

УДК 378.147:81'271:640.4(045)

К.В. ТРОФІМУК

СТРУКТУРНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА МОДЕЛЬ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

У статті запропоновано концептуальну модель формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи в процесі фахової підготовки, яка відображає взаємозв'язки між основними складовими культури професійного спілкування.

Ключові слова: концептуальна модель, фахівці готельно-ресторанної справи, професійна підготовка, культура професійного спілкування.

Процес формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи в процесі фахової підготовки є складним інтегративним феноменом, який, відповідно, має своєрідну структуру, зміст і якісні характеристики, на нашу думку, є цілком можливим у рамках цільових розвивальних програм, які передбачають специфіку умов організації цього процесу.

Метою статті є висвітлення складових концептуальної моделі формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи в процесі фахової підготовки.

На підставі аналізу методологічних підходів до професійної підготовки майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи, закономірностей формування культури й окремих її складових, структурних компонентів формування культури професійного спілкування у майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи, принципів освіти та з урахуванням форм, методів, засобів навчання пропонуємо модель формування культури професійного спілкування у майбутніх фахівців.

Український учений С.У. Гончаренко у методологічних порадах молодим науковцям називає модель штучною системою елементів, яка з певною точністю відображає деякі властивості, сторони, зв'язки об'єкта, що досліджується [2, с. 120].

Концептуальна модель професійної підготовки, на думку науковців О.Р. Кудаківа та Г.У. Матушанського, – це опис цілей навчання, поданий у вигляді системи основних завдань; сукупності принципів, пов'язаних з підготовкою спеціаліста-професіонала; форм і методів навчання; етапів підготовки майбутнього фахівця до професійної діяльності [3, с. 48].

Графічне зображення моделі формування культури професійного спілкування у майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи подано на рисунку.

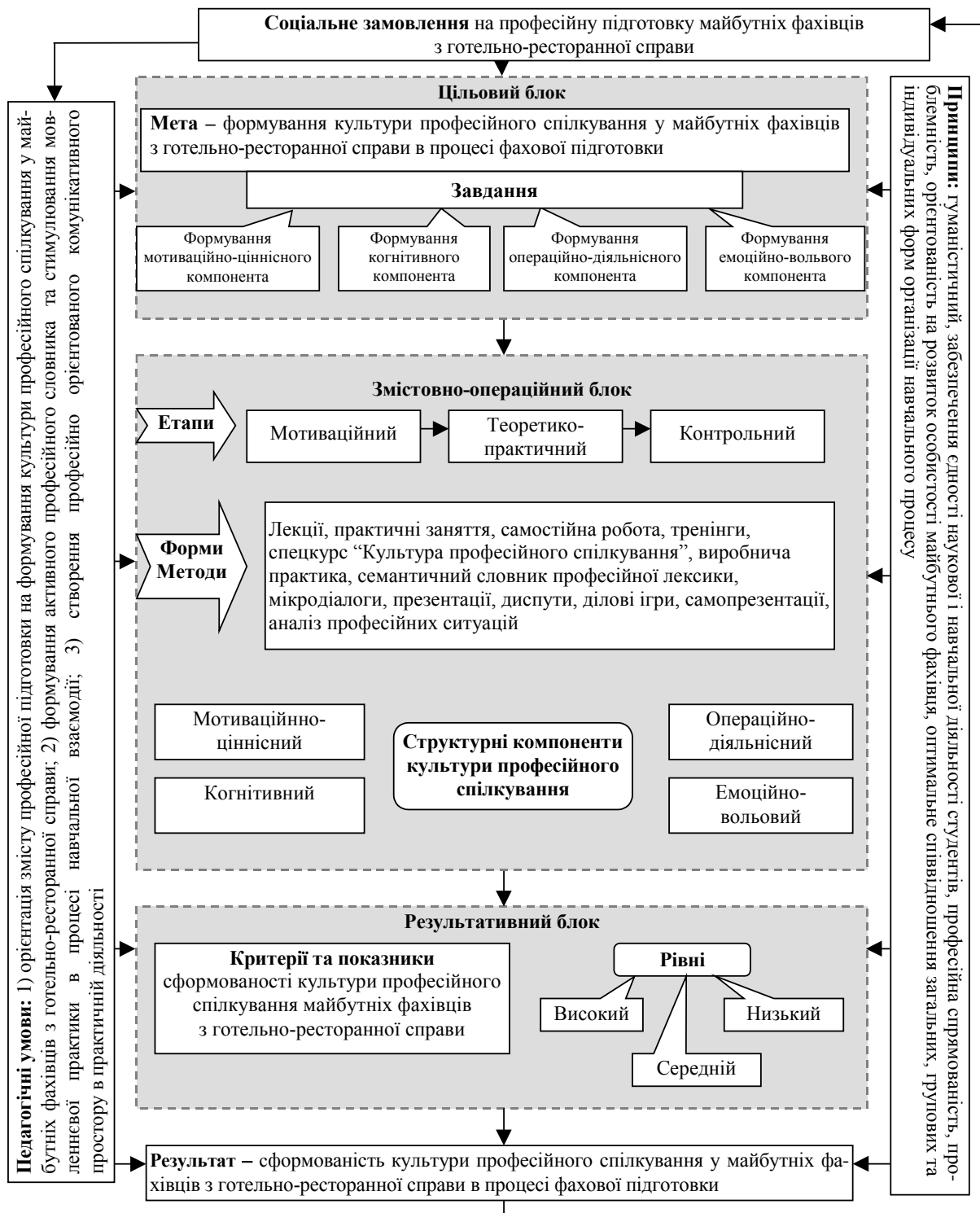


Рис. Модель формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи в процесі фахової підготовки

Метою професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи є цілеспрямоване, кероване формування в них культури професійного спілкування, що потребує вирішення ряду завдань:

1) формування мотиваційно-ціннісного компонента, що передбачає забезпечення сформованості системи мотивів і особистісних цілей, пози-

тивного ставлення до культури професійного спілкування, ціннісних орієнтацій, в основі яких лежить професійна культура й етика моральних і професійних принципів;

2) формування когнітивного компонента, що визначає оволодіння психолого-педагогічними знаннями про сутність і складові культури спілкування, етики, етикету й психології спілкування та особливості їх прояву у сфері професійної діяльності; знання фахової термінології та лексики;

3) формування операційно-діяльнісного компонента, що сприяє вдосконаленню комунікативних умінь і навичок, техніки мовлення, вміння використовувати мовні засоби відповідно до мети, умов, ситуації спілкування; використання вербальних і невербальних засобів, вміння встановлювати та підтримувати контакти, мовленнєва активність, самореалізація у спілкуванні тощо;

4) формування емоційно-вольового компонента як системи здатності до вольової адаптації в процесі комунікативної взаємодії, регулювання емоцій і поведінки, емоційна стабільність, самоконтроль, впевненість у собі, адекватна самооцінка результатів своєї комунікативної діяльності, тактовність, доброзичливість, терпимість, повага до співрозмовника, вміння знаходити вирішення будь-яких проблем.

Поетапне вирішення кожного із зазначених завдань призводить до сформованості культури професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи в процесі фахової підготовки.

Досягнення мети й вирішення поставлених завдань забезпечується визначенням таких положень, які б стали основою існування системи, тобто принципів. Тому важливе значення для формування культури професійного спілкування педагогічних принципів, на яких безпосередньо повинна будуватися освіта та які є обов'язковими для будь-якої навчальної ситуації. Адже, як підкреслює вчений В.Л. Ординський, "принципи є вихідними положеннями для організації практики, оскільки вони – результат розвитку наукового знання, теорії" [4, с. 173].

Нами були визначені такі принципи формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи: позитивної мотивації та сприятливого емоційного клімату, науковості та зв'язку теорії з практикою, міцності та практичної спрямованості знань.

Використання засобів і методів спілкування майбутніми фахівцями є базовим для кожного принципу й забезпечує єдність і взаємозв'язок усієї системи принципів у ході їхньої реалізації. Це засоби й методи, які спрямовані на гармонізацію ділових відносин суб'єктів спілкування, встановлення контактів, впливу майбутнього фахівця на клієнта, активізації і гальмування емоційних процесів суб'єктів спілкування. Уміння фахівця підібрати необхідний метод або прийом для конкретного випадку й безпосередньо для конкретного клієнта, враховуючи вік, стать, соціальне становище тощо. Також володіння різними типами стилів є професійною необхідністю, пов'язаною зі специфікою майбутньої професійної діяльності.

Вказані принципи виступають вихідними положеннями побудови стратегії формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

Процес формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи забезпечується єдністю його організаційно-педагогічних умов.

Учені доводять, що які б методи в навчанні не застосовувалися, важливо для підвищення ефективності навчального процесу створити такі психолого-педагогічні умови, за яких студент може зайняти активну особистісну позицію і повною мірою виявити себе суб'єктом навчальної діяльності.

Поняття “умови” вчені трактують як “сукупність змінних природних, соціальних, зовнішніх та внутрішніх діянь (позицій), які впливають на фізичний, психічний, моральний розвиток людини, її поведінку, виховання та навчання, формування особистості” [5, с. 36].

На думку С.У. Гончаренка, педагогічні умови – це “сукупність об'єктивних можливостей змісту, форм, методів, прийомів і матеріально-просторового середовища, спрямованих на вирішення поставлених педагогічних завдань” [6, с. 28–29]. Педагогічними умовами розвитку комунікативної діяльності науковець О.М. Цимбалюк вважає сукупність заходів, які спрямовані на поетапне моделювання та ефективне функціонування підготовки майбутніх фахівців, яка забезпечує формування в його суб'єктів необхідного рівня готовності до позитивної взаємодії у майбутній діяльності [7].

Відповідно до першої педагогічної умови “Орієнтація змісту професійної підготовки на формування культури професійного спілкування в майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи”, передбачено внесення змін у навчальний план бакалаврів напряму підготовки 6.140101 “Готельно-ресторанна справа”, а саме: розробка та введення спецкурсу “Культура професійного спілкування” в межах дисципліни “Українська мова за професійним спрямуванням”, корегування робочих програм таких дисциплін: “Українська мова за професійним спрямуванням”, “Діловий етикет та протокол”, “Діловодство в готельній індустрії”, які передбачають комунікативну підготовку до професійної діяльності. В результаті впровадження цієї умови в процесі фахової підготовки у майбутніх фахівців буде сформовано мотиваційно-ціннісний, когнітивний та емоційно-вольовий компонент культури професійного спілкування.

Для практичного впровадження та реалізації другої педагогічної умови “Формування активного професійного словника та стимулювання мовленнєвої практики в процесі навчальної взаємодії” були запропоновані вправи й різноманітні завдання на засвоєння активної лексики, складання семантичного словника професійної лексики, проведення вправ на техніку мовлення, презентації, диспути спеціальні усні завдання, рольові ігри, аналіз професійних ситуацій, самопрезентації та ін. Ця умова забезпечує формування когнітивного й операційно-діяльнісного компонентів.

Третя педагогічна умова “Створення професійно орієнтованого комунікативного простору в практичній діяльності” реалізується через збільшення комунікативної підготовки майбутніх фахівців під час проходження виробничої практики в контексті набуття особистого професійного досвіду.

Доцільність її впровадження зумовлена необхідністю використання теоретичної підготовки на практиці в професійних комунікативних ситуаціях, а саме: на етапі виробничої практики студенти обслуговують гостей-клієнтів, у ролі яких виступають фахівці цього підприємства, які в подальшому й оцінюють практичну діяльність студентів. Така діяльність спрямована на розвиток професійного співробітництва між фахівцями та студентами, на зміну ролей і функцій учасників ігрового процесу, які є необхідними в цій галузі. При цьому використовувались організаційно-комунікативні ігри, діалоги й бесіди з фахівцями. Третя педагогічна умова забезпечує формування мотиваційного, операційно-діяльнісного й емоційно-вольового компонента.

Таким чином, реалізація педагогічних умов формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи має на меті: створення змісту навчального матеріалу, методів і форм, педагогічних прийомів і професійно-комунікативного середовища, які спрямовані на розв’язання поставлених у дослідженні завдань у реальних умовах вищого навчального закладу.

Визначені нами педагогічні умови впроваджуються, відповідно до етапів формування культури професійного спілкування у майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи та спрямовані на формування складових культури професійного спілкування.

Визначені структурні компоненти культури професійного спілкування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи були покладені в основу розробки критеріїв і відповідних їм показників, які б об’єктивно відображали рівень сформованості культури професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи в освітньому процесі вищої школи.

У подальшому дослідженні ми будемо використовувати визначення А.В. Галімова, який доводить, що “критерій виражає найзагальнішу сутнісну ознаку, на основі якої здійснюють оцінку, порівняння реальних педагогічних явищ, при цьому ступінь вияву, якісна сформованість, визначеність критерію виражаються у конкретних показниках” [1, с. 93].

Мотиваційно-ціннісний компонент у нашому дослідженні характеризується такими критеріями: система мотивів та особистісних цілей; система цінностей та пріоритетів особистості.

Критеріями когнітивного компонента є система знань про сутність, структуру й особливості культури професійного спілкування.

Для операційно-діяльнісного компонента визначальними є такі критерії: уміння та навички культури професійного спілкування.

До критеріїв емоційно-вольового компонента належать: здатність до самокерування у спілкуванні, вольова саморегуляція під час професійного спілкування.

Визначені критерії враховують специфіку професійної діяльності фахівців готельно-ресторанної справи й забезпечують діагностику рівня сформованості культури професійного спілкування майбутніх фахівців цієї галузі. Кожен критерій розкривається через систему показників, які його характеризують.

Висвітливо більш детально критерії та показники (за якими вони визначаються) формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи.

Критерії мотиваційно-ціннісного компонента визначаються за допомогою таких показників: позитивна мотиваційна спрямованість студентів на професійне спілкування та сформована система цінностей і пріоритетів особистості.

Критерії когнітивного компонента встановлюються за допомогою таких показників: розуміння сутності, структури й особливостей культури професійного спілкування; рівень знань з культури професійного спілкування.

Сформованість критеріїв операційно-діяльнісного компонента визначаються такими показниками: рівень сформованості вмінь з культури професійного спілкування.

Критерії емоційно-вольового компонента встановлюються за такими показниками: рівень мобільності у спілкуванні, рівень розвитку вольової саморегуляції у спілкуванні.

Таким чином, сукупність визначених нами критеріїв і показників формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи дає змогу цілком охопити всі сутнісні характеристики досліджуваного феномену.

На основі визначених критеріїв і показників можна визначити такі рівні сформованості культури професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи: *низький* (початковий), *середній* (достатній) та *високий* (творчий).

Висновки. Таким чином, запропонована нами концептуальна модель формування культури професійного спілкування у майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи в процесі фахової підготовки потребує її впровадження (поширення) з метою підвищення ефективності професійного спілкування відповідно до вимог успішної професійної діяльності та сучасного навчального процесу у вищій школі.

Список використаної літератури

1. Галімов А.В. Теоретико-методичні засади підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників до виховної роботи з особовим складом : монографія / А.В. Галімов. – Хмельницький : Вид-во Нац. академії Державної прикордонної служби України ім. Б. Хмельницького, 2004. – 376 с.

2. Гончаренко С.У. Педагогічні дослідження : методологічні поради молодим науковцям / С.У. Гончаренко. – К. ; Вінниця : ДОВ “Вінниця”, 2008. – 278 с.

3. Кудаков О.Р. Модель формирования профессионала-специалиста на основе компетентностного подхода / О.Р. Кудаков, Г.У. Матушанский // Материалы международного методологического семинара, 28–29 февраля 2008 г. – СПб. : ИПТО РАО, 2008. – С. 48–56.

4. Ординський В.Л. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. / В.Л. Ординський. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
5. Полонский В.М. Словарь по образованию и педагогике / В.М. Полонский. – М. : Высш. шк., 2004. – 512 с.
6. Професійна освіта : словник / укл. С.У. Гончаренко та ін. ; за ред. Н.Г. Ничкало. – К. : Вища школа, 2000. – 380 с.
7. Цимбалюк О.М. Умови розвитку професійно-комунікативної діяльності вчителя загальноосвітньої школи [Електронний ресурс] / О.М. Цимбалюк. – Режим доступу: <http://www.univerua.rv.ua/VNS1-2012/Cymbaluk%20O.pdf>.

Стаття надійшла до редакції 14.09.2013.

Трофимук Е.В. Структурно-функціональна модель формування культури професійного общення будучих спеціалістів готельно-ресторанного дела

В статтє предложена концептуальная модель формирования культуры профессионального общення будучих спеціалістів готельно-ресторанного дела, которая отображает взаимосвязь между главными составляющими культуры профессионального общення.

Ключевые слова: *концептуальная модель, спеціалісты готельно-ресторанного дела, профессиональная подготовка, культура профессионального общення.*

Trofimuk K. Conceptual model of building a culture of professional communication of future specialists in hotel and restaurant business

The paper proposed a conceptual model of building a culture of professional communication of future specialists in hotel and restaurant business in the professional training that reflects the relationship between the main components of the culture of professional communication.

On the basis of methodological approaches to the training of future specialists in hotel and restaurant business, patterns of culture and its individual components, structural components of a culture of professional communication in the future specialists in hotel and restaurant business, the principles of education and subject forms, methods of teaching propose a model of a culture of professional communication in the future specialists.

The purpose of training future specialists in hotel and restaurant business is focused, controlled formation of their culture of professional communication, which requires solving a number of problems: 1) formation of motivational value component that provides for the formation of motives and personal goals, 2) developing a cognitive component, determining mastery of psychological and pedagogical knowledge of nature and culture components of professional communication, and 3) formation of operational activity component that contributes to the improvement of communication skills, speech technology, and 4) the formation of emotional and volitional component of both mobility and capacity for self-regulation in volitional process of communicative interaction. Phased solve each of these problems leads to the formation of culture of professional communication of future specialists in hotel and restaurant business in the process of training. We have identified the following principles of professional communication culture of future specialists in hotel and restaurant business: the principle of positive reinforcement and positive emotional climate, and communication of scientific theory and practice, strength and practical orientation knowledge.

The process of creating a culture of professional communication specialists upcoming hotel and restaurant business provided the unity of its organizational and pedagogical conditions: content of orientation training to create a culture of professional communication in the future specialists in hotel and restaurant business, forming an active professional dictionary and promotion of linguistic practices in the study of interaction create a

professionally – oriented communicative space in practice. Motivational value in our studied component is characterized by the following criteria - the system of motives and personal goals, the system of values and priorities of the individual. The criteria for the cognitive component is a system of knowledge about the nature, structure and the culture of professional communication. For operational activity – determining component of the following criteria: Skills culture of professional communication. Based on defined criteria and indicators we have identified the following levels of professional communication culture of future specialists in hotel and restaurant business: low, medium and high.

Key words: *conceptual model, specialists in hotel and restaurant business, training, culture, professional communication.*