

Савіцька Ольга Вікторівна 

кандидат психологічних наук, доцент,

доцент кафедри загальної та практичної психології,

Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка,

м. Кам'янець-Подільський, Україна

[olha.savytska@kpnpu.edu.ua](mailto:olha.savytska@kpnpu.edu.ua)

## РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

***Анотація.** У статті представлено аналіз сутності комунікативної компетентності, її структури та можливостей розвитку її складових. Виокремлено основні підходи та умови розвитку комунікативної компетентності в системі вищої освіти. Здійснено обґрунтування змісту тренінгу професійної компетентності для майбутніх фахівців сфери обслуговування.*

***Ключові слова:** комунікативна компетентність, тренінг комунікативної компетентності, soft skills, фахівці сфери обслуговування.*

***Annatation.** This article presents an analysis of the essence of communicative competence, encompassing its structure and the possibilities for developing its constituent components. Key approaches and conditions for fostering communicative competence within the higher education system are identified and delineated. Furthermore, the paper provides a justification for the content of a professional competence training programme specifically tailored for prospective specialists in the service sector.*

***Key words:** communicative competence, professional competence training, soft skills, prospective specialists in the service sector.*

**Вступ.** Результатом професійної підготовки фахівця з вищою освітою очікувано є професійні знання, система професійних (інструментальних) навичок, вмій та компетентностей. Водночас вузькогалузеві знання, уміння та навички, спеціальні фахові компетентності, те, що, зазвичай, ми називаємо *hard skills*, не завжди забезпечують успішну кар'єру, професійне зростання та самореалізацію фахівця.

В умовах інформаційного суспільства, в якому є вільний доступ до найновішої та найповнішої професійної інформації, цінністю стають універсальні навички та психологічні й соціально-психологічні якості фахівця, які суттєво підвищують його конкурентоспроможність, роблять професійний та життєвий досвід особистості унікальним.

Подекуди неефективна професійна діяльність спричинена не браком знань чи професійних навичок і вмій, а зумовлюється саме недостатнім рівнем розвитку гнучких (м'яких) навичок (*soft skills*), які входять до скрутури ключових компетентностей особистості. Структура *soft skills* досить різноманітна та є специфічною для фахівців різних сфер соціальної практики.

За компетентнісного підходу, що реалізується у вищій освіті при конструюванні освітньо-професійної програми, доцільним є проектування не лише системи спеціальних (предметних/фахових) компетентностей, але й ключових (загальних компетентностей). Саме останні через систему *soft skills* дозволяють фахівцю бути ефективним в професійній діяльності. *Soft skills* як компоненти ключових компетентностей добираються та формуються з огляду на потреби розв'язування практичних задач у конкретній галузі професійної діяльності людини. Їх різноманіття, комплексність та вимірюваність дозволяють формувати ці інструменти професійної діяльності у здобувачів вищої освіти шляхом навчання та практики впродовж усього періоду професійного навчання у закладі вищої освіти.

**Мета статті** є обґрунтування змісту та структури тренінгу комунікативної компетентності для розвитку системи *soft skills* у майбутніх фахівців сфери обслуговування.

**Виклад основного матеріалу.** Аналіз наукових розвідок з психології виявив, що тлумачення співвідношення понять «гнучкі/м'які навички (soft skills)» та «компетентності» є неоднозначним. Зокрема, досить популярною є точка зору, згідно з якою «компетентності» та «soft skills» співвідносяться як ціле і частина. Наприклад, зазначається, що наявність сукупності навичок, об'єднаних поняттям soft skills, формує «соціальну компетентність» [5]. Складові soft skills розглядаються як метакомпетенції, які забезпечують кар'єрне просування фахівця [2] або ототожнюються «компетентності» та «soft skills» [4].

Наше дослідження цієї проблеми виявило, що дослідники одностайні у соціально-психологічній природі soft skills, їх універсальності стосовно будь-якої сфери діяльності та здатності забезпечувати успіх і високу ефективність професійної діяльності. Загалом ми виокремлюємо три основні підходи до тлумачення soft skills : а) сукупність умінь, навичок та якостей/характеристик особистості фахівця; б) особистісні характеристики/якості фахівця; в) універсальні метапрофесійні компетентності [6].

Водночас компетентність, на думку Дж.Равена, є здатністю до відшукування зв'язку між знаннями і ситуацією; здатністю знайти, виявити знання і дію (процедуру), яку можна застосувати до розв'язання проблеми/соціальної ситуації. Як бачимо, Дж. Равен одностайний з Н.Хомським у розрізненні реальної дії (використання знання) в конкретних ситуаціях та власне знання як чогось прихованого і потенційного. Ця ідея залишилася незмінною у визначеннях компетентності, хоча і набула різних форм представлення.

Слід відзначити, що при всьому різноманітті ознак, які виділяються при визначенні компетентності, суттєвим і загально визнаним є динамічний зв'язок у системі «знання (досвід) – дія (поведінка)». Тому феномен компетентності передбачає не просто засвоєння знань та способів їх використання в практичній діяльності та життєвих ситуаціях, а продукування суб'єктом активності нового способу дій (алгоритму, технології).

Комунікативна компетентність є однією з ключових компетентностей, високий рівень розвитку якої забезпечує нам успішну взаємодію та ефективне спілкування в соціальних групах.

Структура комунікативної компетентності, на думку Федорчука В.М., Єжижанської Т.С., Осадчої М.П., Машак С.О., Шевченко С.В. та ін., включає такі складові: 1) вміння вступати в комунікацію з іншими людьми, постійно підтримувати з ними потрібні контакти; 2) вміння оперувати інформацією, яка характеризує як загальну, так і професійну ерудицію фахівця; 3) високий рівень мовленнєвого та мовного розвитку, розуміння вербальних засобів спілкування; 4) вміння налагоджувати контакт з людьми, незалежно від їх гендерних, вікових, соціокультурних та статусних характеристик; 5) вміння впливати на співрозмовника; 6) соціальна сенситивність та перцептивні здатності, які дозволяють обрати адекватні стратегії комунікації; 7) здатність до атракції, емпатії, рефлексія, впевненість у собі тощо [1; 3; 7; 8].

Аналіз професійних стандартів працівників у сфері готельного сервісу засвідчує, що з-поміж результатів навчання очікуються складові компетентності, які пов'язані з комунікацією: здатність до комунікації іноземною мовою, здатність до комунікації зі споживачами/гостями, структурними підрозділами, посадовими особами та іншими працівниками; здатність до взаємодії з персоналом, посадовими особами та гостями при вирішенні конфліктів, прийнятті управлінських рішень тощо.

Ефективність таких професійних дій визначається сукупністю соціально-психологічних компетентностей, що виявляються у таких soft skills: комунікативні навички, емоційний інтелект, тайм-менеджмент, лідерство, вміння працювати в команді тощо.

Зважаючи на сутність і структуру комунікативної компетентності, її зв'язок з системою soft skills та можливості розвитку в процесі навчання за умови використання інтерактивних технологій навчання нами було укладено тренінг комунікативної компетентності для здобувачів вищої освіти за спеціальністю готельно-ресторанна справа.

Тренінг комунікативної компетентності розрахований на 48 годин, вибудований з використанням технологічного підходу і містить три блоки (змістовно-смісловий, діагностичний, корекційно-розвивальний). Перший блок, (обсягом 20 годин) передбачає обговорення у формі міні-лекцій, лекцій-презентацій та мозкових штурмів основних понять психології спілкування та їх значення для сфери готельно-ресторанної справи, проблем структури спілкування, взаєморозуміння в процесі спілкування, сутності ділового та управлінського спілкування, правил та принципів ведення ділових переговорів, ролі соціального та емоційного інтелекту для ефективного спілкування, можливих шляхів їх розвитку, виявлення труднощі та бар'єри спілкування, визначення шляхів їх подолання, а також знайомить з основами конфліктології у сфері готельно-ресторанної справи.

Тренінг комунікативної компетентності не лише дозволяє зрозуміти природу міжособистісної комунікації, взаємодії та соціальної перцепції, дослідити окремі їх феномени та явища, які виникають в процесі спільної діяльності та спілкування, відпрацювати навички взаємодії з «важкими» клієнтами, розв'язування конфліктних ситуацій та конфліктів, навчає прийняттю групових рішень, але й спричиняє особистісні зміни, що полегшують особистісне становлення майбутнього фахівця сфери обслуговування. Цьому присвячено інші два блоки, які проводяться у формі лабораторних занять (обсягом 28 год.) Метою діагностичного та корекційно-розвивального блоків тренінгу є підвищення комунікативної компетентності здобувачів та формування навичок використання вербальних та невербальних засобів спілкування; взаємодії з різними типами людей; активного, емпатійного, рефлексивного слухання; соціальної перцепції; вербалізації почуттів; спілкуванню в конфліктних ситуаціях; подоланню комунікативних бар'єрів; технікам протистояння маніпуляціям в процесі спілкування та взаємодії тощо.

Основними завданнями тренінгу комунікативної компетентності є оволодіння студентами знаннями про сутність спілкування, структуру та його

засоби, специфіку міжособистісної взаємодії, її основні механізми; діагностика емпатії, емоційного та соціального інтелекту, комунікативних бар'єрів, конфліктологічної компетентності тощо, оволодіння основними практиками формування привабливості, встановлення першого контакту, спілкування з «важкими» клієнтами тощо.

Досягненню визначеної мети та розв'язанню поставлених завдань тренінгу слугує система прийомів, методів і форм навчальної роботи під час занять.

Обов'язковою вимогою роботи на тренінгу комунікативної компетентності є виконання домашніх завдань у формі ведення щоденника тренінгу. Це пов'язано з особливою функцією писемного мовлення, яке не лише є засобом інтеріоризації засвоєних знань, але й умовою їх введення в контекст досвіду особистості. На відміну від усного та внутрішнього мовлення писемне мовлення менш ситуативне, воно вимагає вищого рівня свідомості та самосвідомості особистості для породження позаситуативного внутрішнього, зв'язного висловлювання. Писемне висловлювання найактивніша форма побудови ідеального плану дій, а також їх мотивації й її усвідомлення та включення у ціннісний внутрішній світ особистості, що особливо важливо для особистісних змін в процесі тренінгової роботи.

Сценарій кожного тренінгового заняття включає такі елементи : виконання вправ-криголамів (вони забезпечують створення бажаної емоційної атмосфери заняття); обговорення домашнього завдання; проведення психологічної діагностики (групова або робота в парах); виконання організаційно-спрямовуючих інтерактивних технік (наприклад, вправи на поділ групи на мікрогрупи); виконання тренінгових вправ основного циклу; самоаналіз, обговорення вражень та результатів та рефлексія заняття.

**Висновки.** Використання тренінгу комунікативної компетентності як освітнього компоненту програми підготовки фахівців готельно-ресторанної справи спрямоване на створення передумов становлення мовної особистості, сприяє формуванню комунікативної компетентності особистості, покращує рівень готовності до професійної діяльності, забезпечує становлення системи

soft skills, що забезпечують ефективне професійне спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у поглибленому вивченні впливу створеного нами тренінгу комунікативної компетентності на професійний шлях та кар'єру випускників, а також у виокремленні шляхів психологічної підтримки фахівців сфери обслуговування.

### Список використаних джерел

1. Єжижанська Т.С., Осадча М.П. Проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Наукові записки. Серія «Культура і соціальні комунікації»*. 2012. Вип. 3. С.23-31.

2. Жмай О. В. Формування емоційного інтелекту як необхідна складова процесу розвитку soft skills. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління*. 2018. Т.17. Вип 2(39). С.119-132.

3. Мащак С.О. Комунікативна компетентність особистості як соціально-психологічна проблема. *Проблеми сучасної психології*. 2010. Вип.10. С. 435-445.

4. Наход С. А. Значущість «soft skills» для професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій. *Науковий часопис НПУ імені М.П.Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи*. 2018. Вип 63. С. 131-135.

5. Повстин О. В., Козяр М. М. Значення «soft skills» у формуванні управлінської компетентності фахівців у галузі безпеки людини. *Вісник Львівського державного університету безпеки життєдіяльності*. 2019. № 20. С.122-127.

6. Савицька О.В. Психологічні основи використання інтерактивних технологій у формуванні soft skills майбутніх фахівців. *Фахова підготовка вчителя початкової школи в умовах Нової української школи: колективна монографія / за ред. Н.В. Бахмат, Н.В. Гудими, О.В. Ковальчук, С.З. Романюк*. Київ: Міленіум, 2021. С. 185-195.

7. Федорчук В.М. Розвиток комунікативної компетентності викладача : соціально-психологічний тренінг : навч.-метод. посіб. Кам'янець-Подільський : Абетка, 2004. 240 с.

8. Шевченко С.В., Фалько Н.М. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів. *Габітус*. 2020. Вип.18. Т.2. С.143-148.