

УДК 378.147

DOI <https://doi.org/10.32840/1992-5786.2020.73-1.38>**А. Б. Веліховська**кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри методики професійного навчання
Миколаївського національного аграрного університету**К. М. Горбунова**кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри методики професійного навчання
Миколаївського національного аграрного університету**В. М. Курепін**старший викладач кафедри методики професійного навчання
Миколаївського національного аграрного університету

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ПРИЙОМИ ФОРМУВАННЯ ЕМОЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ НА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТТЯХ ІЗ ПСИХОЛОГІЇ

Однією з головних умов успішної кар'єри майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи є наявність високого рівня розвитку емоційного інтелекту, зокрема емоційної компетентності в поєднанні глибоких професійних знань із потужною мотивацією. Саме тому проблема формування емоційного інтелекту у здобувачів вищої освіти в умовах вищого навчального закладу стає визначальною. Поєднання психолого-педагогічних прийомів формування емоційної компетентності з використанням активних форм навчання під час проведення практичних занять із дисципліни «Психологія» сприяє вирішенню цього завдання. Саме так формуються воля й самодисципліна в майбутніх фахівців. У статті представлено досвід роботи кафедри методики професійного навчання із проблеми формування емоційної компетентності на заняттях із психології. Мета статті – ознайомити читача із програмою навчання, психолого-педагогічними прийомами, що були використані під час організації практичних занять, засобами й методами формування емоційної компетентності. У статті доводиться, що навчання в команді сприймається учасниками освітнього процесу як величезний додатковий ресурс для розвитку, де кожен майбутній фахівець є унікальною творчою особистістю. У роботі надано результати освітньої діяльності з використання психолого-педагогічних прийомів для формування емоційної компетентності, участь в якій взяли 168 студентів, які здобувають освіту, першого року навчання, за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». Аналіз результатів навчання проводився на основі методів теоретичного аналізу наукової літератури із проблем формування емоційної компетентності. Порівняльний аналіз ідей і концепцій дозволив підібрати адекватний методичний інструментарій. Результати полягають у тому, що дані діагностики компонентів емоційної компетентності переконують, що за підсумками групової роботи над моделями в експериментальній групі випробовуваних починає переважати високий рівень її розвитку. Аналіз даних, отриманих завдяки діагностиці, свідчить про ефективність використання психолого-педагогічних прийомів як технології розвитку емоційної компетентності. У статті доводиться, що використання психолого-педагогічних прийомів значною мірою вплинуло на рівень сформованості емоційної компетентності, розроблена програма практичних занять є ефективною і значно сприяє формуванню емоційної компетентності як складової частини емоційного інтелекту.

Ключові слова: емоційна компетентність, активні форми навчання, проєктна технологія, управління емоціями, майн-менеджмент.

Постановка проблеми. Кожен здобувач вищої освіти, коли переступає поріг навчального закладу, мріє про успішну кар'єру. Попри те, що всі навчаються, читають книжки, планують, складають список бажань, далеко не кожен здатний досягнути поставлених цілей. На шляху постійно виникають перешкоди, що заважають реалізувати себе як успішну особистість: прокрастина-

ція, робота, нестача часу, неналежне докладання зусиль, будь-які обмеження.

Досі серед студентів існує думка, що диплом дає право на роботу. Проте треба добре розуміти, що в сучасному світі диплом – це право на співбесіду, під час якої претендент на посаду має довести майбутньому роботодавцю, що саме з його приходом справи компанії стрімко рухатимуться вгору, а

клімат у колективі стане комфортним для роботи. Ніхто не постукає у двері, не запропонує телефоном високооплачувану посаду, не розкаже, як досягти поставленої мети, поки сам не зрушиш з місця.

Більшість керівників заявляє, що робота – це не місце для розваг. Придушення емоцій означає, що людина розумом змушує себе відчувати емоції, які виникли в конкретні моменти, але водночас втрачає доступ до інформації, що повідомляють емоції. Проте рано чи пізно придушені емоції однаково знайдуть вихід, і сприйняття ситуації, що склалася, буде викривленим – люди починатимуть нервувати, гніватися, кричати, звинувачувати інших у своїх невдачах або займатися самобичуванням. Знання інформації, наданої емоціями, впливає на працездатність, взаємини, здоров'я, задоволення працею, і, зрештою, не те, наскільки людина задоволена власним життям.

Емоції впливають на всі наші рішення і дії. Коли ми розуміємо природу власних емоцій, ми здатні зберегти свої відчуття, ми можемо істотно покращити свої взаємини з іншими людьми. Усвідомлення власних емоцій і вміння впливати на них – це провісник соціального добробуту й успіху в житті [3, с. 14].

Мета статті. Стаття написана з метою популяризації досвіду роботи над формуванням емоційної компетентності на практичних заняттях із психології для здобувачів вищої освіти, які здобувають освіту за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» у Миколаївському національному аграрному університеті.

Виклад основного матеріалу. Багато хто чув думку щодо якості сучасних «університетських» знань. Треба погодитися з тим, що те, чого ми навчаємо тут і зараз, встигає застаріти швидше, ніж студент отримає омріяний диплом. Тому нині основним акцентом навчання стає процес формування в майбутнього фахівця прийомів самостійного опанування знань і методик.

Емоційна компетентність – це процес визначення нашого стану для того, щоб зрозуміти, яким чином він впливає на нашу поведінку. Якщо ми знаємо про емоційні імпульси і провокації, ми здатні підказати власному мозку, що треба робити в цій ситуації. Результатом стають не тільки правильні дії та рішення, а й спокій, внутрішній баланс, стійкість.

Деніель Гоулман запропонував концепцію керування емоціями у своїй книзі «Управління емоціями». Його модель управління дозволяє навчитися передбачати прояв емоцій, спрямовувати їх у потрібному напрямі, перш ніж цілком опинитися в їхній владі [2, с. 145]. Маршал Рейнольдс, автор книги «Емоційна компетентність для досягнення успіху в роботі», у своїх тренінгах пропонує систему методів і вправ для підвищення EQ [1, с. 37].

«Керувати емоціями» не означає «придушувати і приховувати емоції». Емоційна компетентність

також не означає дозвіл завжди висловлювати свої емоції. Навпаки, люди, коли реально оцінюють власні вчинки, отримують можливості здійснювати вибір і знизити рівень стресу. Фахівець із високим рівнем сформованості емоційної компетентності – це насамперед особистість, схильна до самоаналізу свого життєвого і професійного шляху, із глибокою обробкою емоційної сфери.

Формування емоційної компетентності – складний покроковий і тривалий процес, який залежить як від способу організації занять, так і від особистості викладача й індивідуально-психологічних особливостей здобувачів. Наскільки студент готовий до процесу формування емоційної компетентності, «дозволить» собі зануритися в цей процес, настільки й буде ефективним результат навчання. Формування емоційної компетентності у здобувачів вищої освіти здійснюється через професійний розвиток і саморозвиток.

Рівень сформованості емоційної компетентності майбутнього фахівця у сфері готельно-ресторанного бізнесу визначається: рівнем сформованості емпатії; комунікативної толерантності; адекватністю самооцінки та рівня домагань; впевненістю в собі і своїй компетентності; умінням усвідомлювати свої почуття й емоції, керувати ними; усвідомлювати почуття й емоції партнерів із взаємодії та регулювати їх.

Метою формування емоційної компетентності майбутніх працівників готельно-ресторанної сфери є вміння вибудовувати ефективну співпрацю в будь-яких умовах, адже фахівці з високим коефіцієнтом емоційної компетентності мають адекватну самооцінку. Студенти, які добре володіють своїми емоціями, уміють тримати себе в руках, мають пропорційне розвинене почуття гумору щодо себе і до ситуації, вони добре усвідомлюють свої власні цінності й потреби.

Вибір роботи, вибудовування відносин відбуваються у стані гармонії із собою. Розвиток емоційного інтелекту дозволяє позбутися багатьох страхів і сумнівів, почати діяти і спілкуватися з людьми для досягнення своїх цілей [1, с. 289]. Емоційний інтелект дозволяє зрозуміти мотиви інших людей, ефективно взаємодіяти з ними, що дуже важливо у професійній діяльності майбутніх працівників готельно-ресторанної справи [4, с. 132].

За результатами досліджень успішних керівників і успішних компаній виявлено, що емоційно розумні чи компетентні лідери досягають значно більших результатів, ніж ті, хто спирається більшою мірою на інтелектуальний розум та знання в галузі менеджменту [5, с. 89]. «Емоційно розумні заклади», у яких розуміють людей, за результатами є більш успішними, ніж установи, де таке розуміння відсутнє.

Формування емоційної компетентності відбувається під час роботи над проектом, метою

якого є розроблення моделі майбутнього готелю або ресторану. Здобувачі працюють в команді. Командна робота дозволяє не лише розробляти план а й формувати навички успішної співпраці, як-от: відкритість; ефективне спілкування; організація робочого процесу; стратегічне та системне мислення; адаптивність; дискусія, уміння вибудувати діалоги; толерантне ставлення до співрозмовників; здатність визначати пріоритети; уміння працювати в команді; розуміння специфіки компанії, її структури та напрямів діяльності; уміння ефективно протидіяти новим викликам; здатність аналізувати свої дії; уміння прогнозувати події; здатність впливати; уміння вирішувати; здатність швидко навчатися; технічна грамотність [6, с. 45].

На практичних заняттях, під час знайомства з різноманітними техніками й методами побудови успішного бізнесу, у здобувачів освіти відбувається формування емоційної компетентності. За час роботи над своїм проектом студенти знайомляться з видами бізнес-планів та метою їх розроблення; структурою і змістом розділів; опановують загальну технологію і основні прийоми обґрунтування. За результатами роботи вони не лише працюють над створенням моделі майбутнього готелю, а й формують такі вміння: формувати інформаційне поле для проведення стратегічного аналізу; проводити аналіз внутрішнього і зовнішнього середовища за допомогою спеціальних інструментів; формувати й обґрунтовувати вибір стратегії; у рамках обраної стратегії проводити всі розрахунки, пов'язані з техніко-економічним обґрунтуванням бізнес-плану; проводити кількісний і якісний аналіз й оцінку ефективності бізнес-ідеї; у письмовій формі обґрунтовано викладати результати бізнес-планування, відповідно до визначених форматів подання інформації (за формою і змістом); підготувати матеріали для публічної презентації та презентувати бізнес-ідею.

Суть роботи над проектами полягає в тому, що студенти об'єднуються у групи по 3–4 осіб для спільної роботи. Для розроблення бізнес-плану майбутнього готелю вони знайомляться з технологіями майн-менеджменту (Карти знань, Ментальні карти тощо) для візуалізації інформації у вигляді, що потребує мінімального часу і психофізичних ресурсів для пошуку, аналізу і розуміння інформації [4, с. 63]. Також на цьому етапі студенти працюють з технологіями, що формують уміння ставити цілі і визначати пріоритети.

Другий етап присвячений формуванню навичок ефективного виступу перед аудиторією. У процесі цієї роботи студенти переглядають виступи на TED, аналізують умови для їх підготовки, готують власну презентацію для своїх одногрупників та відеовиступ для блогу. Акцент робиться на вміння: керувати власними емоціями; обстоювати свої ідеї; конструктивно сприймати критику; аргументувати й

заперечувати; брати на себе ініціативу. Така робота передусім спрямована на оволодіння і керування власними емоціями під час публічного виступу.

Ключ до використання емоційної компетентності для майбутніх працівників готельно-ресторанної справи під час спілкування з іншими такий же, як і щодо себе, – стати об'єктивним наглядцем. У групах вони аналізують і оцінюють реакцію слухачів на груповий виступ, дають відповідь на такі запитання: Чому аудиторія поведилася таким чином? Що вони захищають? Чи відчують вони, що я їх не поважаю, або що я недооцінив їхні ідеї? Наскільки ми боїмось невдач? Чи бояться слухачі, що їх не почують і не визнають, звинуватять у брехні? Чи виправдав я очікування аудиторії? Чи створив я атмосферу, у якій моя аудиторія відчувала би себе безпечно і говорила те, що думає? Чи не бояться вони того, що не сподобаються мені?

Третій етап роботи – співбесіда. Саме тут студенти знайомляться з умінням самопрезентації. Вони вивчають правила складання резюме; чек-аркушів умінь майбутніх працівників; вимог щодо проведення співбесід. У процесі практичного заняття для відпрацювання навичок поведінки на співбесіді студенти мають можливість як готувати запитання, так і відповідати на питання іншої групи.

Наступний етап пов'язаний з уміннями протистояти кризовим ситуаціям, які виникають у будь-якій роботі, керувати власними емоціями. Учасники цих занять займаються техніками, які допоможуть фахівцю жити сьогоdnішнім моментом; навчаються ідентифікувати власні емоції, визначати їхнє джерело; обирати найбільш потрібний тип реакції.

Отже, для формування у здобувачів емоційної компетентності під час організації практичних занять із дисципліни «Психологія» нами було використано такі психолого-педагогічні прийоми:

1. Проектна діяльність сприяла формуванню навичок вирішення спільних завдань шляхом творчого поєднання індивідуальної роботи кожного члена команди з розподілом повноважень та відповідальності.

2. Під час роботи над проектом здійснювалася індивідуальна й колективна діяльність щодо відбору, розподілу і систематизації матеріалів із заданої теми, результатом якої і став бізнес-план майбутнього готелю.

3. Аналіз конкретних ситуацій здійснювався на множині реальних проблемних ситуацій, що мають місце в роботі готелів. Здобувачі не лише аналізували кризові ситуації, а й спільно шукали шляхи виходу з них.

4. Запропоновані ділові та рольові ігри дозволили здобувачам здійснювати рольову імітацію реальної професійної діяльності в сучасних умовах, зокрема в умовах пандемії Covid-19, з виконанням функцій фахівців готельно-ресторанної сфери.

5. Мотивування здобувачів до успішного засвоєння знань шляхом виявлення зв'язків між конкретними знаннями і способами їх використання в реальних ситуаціях здійснювалося засобами контекстного навчання.

6. Освітня діяльність, спрямована на розвиток у здобувачів вищої освіти когнітивного мислення, здатного висувати нові ідеї і побачити нові можливості, є частиною розвитку критичного мислення.

7. Елементами проблемного навчання стали реальні ситуації, з якими зіткнулися здобувачі під час роботи над планом створення моделі майбутнього готелю, що стимулювало майбутніх працівників готельно-ресторанної сфери до самостійного пошуку й опанування знань, необхідних для вирішення проблеми.

9. Робота у групах над проектом стимулювала підвищення рівня індивідуального навчання, результатом якого стала успішно вибудована і реалізована власна освітня траєкторія на основі індивідуальної освітньої програми з урахуванням інтересів кожного здобувача освіти.

10. Бажання швидко ухвалити раціональне рішення мотивувало майбутніх власників готелів опанувати новий матеріал до знайомства з ним на лекційних заняттях («перевернутий клас»).

11. Процес пошуку інноваційних підходів стимулював використання знань із різних галузей (біологія, математика, філософія, хімія, право, соціологія, цифрові технології тощо), їх групування і концентрації в контексті завдання, що потребувало вирішення (міждисциплінарне навчання).

12. Активне використання соціальних мереж, спеціальних сервісів, відповідних гаджетів із метою розширення доступу до ресурсів, збільшення контактної, проте дистанційної, взаємодії з викладачем, побудови індивідуальних траєкторій підготовки, об'єктивного контролю і моніторингу знань довели очевидну продуктивність використання цифрових технологій у навчальному процесі [7].

13. Візуалізація думок шляхом використання технології побудови Карт знань була спрямована на формування прийомів стратегічного мислення.

Для діагностики рівня сформованості емоційної компетентності серед майбутніх працівників готельно-ресторанної справи нами було використано тести, розроблені викладачами кафедри методики професійного навчання: канд. пед. наук, доцентами А.Б. Веліховською, К.М. Горбуною і ст. викладачем В.М. Курепініним на основі теоретичної моделі EQ як здібності Дж. Мейера, П. Селовея і Д. Карузо, опитувальник MSCEIT. Аналіз результатів засвідчив, що здобувачі вищої освіти, які брали участь в опитуванні (168 респондентів) мають середнє значення загальної сформованості емоційної компетентності, а також її основних шкал. Вони перебувають на середньому рівні сформованості. Найбільш високі показники спо-

стерігаються за шкалою «Керування емоціями» (M = 103,41). Дещо низькі показники характеризують шкалу «Використання емоцій» (M = 94,23). Для 69% респондентів характерний середній рівень розвитку здатності розуміти емоції і керувати ними, 56,72% студентів вищезазначеної спеціальності, які брали участь в опитуванні, мають високий рівень здатності сприймати й ідентифікувати свої емоції й емоції інших; 37,67% – низький рівень використання емоцій для вирішення професійних завдань і в особистому житті [3, с. 268].

Список використаної літератури:

1. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. Models of emotional intelligence. *Handbook of human intelligence* / R.J. Sternberg (ed.). 2-nd ed. New York : Cambridge University Press, 2000. P. 396–422.
2. Веліховська А.Б. Нові підходи до організації освітньої діяльності майбутніх інженерів з дисципліни «психологія управління» в умовах переходу до економіки знань. *Розвиток українського села – основа аграрної реформи в Україні* : матеріали Причорноморської регіональної науково-практичної конференції професорсько-викладацького складу, м. Миколаїв, 25–27 квітня 2018 р. Миколаїв : МНАУ, 2018. С. 86–88. URL: <http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/3894>.
3. Веліховська А.Б. Активні форми і методи психологічної підготовки майбутніх керівників до діяльності в умовах кризи. *Актуальні питання гуманітарних наук* : міжвузівський збірник наукових праць молодих учених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. Дрогобич : Видавничий дім «Гельветика», 2020. Вип. 30. Т. 3. С. 266–273. URL: http://pdaba.dp.ua/archive/30_2020/part_3/44.pdf.
4. Веліховська А.Б. Психолого-педагогічні аспекти використання майндмепінгу для моделювання індивідуальної освітньої траєкторії здобувачами вищої освіти спеціальності «Метрологія». *Інноваційна педагогіка*. 2019. № 11. С. 61–64.
5. Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство : Искусство управлять людьми на основе эмоционального интеллекта. Пер. с англ. 4-е изд. Москва : Альпина Паблишерз, 2010. 301 с.
6. Горбунова К.М. Формування навичок нестандартного творчого мислення у майбутніх інженерів-педагогів. *Проблеми інженерно-педагогічної освіти* : збірник наукових праць. Харків : УІПА, 2002. Т. 3. С. 189–194.
7. Кошонько Г.А. Розвиток емоційного інтелекту студентів-психологів. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. Серія «Педагогічні та психологічні науки». 2013. № 4. С. 341–350. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnarp_ppn_2013_4_36.

Velikhovska A., Horbunova K., Kurepin V. Psychological and pedagogical techniques for the formation of emotional competence of future professionals in the hotel and restaurant business during practical classes in the discipline “Psychology”

One of the main conditions for the successful career of future professionals in the hotel and restaurant business is the presence of a high level of development of emotional intelligence, in particular emotional competence, in combination with deep professional knowledge with powerful motivation. That is why the problem of the formation of emotional intelligence among students of a higher educational institution becomes decisive. The combination of psychological and pedagogical techniques for the formation of emotional competence with the use of active forms of education during practical classes in the discipline “Psychology” contributes to the solution of this problem. This is how the will and self-discipline of future specialists are formed. The article presents the experience of the department of vocational training methods on the problem of the formation of emotional competence in the classroom “Psychology”. The purpose of the article is to acquaint the reader with the features of the training program, psychological and pedagogical techniques used in organizing practical classes, means and methods of forming emotional competence. The article proves that learning in a team is perceived by participants in the educational process as a huge additional resource for development, where each future specialist is a unique creative person. The paper presents the conclusions after the study of learning outcomes using psychological and pedagogical techniques for the formation of emotional competence, which was attended by 168 students receiving education, the first year of training in the specialty 241 “Hotel and restaurant business”. The analysis of learning outcomes was carried out on the basis of methods of theoretical analysis of scientific literature on the formation of emotional competence. A comparative analysis of ideas and concepts made it possible to select an adequate methodological toolkit. The results are that the data of diagnostics of the components of emotional competence assert that, following the results of group work on models, a high level of its development begins to prevail in the experimental group. The analysis of the data obtained during the diagnosis testifies to the effectiveness of the use of psychological and pedagogical methods as a technology for the development of emotional competence. The article proves that the use of psychological and pedagogical techniques significantly influenced the level of formation of emotional competence, the developed program of practical training is effective and significantly contributes to the formation of emotional competence as a component of emotional intelligence.

Key words: *emotional competence, active forms of education, project technology, emotion management, Mine management.*