

Література

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / [уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел]. – К. ; Ірпінь : Перун, 2004. – 1440 с.
2. Державна національна програма “Освіта” – Україна ХХІ століття. – К. : Райдуга, 1994.
3. Історія світової та української культури : підручник для вищ. закл. освіти / [В.А. Греченко, І.В. Чорний, В.А. Кушнерук, В.А. Режко]. – К. : Література ЛТД, 2010. – 480 с.
4. Крылова Н.Б. Культурология образования / Н.Б. Крылова. – М. : Народное образование, 2000. – 272 с.
5. Матвеева Л.Л. Культурология: курс лекцій : навч. посіб. / Л.Л. Матвеева. – К. : Либідь, 2005. – 512 с.
6. Філософський словник соціальних термінів. – 3-тє вид., доп. – Х. : Р.И.Ф., 2005. – 672 с.
7. Хорунженко К.М. Культурология: Структурно-логические схемы / К.М. Хорунженко. – М. : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. – 336 с.

ТРОФІМУК К.В.

КОМУНІКАТИВНА СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

В умовах становлення соціально-економічних змін в Україні значно зросла роль готелів та підвищились вимоги до їх ефективності в роботі. Управління готельно-ресторанним комплексом в останнє десятиліття зазнало значних змін, що пов'язано з виникненням закладів нових форм власності, розвитком ринкових відносин та процесами євроінтеграції.

Тому теоретичні наукові та професійні фахові знання педагогів при підготовці майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи мають бути спрямовані на формування професійної компетенції студентів. Адже, як вважає А.Д. Чудновський, динаміка соціально-економічних процесів розвитку готельної індустрії радикально актуалізує проблему професійної підготовки кваліфікованих фахівців з готельно-курортної справи, що здатні до активної життєдіяльності в умовах, які постійно змінюються, – швидко приймати правильне рішення [6, с. 3]. На думку І.А. Гурняка, компетентністний підхід дозволяє вирішити одну з основних проблем освіти, яка полягає в узгодженні вимог, які ставить перед освітою суспільство, та інтересів окремої особистості. За умов компетентнісного підходу потреби суспільства в освічених кваліфікованих компетентних фахівцях пов'язуються з інтересами кожного випускника, який вступає в самостійне життя підготовленим, здатним самостійно вирішувати проблеми та приймати на себе відповідальність за власні рішення [1, с. 47].

Різні проблемні аспекти компетентності досліджували вітчизняні та зарубіжні вчені: М.П. Валильєва, І.А. Гурняк, В.І. Лозова, А.К. Маркова, С.О. Сисоєва та ін.

Питання комунікативної компетенції вивчали В.Г. Данченко, Ю.М. Жуков, В.Л. Захаров, Т.М. Кальченко, Л.А. Петровська, В.О. Тюріна та ін. Але питання щодо особливості комунікативної компетентності фахівців готельно-ресторанної справи на сьогодні є недостатньо вивченими.

Мета статті – проаналізувати сутність комунікативної складової професійної компетентності майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи.

Сьогодення вимагає від особистості самотійно вирішувати життєво важливі питання. У кожній сфері життя зростає попит на ініціативних фахівців, які самотійно можуть приймати рішення та спрямовувати свої міркування й знання на подальше особистісне та професійне вдосконалення.

Аналізуючи праці вітчизняних та зарубіжних фахівців, Н.А. Зінчук визначає поняття “професійна компетентність” як:

- інтелектуально та особистісно зумовлену соціально-професійну діяльність людини;
- прояв загальної здатності й готовності до діяльності;
- рівень фахової підготовленості;
- відповідність високим стандартам у професійній діяльності;
- відповідність характеристик виконуваних робіт, масштабу та складності завдань, динаміці змінних умов;
- здатність особистості реалізуватися як успішний та ефективний фахівець;
- володіння, уміння використовувати набуті компетенції для конструктивного вирішення соціально-професійних завдань, задоволення потреб особистості й суспільства;
- сформованість досвіду міжособистісної взаємодії, відповідність людини деяким системним вимогам, що дає змоги досягати спільного результату;
- структуровані набори знань, умінь та навичок, відносин, яких набувають у процесі навчання на певному етапі в освітньому процесі, освітні результати; властивість особистості професійно розвиватися [4, с. 64].

При підготовці фахівця з готельно-ресторанної справи необхідно враховувати, що в майбутньому йому доведеться розв’язувати численні завдання: відповідно до сучасних теоретичних надбань та передового досвіду, наближення до світових вимог і стандартів, враховуючи сукупність функцій прав та обов’язків спеціаліста. У поняття “рівень професіоналізму” повинні входити також уміння використовувати оригінальні методи роботи, творчу ініціативу, стійкі пізнавальні інтереси, розуміння особистісної й суспільної значущості розвитку сфери гостинності.

Важливе значення у визначенні професійної компетентності фахівців гостинності має вивчення особистісних характеристик. Дослідник Е. Зеєр визначає чотири підструктури особистості: професійну спрямованість, професійну компетентність, професійно важливі якості, професійно значущі психофізіологічні властивості. Інтеграція соціально-психологічних якостей особистості приводить до утворення ключових кваліфікацій: “кон-

курентоспроможність, професійна мобільність, продуктивність професійної діяльності допомагають професійному зростанню, підвищенню кваліфікації та розвитку кар'єри спеціаліста" [3, с. 26].

Здійснений теоретичний аналіз дає змогу визначити складові моделі спеціаліста, що класифіковані на дві групи особистісних якостей: узагальнені, тобто ті, розвиток яких однаково важливий для випускника навчального закладу будь-якого рівня, та спеціальні, що властиві спеціалісту конкретної професії та рівня.

До основних властивостей професійної компетентності фахівців готельно-ресторанної справи відносимо:

– комунікативну – уміння й навички спілкування, високий рівень володіння мовленням, здатність адекватно сприймати та оцінювати співрозмовників;

– організаційну – дає змогу виступати фахівцю гостинності організатором обслуговування туристів, приймати самостійно рішення та володіти методами роботи з людьми;

– соціальну – володіння знаннями та вміннями, що забезпечують самостійне виконання професійних дій і професійний розвиток;

– пошуково-реконструктивну – пов'язана з уміннями вести пошукову діяльність, працювати з інформацією, висувати гіпотези, моделювати, приймати рішення в різних умовах.

Нами визначені також *складові особистісної компетентності фахівців сфери гостинності:*

– аксіологічну, яка пов'язана зі сформованістю ціннісних складових, здатності брати на себе відповідальність за справу, регулювати конфлікти, наявність діалогічно спілкуватися з представниками інших культур, мов і релігій;

– персональну, що передбачає наявність ерудиції у сферах, не пов'язаних з професійною діяльністю, володіння вміннями й навичками рефлексії, саморозвитку та самовдосконалення, високий рівень культури мовлення й поведінки;

– інформаційну, що включає володіння новими інформаційними технологіями, їх використання у сфері гостинності, знання іноземних мов;

– екологічну, що ґрунтується на знаннях загальних законів розвитку суспільства та природи, екологічній відповідальності за професійну діяльність;

– валеологічну, що розуміється як наявність знань і вмінь у сфері здоров'я та здорового способу життя.

Професійна компетентність фахівця сфери гостинності забезпечується розвитком професійно важливих якостей, а саме: пам'яттю, творчим мисленням, рефлексією, організованістю, зібраністю, акуратністю і пунктуальністю, емоційною стійкістю, допитливістю, спостережливістю, уважністю, відкритістю, контактністю.

Головне місце у структурі професійної компетентності посідає комунікативна компетентність, яка передбачає знання та навички спілкування,

вміння встановлювати контакти зі співрозмовниками, адекватно оцінювати себе та інших.

На думку Ю.М. Жукова, Л.А. Петровської, П.В. Ростяннікова, комунікативна компетентність – це здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона формується безпосередньо в умовах взаємодії, а тому є результатом досвіду спілкування між людьми [2, с. 12]. Більшість науковців у структурі комунікативної компетентності вирізняють такі основні компоненти:

- когнітивний, або пізнавальний (лінгвістичні знання та знання з психології комунікації);
- діяльнісний, або поведінковий (особистісні якості, які формуються в процесі професійної підготовки та зумовлюють професійний розвиток).

Усі ці сторони в спілкуванні як у багатомірному процесі виступають єдиним цілим.

Психологи пропонують диференціювати види спілкування залежно від його особливостей та характеристик таким чином:

- міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне, спілкування між особистістю та групою – за кількістю учасників;
- вербальне та невербальне – за способом спілкування;
- офіційне та неофіційне – за умовами спілкування;
- настановне та інформаційне – за завданнями;
- контактне та дискантне – за позицією комунікантів [5, с. 198–199].

На нашу думку, у процесі формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи слід орієнтуватися, насамперед, на міжособистісне, міжгрупове вербальне спілкування – адже вони є найефективнішими видами взаємодії людей. А також особистісне спілкування є однією з форм задоволення комунікативних потреб людини, воно сприяє самовираженню особистості, повному взаєморозумінню співрозмовників і швидкому отриманню певної та необхідної інформації.

На основі аналізу структури компетентності фахівця з галузі гостинності, який працює в системі професій “людина – людина”, та складової комунікативної компетенції нами виокремлено *компоненти комунікативної компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи*:

- гностичний – рівень знань про сутність і структуру, функції та особливості спілкування, а також знання про стилі спілкування;
- пізнавальний, або когнітивний, – володіння загальними та специфічними професійними знаннями й професійною ерудицією;
- регулятивний – комунікативні вміння та навички вести діалог, змінювати тактику спілкування, вміння артистично підстроюватись під співрозмовника;
- емоційний – гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, здатність здійснювати емоційно-вольову регуляцію поведінки співрозмовника.

Поєднання всіх компонентів комунікативної компетентності та їх взаємне доповнення нададуть змогу фахівцям готельно-ресторанної галузі ефективно спілкуватися, уникати та вирішувати конфліктні ситуації.

Висновки. Під професійною компетенцією майбутніх фахівців з готельно-ресторанної галузі розуміємо здатність вирішувати проблеми професійного характеру, що ґрунтується на сукупності предметних знань, умінь та навичок, набутих під час навчання. Компетентність спеціаліста не обмежується суто професійними рамками – він має володіти головними компонентами професійної компетенції, а саме: фаховим, інтелектуальним, творчим, моральним, інформаційним, комунікативним та особистісним. Основне місце в структурі професійної компетентності відводиться комунікативній компетентності, яка передбачає наявність всебічно розвинутої адекватної орієнтації людини в самій собі (в особистому психологічному потенціалі), потенціалі партнера, у ситуаціях та завданнях спілкування.

Література

1. Гурняк І.А. Дидактичні засади компетентного підходу в освіті / І.А. Гурняк // Педагогічні науки. – 2008. – № 3. – С. 45–52.
2. Жуков Ю.Н. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.Н. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растянников. – М.: Проствещение, 1990. – 328 с.
3. Зеер Э.Ф. Личностно-ориентированные технологии профессионального развития специалиста : науч.-метод. пособ. / Э.Ф. Зеер, О.Н. Шахматова. – Екатеринбург, 1999. – С. 8–13.
4. Зінчук Н.А. Теоретичні обґрунтування критеріїв і показників сформованості аналітичної компетентності майбутніх менеджерів / Н.А. Зінчук // Педагогічний дискурс. – 2009. – № 5. – С. 62–69.
5. Леонтьев А.А. Психология общения: пособие для дополнительного образования / А.А. Леонтьев. – М.: Смысл, 1997. – 365 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учеб. пособ. / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2005 – 320 с.

ФАРІНЕЦЬ О.О.

АНАЛІЗ МОДЕЛЕЙ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ

У психологічній науці довгий час феномен соціального інтелекту залишався недостатньо вивченим та розробленим. Лише у 1980-х рр. з'явилися нові методичні розробки проблеми соціального інтелекту, а в 90-і рр. ХХ ст. завдяки дослідникам у галузі лідерства з'явилися цілеспрямовані дослідження. Учених зацікавив вплив різних форм неакадемічного інтелекту, однією з форм якого є соціальний інтелект, на ефективність лідерства. Почали висловлюватися думки, що для успішної реалізації особистістю свого потенціалу як у житті, так і в професійній діяльності найнеобхідніше – мати здібності ефективною взаємодії з навколишніми людьми.