рольові виявлення і тенденції до самоутвердження, забезпечує продуктивне виконання професійно-комунікативних функцій. Під час підготовки у ПТНЗ ці компоненти набувають особистісно орієнтованого характеру та спрямовуються на вирішення завдань навчання, виховання та розвитку компетентних фахівців. Урахування їх взаємозв'язку дозволяє визначити психолого-педагогічні заходи і відповідний інструментарій для формування комунікативної культури в учнів ПТНЗ сфери обслуговування.

3. Вивчення стану організації професійної підготовки учнів у ПТНЗ показало, що формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг відбувається несистемно, недостатньо враховуються новітні досягнення теорії й методики професійної освіти, неналежно використовуються можливості загальноосвітніх предметів, а також їх зв'язки з професійно-теоретичними і професійно-практичними. Використання переважно традиційних форм і методів навчання не передбачає педагогічної взаємодії на суб'єкт-суб'єктних засадах, що не дозволяє забезпечити активізацію комунікативної діяльності учнів. Унаслідок цього 54,7 % випускників мають недостатній рівень комунікативної культури. Також виявлено, що культуру міжособистісних стосунків переважна більшість (98 %) учнів усвідомлює як одну з основних вимог успішної професійної взаємодії, а незнання основ психології особистості та спілкування значно утруднює їхню адаптацію на виробництві. Отже, стан формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі підготовки у ПТНЗ не зовсім відповідає вимогам суспільства до кваліфікованих робітників сфери обслуговування, оскільки: відсутнє теоретико-методологічне обґрунтування та науково-методичне забезпечення цієї складової професійної підготовки, а також її нормативно-правові засади в документах, що регламентують організацію професійно-технічної освіти; в навчальних програмах недостатньо враховуються суттєві зміни у професійній діяльності; не передбачені напрями модернізації освіти, спрямовані на ефективний розвиток соціально і професійно важливих комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування; педагогічні працівники не завжди готові до розвитку комунікативної культури учнів. Це свідчить про гостру необхідність розроблення та реалізації системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.

4. Відповідно до методологічних підходів, загальних педагогічних закономірностей і принципів навчання сформульовані основні *закономірності* формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, а також *специфічні принципи* формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: культуровідповідності професійного становлення особистості; гуманізації та гуманітаризації професійно-комунікативної підготовки на аксіологічних засадах; суб'єктності учня в освітній і професійній діяльності; саморозвитку особистості в комунікативній діяльності; єдності свідомості та діяльності в комунікативній взаємодії; цілісності комунікативних функцій фахівця. Обґрунтовані *педагогічні умови* формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ:

- зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування (забезпечує особистісний розвиток і саморозвиток, сприяє досягненню максимальної ефективності та результативності у професійній діяльності);

- упровадження спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» (передбачає опанування етичних правил і психологічних основ комунікативної взаємодії для розвитку соціально та професійно важливих якостей);

- розроблення та застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ (формування особистісно-

рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного і професійно-адаптивного компонентів комунікативної культури фахівця);

– цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування (сприяє поглибленню комунікативних знань, закріпленню вмій і навичок міжособистісної комунікативної взаємодії, добору професійно значущої інформації тощо).

Аналіз упровадження системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за допомогою факторно-критеріальної кваліметрії навчальних закладів засвідчив, що на її ефективність в експериментальних ПТНЗ найбільше вплинули змістовий і технологічний фактори (друга і третя умова). Аналогічні результати одержані шляхом експертного оцінювання значущості обґрунтованих педагогічних умов.

5. Розроблена структурно-функціональна модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування містить педагогічні цілі, концептуальні засади, завдання, пріоритети й умови організації та здійснення процесу формування комунікативної культури учнів під час професійної підготовки у ПТНЗ. Модель складається з цільової, концептуально-стратегічної, організаційно-проектувальної, процесуально-технологічної та контрольної-оцінної підсистем. Її застосування передбачає оптимізацію змісту професійно-комунікативної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, вибір відповідних методів і педагогічних технологій для її здійснення, розроблення науково-методичного забезпечення. Як свідчить апробація, упровадження моделі дає можливість виявити взаємозалежність і взаємозумовленість компонентів комунікативної культури, на цій основі визначити етапи її формування, забезпечити інтерактивність навчання, ефективний зворотний зв'язок у педагогічній взаємодії, цілісно спрогнозувати результати професійно-комунікативної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. В цілому це дозволяє здійснювати випереджувальне навчання з урахуванням перспективних вимог до сфери послуг і підвищити конкурентоздатність випускників.

6. Удосконалення професійної підготовки у ПТНЗ сфери обслуговування потребує комплексної *методики* формування комунікативної культури, спрямованої на забезпечення учнів професійно значущими комунікативними знаннями, вміннями та навичками, сприяння особистісному розвитку і підвищенню їхніх можливостей щодо адаптації та самореалізації у професійній діяльності. Її етапи – усвідомлення, пізнання, актуалізація, адаптація – відповідають компонентам комунікативної культури, узгоджуються з педагогічними умовами і передбачають наступність і взаємозумовленість розвитку належних комунікативних компетентностей. Методика формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відображає напрями практичної реалізації змісту професійної освіти і розроблена з урахуванням форм організації теоретичного і практичного навчання, а також самоосвіти у ПТНЗ. Вибір методів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відповідно до нової парадигми освіти здійснювався з орієнтацією на позиціонування учня як суб'єкта навчання та на його особистісний і професійний розвиток. У методиці домінують активні пізнавальні, тренувальні та контролювальні методи, що дають змогу розвивати комунікативні компетентності шляхом активізації розумових дій, вироблення комунікативних умінь і навичок з

опорою на творчі вияви особистості у професійній діяльності, формують адекватне ставлення до себе як суб'єкта комунікативної діяльності. Для виявлення комунікативного потенціалу майбутніх фахівців сфери обслуговування, підвищення їхньої мотивації до навчання, стимулювання до систематичної роботи над удосконаленням комунікативних компетентностей запропоновані сучасні педагогічні технології: особистісно орієнтовані, інформаційно-комунікаційні, колективної розумової діяльності, контекстного навчання, проектного навчання тощо. Перевірка рівня сформованості компонентів комунікативної культури в експериментальній і контрольній групах учнів, що поетапно проводилася за ціннісним, знанневим, діяльнісним та адаптивним критеріями відповідно до нашої методики, дала змогу зіставити рівні їхньої комунікативної культури. Одержані показники засвідчили вищий і більш прогнозований рівень комунікативної культури в учнів експериментальних груп, а обчислення t-критерію для досліджуваних вибірок підтвердило їх статистичну достовірність на кожному етапі. Аналіз виявленої під час формувального експерименту динаміки формування комунікативної культури в учнів експериментальної і контрольної груп свідчить, що з кожним етапом в експериментальній групі відбувалися суттєві позитивні зміни за всіма критеріями. Отже, рівні сформованості особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного та професійно-адаптивного компонентів комунікативної культури учнів, готовності до професійної діяльності випускників ПТНЗ, які навчалися за розробленою методикою, суттєво переважають рівні підготовки контрольних груп, формування комунікативної культури в яких здійснювалося безсистемно, фрагментарно.

7. Підготовлене і впроваджене науково-методичне забезпечення формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в ПТНЗ ґрунтується на психолого-педагогічних підходах і концепціях, закономірностях і дидактичних принципах формування комунікативної культури учнів у процесі професійної підготовки. Воно містить методичні рекомендації, спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», посібник «Методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування».

Методичні рекомендації для педагогічних працівників містять вказівки щодо спрямування змісту, методів і технологій навчання на розвиток мотивації до вдосконалення комунікативних компетентностей, особистісного зростання і прагнення успіху в професії; формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, широке використання моделювання ситуацій професійно-комунікативної взаємодії, а також рефлексії професійно-комунікативної діяльності. Спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» передбачає: вдосконалення соціально і професійно важливих якостей учнів; формування вмінь конструктивно спілкуватися на всіх етапах процесу надання послуги, встановлювати і підтримувати контакти з іншими людьми з урахуванням вікових і соціально-рольових характеристик; адекватне й ефективне використання засобів невербального та вербального спілкування у професійній діяльності; подолання комунікативних бар'єрів; володіння способами саморегуляції та самоконтролю під час комунікативної взаємодії, вироблення навичок ведення виробничого діалогу тощо. В посібнику «Методичні засади формування

комуникативної культури фахівців сфери обслуговування» розкрито особливості кожного етапу формування комуникативної культури, запропоновано комплекс інноваційних форм, активних методів і сучасних педагогічних технологій. Упровадження науково-методичного забезпечення в освітній процес ПТНЗ довело його доцільність для підготовки фахівців сфери обслуговування до професійно-комуникативної діяльності.

Виконане дослідження дало можливість сформулювати пропозиції Інституту модернізації змісту освіти МОН України (Відділ професійної освіти та тренінгів) щодо вдосконалення програмно-методичного забезпечення ПТНЗ з урахуванням специфіки професійно-комуникативної діяльності фахівців сфери обслуговування. Реалізація основних положень і висновків дослідження спрямовується на поліпшення якості професійної підготовки, подальший розвиток теоретичних і методичних основ формування комуникативної культури майбутніх кваліфікованих робітників під час навчання. Теоретичні положення дослідження, обґрунтовані педагогічні умови, модель і методика формування комуникативної культури фахівців сфери обслуговування можуть бути адаптовані до підготовки інших професій типу «людина – людина» та використані в підготовці педагогів професійного навчання у ВНЗ і в системі підвищення кваліфікації педагогічних працівників ПТНЗ.

Проведене дослідження, звісно, не вичерпує всіх теоретичних і практичних аспектів проблеми формування комуникативної культури фахівців сфери обслуговування. Наукові пошуки шляхів удосконалення професійної освіти вимагають посиленої уваги до використання потенціалу всіх навчальних предметів щодо особистісного розвитку учнів, їхньої загальної та комуникативної культури. Подальшого вивчення потребують питання: розвитку емпатійних властивостей особистості та розроблення методики формування емпатійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; включення в навчальні плани ПТНЗ професійно орієнтованого предмета «Основи комуникативної культури» та створення відповідного науково-методичного забезпечення; вдосконалення підготовки педагогів професійного навчання у ВНЗ щодо формування комуникативної культури фахівців різного профілю. Успішне вирішення цих питань сприятиме підвищенню якості вітчизняної професійної освіти, її інтеграції в європейські освітні структури, забезпечить конкурентоздатність українських фахівців на світовому ринку праці.

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

### ***Наукові праці, які розкривають основний зміст дисертації***

1. Руденко Л. А. Формування комуникативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : монографія / Лариса Анатоліївна Руденко. — Львів : Піраміда, 2015. — 343 с.
2. Руденко Л. А. Методичні засади формування комуникативної культури фахівців сфери обслуговування : посіб. / Л. А. Руденко. — Львів : ЛНПЦ ІПТО, 2015. — 72 с.
3. Руденко Л. А. Основи психології професійного спілкування (для ПТНЗ сфери обслуговування) : навч.-метод. посібник / Л. А. Руденко, І. М. Матійків. — Львів : НМЦ ІПТО, 2008. — 120 с.



4. Дегтярьова Г. С. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : навч.-метод. посібник / Г. С. Дегтярьова, Л. А. Руденко. — К. : Педагогічна думка, 2010. — 192 с.
5. Руденко Л. А. Комунікативна компетентність у контексті професійної підготовки фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Психолого-педагогічні основи професійної адаптації майбутніх фахівців : монографія [за ред. Г. П. Васяновича]. — Львів : Сполом, 2008. — С. 325–345.
6. Руденко Л. А. Психологічні особливості професійного спілкування фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Теоретичні засади методики професійно спрямованого викладання загальноосвітніх предметів у ПТНЗ : монографія [за ред. Г. П. Васяновича]. — Львів : Сполом, 2005. — С. 49–65.
7. Руденко Л. А. Формування комунікативної компетентності майбутніх працівників сфери обслуговування у контексті їхньої адаптованості до професії / Лариса Руденко // Гуманітарні основи професійної адаптації майбутніх фахівців : монографія [за ред. Г. П. Васяновича, С. М. Вдович]. — Львів : Сполом, 2009. — С. 203–222.
8. Руденко Л. А. Культура міжособистісних стосунків як педагогічна проблема / Лариса Руденко // Актуальні проблеми гуманітарної освіти в ПТНЗ : монографія / Г. П. Васянович, С. М. Вдович та ін. — К. : Педагогічна думка, 2012. — С. 51–70.
9. Руденко Л. Структурні компоненти комунікативної культури фахівців сфери обслуговування / Л. Руденко // Гуманітарна освіта і потреби ринку праці : монографія. — К. : Педагогічна думка, 2012. — С. 71–84.
10. Руденко Л. А. Психолого-педагогічна сутність поняття комунікативної культури майбутніх фахівців / Л. А. Руденко // Психологічні аспекти професійної підготовки конкурентоздатних фахівців : монографія / за ред. Руденко Л. А. — К. : Педагогічна думка, 2013. — С. 103–119.
11. Руденко Л. А. Розвиток комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як пріоритетний напрям професійної підготовки / Л. А. Руденко // Психологічні аспекти професійної підготовки конкурентоздатних фахівців : монографія / за ред. Руденко Л. А. — К. : Педагогічна думка, 2013. — С. 120–135.
12. Руденко Л. А. Педагогічне спілкування як чинник формування комунікативної культури майбутніх фахівців / Лариса Руденко // Психолого-педагогічні засади діяльності педагога сучасної професійної школи : навч.-метод. посібник / за ред. Руденко Л. А. — К. : Педагогічна думка, 2013. — С. 50–73.
13. Руденко Л. А. Формування особистості : естетико-культурологічний аспект / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 1999. — № 3. — С. 211–218.
14. Руденко Л. А. До проблеми змісту естетико-культурологічної підготовки спеціалістів / Л. А. Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2000. — № 1. — С. 93–100.
15. Руденко Л. А. Концептуальні засади естетико-психологічної підготовки майбутніх фахівців / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2001. — № 2. — С. 19–27.
16. Руденко Л. А. Естетико-психологічна підготовка фахівців для сфери обслуговування / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2001. — № 3. — С. 99–107.

17. Руденко Л. А. Принцип наступності в професійній освіті: історико-педагогічна ретроспектива / Л. А. Руденко, А. В. Литвин // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. — Вип. 6. — К. ; Вінниця : ДОВ Вінниця, 2004. — С. 135–142.
18. Руденко Л. А. Методика викладання предмета «Основи психології професійного спілкування»: теоретичний аспект / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійно освіти. — 2006. — № 4. — С. 99–108.
19. Руденко Л. А. Педагогічний потенціал української філософської та культурологічної думки / Л. А. Руденко // Імідж сучасного педагога. — 2006. — № 2 (61). — С. 10–13.
20. Руденко Л. А. Професійне спілкування в контексті якісної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійно освіти. — 2008. — № 4. — С. 36–44.
21. Руденко Л. А. Педагогічний потенціал тренінгових технологій формування спеціально-професійних компетенцій майбутніх фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко, І. М. Матійків // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. — Вип. 19. — К. ; Вінниця : ДОВ «Вінниця», 2008. — С. 185–189.
22. Руденко Л. А. Конструктивна роль конфлікту у процесі професійної адаптації майбутніх фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Молодь і ринок. — 2009. — № 9 (56). — С. 66–70.
23. Руденко Л. А. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в контексті професійної адаптації / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійно освіти. — 2009. — № 3. — С. 71–83.
24. Руденко Л. А. Професійне самовизначення молоді : шляхи вирішення проблеми / Лариса Руденко // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. — Вип. 24. — Київ – Вінниця : ТОВ фірма «Планер», 2010. — С. 126–130.
25. Руденко Л. Неперервна освіта : акмеологічний підхід / Лариса Руденко // Молодь і ринок. — 2010. — № 6 (65). — С. 42–45.
26. Руденко Л. А. Проблеми формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійно освіти. — 2011. — № 4. — С. 35–42.
27. Руденко Л. Теоретичні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців / Лариса Руденко // Молодь і ринок. — 2012. — № 3(86). — С. 52–55.
28. Руденко Л. А. Обґрунтування структурно-компонентного складу комунікативної культури фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. — Вип. 29. — К. ; Вінниця : Планер, 2012. — С. 247–253.
29. Руденко Л. А. Сучасні теоретичні підходи до культури спілкування у професійній сфері / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійно освіти. — 2012. — № 1. — С. 9–15.

30. Руденко Л. Структурні компоненти комунікативної культури фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Педагогічні науки : зб. наук. праць. — 2012. — Вип. 3 (56). — С. 49–55.
31. Руденко Л. А. Розвиток комунікативної культури майбутніх фахівців : методологічні аспекти / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2013. — № 5. — С. 29–39.
32. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців : особистісно орієнтований, діяльнісний та компетентнісний підходи / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2013. — № 6. — С. 61–70.
33. Руденко Л. А. Обґрунтування дидактичних закономірностей формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко. — Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2014. — № 5. — С. 79–88.
34. Руденко Л. А. Експериментальна перевірка ефективності методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ / Лариса Руденко. — Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2015. — № 1–2. — С. 28–44.
35. Руденко Л. Роль спілкування у формуванні соціально орієнтованої особистості // Лариса Руденко // *Pedagogika katolicka : czasopismo katedry pedagogiki katolickiej KUL w Stalowej Woli.* — 2012. — Nr 11 (2). — S. 156–163.
36. Руденко Л. А. Эмпатическая культура в контексте развития коммуникативной компетентности будущих специалистов / Л. А. Руденко // *Education as the basis of the humanity evolution in conditions of the information environment of the society domination / International Academy of Science and Higher Education.* — Vol. LII.— London : IASHE, 2013. — P. 140–143.
37. Rudenko L. Personality-reflective components of professionals' communicative culture in service sector / Rudenko L. // *Forming and Qualitative Development of Modern Educational Systems / International Academy of Science and Higher Education.* — Vol. LXIV. — London : IASHE, 2013. — P. 89–91.
38. Rudenko L. Communicative culture of future experts in the projection of innovative educational activity [Електронний ресурс] / Larysa Rudenko // *GISAP : Educational Sciences.* — 2015. — № 8. — P. 43–46. — Режим доступу : <http://journals.gisap.eu/index.php/Educational/issue/view/74>. (Лондон).
39. Руденко Л. А. Формирование коммуникативной культуры будущих специалистов в контексте инновационной образовательной деятельности / Л. А. Руденко // *Отечественная и зарубежная педагогика.* — 2014. — № 3 (18). — С. 114–122. (Росія)
40. Руденко Л. Фахове спілкування в контексті виховання особистості професіонала / Лариса Руденко // *Wartości drogą k uwzrastaniu : praca zbiorowa / pod red. prof. drhab. Jana Zimnego dra Romana Krola.* — StalowaWola ; Kijow ; Ružomberok : Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II w Lublinie, 2012. — С. 288–302.

#### ***Опубліковані праці апробаційного характеру***

41. Руденко Л. А. Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування: спецкурс для ПТНЗ / Л. А. Руденко. — Львів : ЛНПЦ ІПТО, 2013. — 56 с.
42. Руденко Л. А. Підготовка фахівця сфери обслуговування : естетико-психологічний аспект / Л. А. Руденко // *Дидактика професійної школи : зб. наук. пр.*

- Вип. 1 [редкол. : С. У. Гончаренко (голова), В. О. Радкевич, І. Є. Каньковський (заступник голови) та ін.]. — Хмельницький : ХНУ, 2004. — С. 142–145.
43. Руденко Л. Пізнавальна активність як психолого-педагогічна проблема підготовки майбутніх фахівців / Л. Руденко, А. Литвин // Педагог професійної школи : зб. наук. пр. — К. : Науковий світ, 2007. — Вип. VIII. — С. 36–43.
44. Руденко Л. Мистецтво спілкування у професійній діяльності фахівців сфери обслуговування / Л. Руденко // Професійно-мистецька школа у системі національної освіти : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. — Київ – Чернівці : Зелена Буковина, 2008. — С. 176–178.
45. Руденко Л. А. Мистецтво спілкування як складова професійної майстерності фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Теоретичні та методичні засади неперервної мистецької освіти : зб. матеріалів наук.-метод. семінару. — Чернівці : Зелена Буковина, 2008. — С. 56–58.
46. Руденко Л. А. Емпатійна культура в контексті розвитку комунікативної компетентності фахівців / Л. А. Руденко // Інформаційно-телекомунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи : зб. наук. пр. — Вип. 2. — Ч. 2. [за ред. М. М. Козяра та Н. Г. Ничкало]. — Львів : ЛДУ БЖД, 2009. — С. 242–245.
47. Руденко Л. А. Формування комунікативної компетентності учнів ПТНЗ : результати апробації навчального курсу / Лариса Руденко, Ірина Матійків // Туристична освіта в Україні : проблеми і перспективи : зб. наук. праць / заг. ред. В. Т. Лозовецької. — Вип. 2. — Львів, 2010. — С. 69–75.
48. Руденко Л. А. Психологічні аспекти професійного спілкування фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Педагогічна взаємодія середніх загальноосвітніх, професійно-технічних і вищих навчальних закладів : зб. матер. наук.-практ. конф. ; 7 червня 2010. — Львів : ФОП Корпан Б. І., 2010. — С. 51–59.
49. Руденко Л. А. Міжособистісне спілкування у професійній діяльності фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Дидактичні умови загальноосвітньої підготовки учнів професійно-технічних навчальних закладів : матеріали всеукр. наук.-практ. конф., 28 квітня 2010 р., м. Львів. — Львів, 2010. — С. 50–51.
50. Руденко Л. А. Емпатійна культура в контексті якісної професійної підготовки фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Педагогічна майстерність як система професійних і мистецьких компетентностей : зб. матеріалів VII педагогічно-мистецьких читань. — Чернівці : Зелена Буковина, 2010. — С. 203–205.
51. Руденко Л. А. Культура міжособистісних стосунків у професійній діяльності фахівців сфери послуг / Лариса Руденко // Психологічна служба в професійно-технічних навчальних закладах: досвід, проблеми, перспективи : тези наук.-практ. конф., 20 жовтня 2010 р., м. Львів. — Львів : ФОП Корпан Б. І., 2010. — С. 15–16.
52. Руденко Л. А. До питання виховання комунікативної культури майбутніх фахівців / Лариса Анатоліївна Руденко // Розвиток професійно-технічної освіти на регіональному рівні : проблеми, рішення, перспективи : тези X Педагогічних читань пам'яті В. П. Жука. — Львів : ФОП Корпан Б. І., 2011. — С. 21–23.
53. Руденко Л. А. Проблема формування культури спілкування фахівців / Лариса Анатоліївна Руденко // Сучасні освітні технології у професійній підготовці

- майбутніх фахівців : матеріали наук.-практ. конф., присвяченої 20-річчю Незалежності України; 25-26 жовтня 2011 р., м. Львів. — Львів, 2011. — С. 194–195.
54. Руденко Л. А. Обґрунтування психолого-педагогічних основ формування культури міжособистісних стосунків у професійній сфері / Л. А. Руденко // Теоретичні та методичні аспекти дослідження проблем підготовки робітничих кадрів з професій, що користуються сталим попитом на ринку праці : зб. матеріалів звітної наук.-практ. конф., 21 березня 2012 р., м. Львів. — Львів, 2012. — С. 30–31.
55. Руденко Л. А. Взаємозв'язок культури міжособистісних стосунків і правової компетентності фахівців / Л. А. Руденко // Психологічне забезпечення правової підготовки учнів професійно-технічних навчальних закладів : матеріали обл. наук.-практ. конференції, 29 вересня 2011 р., м. Львів. — Львів : НМЦ ПТО, 2012. — С. 26–28.
56. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах / Л. А. Руденко // Інформаційно-комунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи : зб. матеріалів III міжнар. наук.-практ. конф. : [в 2 ч.]. — Ч. 1. / ЛДУ БЖД, ІПОД НАПН України та ін. — Львів : ЛДУ БЖД, 2012. — С. 199–202.
57. Руденко Л. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців у контексті фундаменталізації змісту освіти / Лариса Руденко // Дидактика : теорія і практика : зб. наук. праць. — К. : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2012. — С. 188–189.
58. Руденко Л. А. Комунікативна культура і виховання особистості професіонала / Лариса Анатоліївна Руденко // XI педагогічні читання, присвячені пам'яті В. П. Жука, 29 листопада 2012 р. : тези. — Львів : СПОЛОМ, 2012. — С. 53–54.
59. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців під час вивчення гуманітарних дисциплін у ПТНЗ / Л. А. Руденко // Психолого-педагогічні аспекти виховної діяльності педагога ПТНЗ у процесі гуманітарної підготовки майбутніх фахівців : матер. круглого столу. — Львів : НМЦ ПТО, 2012. — С. 37–41.
60. Руденко Л. Розвиток комунікативної культури майбутніх фахівців ресторанного господарства / Лариса Руденко // Здобутки, проблеми та перспективи підготовки робітничих кадрів професій ресторанного господарства : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. ; 22 березня 2013 р. — Нововолинськ, 2013. — С. 7–9.
61. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у контексті державної політики в галузі розвитку професійно-технічної освіти [Електронний ресурс] / Л. А. Руденко // Гуманітарний всесвіт : люди, ідеї, події : тези і статті II Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції ; 25-31 березня 2013 р. — Львів : ЛДУ БЖД. — Режим доступу : <http://ubgd.lviv.ua/moodle/mod/folder/view.php?id=5818>.
62. Руденко Л. Концептуальні підходи до формування комунікативної культури майбутніх фахівців / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти : науковий пошук, проблеми, перспективи : матеріали наук.-практ. конф. ; 23 квітня 2013 р., м. Львів. — Львів : Сполон, 2013. — С. 107–110.
63. Руденко Л. А. Комунікативна культура як складова педагогічної майстерності / Л. А. Руденко // Педагогічна майстерність як система професійних і мистецьких компетентностей : зб. матеріалів X Міжнар. педагогічно-мистецьких читань. — Вип. 4 (8). — Чернівці : Зелена Буковина, 2013. — С. 223–225.

64. Руденко Л. Інформаційно-технологічний аспект комунікативної культури фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Науково-методичне забезпечення професійної освіти і навчання : матеріали Звітної наук.-практ. конф. ; 24-25 березня 2014 р.). — Т. 1. — К. : ІІТО НАПН України, 2014. — С. 160–163.
65. Руденко Л. А. Культурологічний підхід до формування комунікативної культури майбутніх фахівців / Л. А. Руденко // Педагогічна майстерність як система професійних і мистецьких компетентностей : зб. матер. XI Міжнар. педагогічно-мистецьких читань. — Вип. 5 (9). — Чернівці : Зелена Буковина, 2014. — С. 174–176.
66. Руденко Л. А. Культурологічний підхід у контексті підготовки сучасного фахівця / Л. А. Руденко, А. В. Литвин // Проблемы высшего образования лиц с особыми потребностями. — Винница, 2014. — С. 57–69.
67. Руденко Л. Особистісна рефлексія і комунікативна культура : точки перетину / Лариса Руденко, Андрій Литвин // Теорія психічної контрольності та сучасні психолого-педагогічні проблеми : матеріали наукових читань, присвячених 110-річчю від дня народження Ярослава Івановича Цурковського, 24 березня 2015 р. / [упоряд. С. М. Вдович]. — Львів : СПОЛОМ, 2015. — С. 64–67.
68. Руденко Л. А. Дидактичні аспекти формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Проблеми професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників у професійно-технічних навчальних закладах : матеріали Звітної наук.-практ. конф. ЛНПЦ ІІТО НАПН України ; 4 березня 2015 р., м. Львів. — Львів : СПОЛОМ, 2015. — С. 38–40.
69. Руденко Л. А. Упровадження курсу з основ психології спілкування у підготовку фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Психологічні виміри культури, економіки, управління : наук. журнал. — Львів : Ліга-прес, 2015. — С. 102–107.
70. Руденко Л. А. Застосування новітніх педагогічних технологій для особистісного розвитку учнів ПТНЗ / Л. А. Руденко // Сучасні технології у суспільно-гуманітарній підготовці кваліфікованих робітників у ПТНЗ : матеріали обл. наук.-практ.-конф., 11 червня 2015 р., м. Львів. — Львів : НМЦ ПТО, 2015. — С. 42–47.
71. Руденко Л. А. Модель формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Молодий вчений. — 2015. — № 3(18), ч. 2. — С. 109–114.
72. Руденко Л. А. До питання професійної підготовки фахівця сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Гуманітарний вісник : зб. наук. пр. кафедри соціальних і гуманітарних дисциплін [гол. ред. Г. П. Васянович]. — Львів, 2002. — С. 91–97.
73. Руденко Л. А. Професійна підготовка фахівців сфери обслуговування : комунікативний аспект / Л. А. Руденко // Гуманітарний вісник : зб. наук. пр. каф. соц. і гуманіт. дисциплін [гол. ред. Г. П. Васянович]. — 2005. — № 5. — С. 100–107.
74. Руденко Л. А. Теоретико-методичні основи викладання предмета «Основи психології професійного спілкування» для майбутніх фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Професійно спрямоване навчання і виховання особистості : зб. наук. пр. [за ред. Г. П. Васяновича]. — Львів : ЛДУ БЖД, 2006. — С. 103–120.
75. Руденко Л. А. Комунікативна компетентність як чинник професійної адаптації фахівця сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Теоретичні основи професійної адаптації : зб. наук. пр. — Львів : Бодлак, 2007. — С. 153–170.

76. Руденко Л. А. Психолого-педагогічні передумови формування особистісної культури / Л. А. Руденко // Теоретичні та методичні засади розвитку педагогічної освіти : педагогічна майстерність, творчість, технології : зб. наук. пр. [за заг. ред. Н. Г. Ничкало]. — Харків : НТУ «ХП», 2007. — С. 392–395.
77. Руденко Л. А. Роль комунікативної компетентності у процесі професійної адаптації фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти : зб. наук. пр. — Вип. 15-16 (19-20). — Харків : НТУ «ХП», 2007. — С. 275–282.
78. Руденко Л. А. Комунікативна компетентність як складова професійної майстерності фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Вісник ЛДФА : гуманітарні науки [гол. ред. Г. П. Васянович]. — 2008. — № 8. — С. 28–35.
79. Руденко Л. А. Поняття «міжособистісні стосунки» і «культура спілкування» у підготовці фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Розвиток педагогічних наук в Україні і Польщі на початку ХХІ століття : зб. наук. праць. — Черкаси : Вид-ць Чабаненко Ю. А., 2011. — С. 387–392.
80. Руденко Л. А. До питання формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко // Методичний вісник. — 2012. — № 1. — С. 12–20.
81. Руденко Л. А. Комунікативна культура майбутніх фахівців сфери «людина – людина»: психологічний контекст / Лариса Руденко // Психологічні виміри культури, економіки, управління : зб. статей. — Вип. 1. — Львів : Ліга-Прес, 2013. — С. 128–135.
82. Руденко Л. А. Міжособистісні стосунки як чинник соціального становлення особистості / Л. А. Руденко // Наукові записки Укр. католицького ун-ту — Ч. IV. — Серія : Педагогіка. Психологія. — Вип. 1. — Львів : Вид-во УКУ. — С. 198–207.
83. Руденко Л. А. Гносеологічний аспект комунікативної культури фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Григорій Васянович – син співучого Полісся : до 70-річчя / упоряд. С. М. Вдович. — Львів : СПОЛОМ, 2015. — С. 313–318.
84. Руденко Л. А. Актуалізація формування комунікативної культури фахівців сфери послуг / Л. А. Руденко // Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів : зб. наук. статей / за ред. В. Г. Кременя, М. Ф. Дмитриченка, Н. Г. Ничкало. — К. : НТУ, 2015. — С. 368–376.

### Анотації

**Руденко Л. А. Теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах. – Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, Міністерство освіти і науки України, Вінниця, 2016.

У дисертаційній роботі науково обґрунтовано й розроблено систему формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах, що ґрунтується на положеннях культурологічного, аксіологічного, особистісно орієнтованого, синергетичного,

діяльнісного та компетентнісного підходів, враховує структуру комунікативної культури кваліфікованих фахівців сфери послуг, тенденції розвитку сфери обслуговування як важливого сектора економіки країни.

На основі науково-методологічного аналізу поняття комунікативної культури особистості з урахуванням особливостей професійної діяльності фахівців сфери послуг і напрямів модернізації професійно-технічної освіти запропоновано шляхи формування комунікативної культури майбутніх фахівців цієї галузі як засобу особистісного та професійного зростання, вдосконалення фахової компетентності.

Охарактеризовано дидактичні та психологічні аспекти розвитку комунікативного потенціалу фахівців сфери обслуговування; основні функції та структурні компоненти їхньої комунікативної культури; обґрунтовано й реалізовано педагогічні умови та розроблено модель системи формування комунікативної культури учнів у ПТНЗ; удосконалено методичні підходи до вирішення поставленої проблеми.

Доведено, що застосування авторської системи формування комунікативної культури у професійній підготовці, передусім упровадження спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» та методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, сприяють творчому особистісному і професійно-комунікативному розвитку учнів ПТНЗ у навчанні, підвищенню ефективності освітнього процесу та педагогічної взаємодії.

**Ключові слова:** професійно-технічна освіта, сфера обслуговування, комунікативна культура, фахівець сфери обслуговування, компоненти комунікативної культури, особистісний розвиток учнів, професійно-комунікативна діяльність, система формування комунікативної культури.

**Rudenko L. A. Theoretical and methodical bases of forming future service sector specialists' communicative culture at vocational schools.** – Manuscript.

The thesis for the degree of Doctor of Pedagogical Sciences, specialty 13.00.04 – theory and methods of professional education. – Vinnytsia State Pedagogical University named M. Kotsiubynskyi, the Ministry of Education and Science of Ukraine, Vinnytsia, 2016.

The thesis is devoted to the scientific justification and development of the system of formation of future service sector specialists' communicative culture at vocational school, which is based on the provisions of the cultural, axiological, student-centered, synergistic, activity and competence approaches, and takes into account the structure of the skilled service workers' communicative culture, trends of the service sector development as an important sector of the economy. On the basis of the scientific and methodological analysis of the concept of person's communicative culture, taking into account the peculiarities of professional activity of the service sector workers, as well as the directions of the vocational education modernization, the author proposes the ways of formation of future service specialists' communicative culture as a means of personal and professional growth, and the professional competence improvement.

Based on the application of complex methodological approaches and general pedagogical laws and principles of learning, the regularities and specific principles are formulated; the pedagogical conditions of formation of service specialists' communicative culture are determined, that allows vocational institutions training services workers



provide training to meet the requirements of the society to levels of service, and enhance the competitiveness of their graduates.

Comprehensive analysis of the theory and practice of service sector specialists' training allowed the author to determine the pedagogical conditions, to justify, to develop and to test experimentally the model of formation of service sector specialists' communicative culture while training. The model shows the pedagogical aims, conceptual framework, objectives, priorities and conditions of the organization and implementation of the process of formation of service sector specialists' communicative culture while studying at vocational schools. The study of the service sector specialists' work specifics revealed that their labor functions are implemented in professional-communicative activity, and a leading role in the quality of service plays a specialist's communicative culture, which provides a degree of his or her social activity, the social significance of the norms of his or her behavior, and the use of appropriate means of communication activities. In order to ensure the integrity and dynamics of the structure of service sector specialists' communicative culture the author distinguishes personality-reflexive, epistemological and cognitive, operational and technological and vocational adaptive components. In the course of vocational training at vocational schools, these components acquire personality-oriented properties and are aimed at the solution of problems of training, education and development of a competent professional person, which corresponds to one of the key directions of the state educational policy – reorientation of educational goals to the needs of the individual. Accounting of the relationship of all the components allows determining the service sector specialists' communicative culture as a complex personal unity, which requires psychological and educational activities for its formation.

This includes the design and implementation of the integrated method of future service sector specialists' communicative culture formation that is able not only to provide students with professionally significant communicative knowledge, skills and abilities, but also to promote their creative personal development and increase their capacity to adapt and self-realize in professional activities. The method involves the implementation of a permanent systematic pedagogical influence on the formation of all the components of communicative culture. The accounting of structural components, objectives and pedagogical conditions of communicative culture formation allowed the author to distinguish four stages of this process (awareness, knowledge, actualization and adaptation) to trace the interdependence and the internal connections of structural components of the communicative culture, and the dynamics of its development.

It is proved that the use of the author's system of communicative culture formation in vocational training, especially the introduction of the special course "Fundamentals of service sector specialists' communicative culture" and methods of service sector specialists' communicative culture formation, promote the creative personal and professional-communicative development of vocational school students, and improve the efficiency of the educational process and pedagogical interaction.

**Keywords:** vocational schools, service sector, communicative culture, service sector specialists, components of communicative culture, personal development of students, professional and communicative activity, system of communicative culture formation.

**Руденко Л. А. Теоретические и методические основы формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы обслуживания в профессионально-технических учебных заведениях. – Рукопись.**

Диссертация на соискание ученой степени доктора педагогических наук по специальности 13.00.04 – теория и методика профессионального образования. – Винницкий государственный педагогический университет имени Михаила Коцюбинского, Министерство образования и науки Украины, Винница, 2016.

В диссертации научно обоснована и разработана система формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы обслуживания в профессионально-технических учебных заведениях, которая основывается на положениях культурологического, аксиологического, личностно-ориентированного, синергетического, деятельностного и компетентностного подходов, учитывает структуру коммуникативной культуры квалифицированных работников сферы услуг, тенденции развития сферы обслуживания как важного сектора экономики страны.

На основе научно-методологического анализа понятия коммуникативной культуры личности с учетом особенностей профессиональной деятельности работников сферы услуг, а также направлений модернизации профессионально-технического образования предложены направления формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы обслуживания как средства личностного и профессионального роста, усовершенствования профессиональной компетентности.

Охарактеризованы дидактические и психологические аспекты коммуникативного развития будущих специалистов сферы обслуживания; основные функции и структурные компоненты их коммуникативной культуры; обоснованы и реализованы педагогические условия и разработана модель системы формирования коммуникативной культуры специалистов сферы обслуживания в ПТУЗ; усовершенствованы методические подходы к решению проблемы.

Доказано, что применение авторской системы формирования коммуникативной культуры в профессиональной подготовке, прежде всего, внедрение спецкурса «Основы коммуникативной культуры специалистов сферы обслуживания» и методики формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы обслуживания, способствуют творческому личностному и профессионально-коммуникативному развитию учащихся ПТУЗ, повышению эффективности образовательного процесса и педагогического взаимодействия.

**Ключевые слова:** профессионально-техническое образование, сфера обслуживания, коммуникативная культура, специалист сферы обслуживания, компоненты коммуникативной культуры, личностное развитие учащихся, профессионально-коммуникативная деятельность, система формирования коммуникативной культуры.