

ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

PEDAGOGICAL CONDITIONS OF FORMATION CULTURE OF COMMUNICATION OF FUTURE FACTORS OF HOTEL RESTAURANT

У статті на підставі проведеного аналізу сучасної науково-теоретичної бази та теоретико-практичних завдань сучасної професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи у вищих навчальних закладах умовно диференційовано та визначено педагогічні умови формування культури професійного спілкування, які забезпечуватимуть системне формування культури професійного спілкування.

Ключові слова: культура професійного спілкування, майбутні фахівці, професійна підготовка, готельно-ресторанна справа, педагогічні умови.

туры профессионального общения, которые будут обеспечивать системное формирование культуры профессионального общения.

Ключевые слова: культура профессионального общения, будущие специалисты, профессиональная подготовка, гостинично-ресторанное дело, педагогические условия.

In the article on the basis of the analysis of modern scientific-theoretical basis and theoretical and practical tasks of modern professional training of future specialists of hotel and restaurant business in higher educational institutions conditionally differentiated and determined the pedagogical conditions of forming a culture of professional communication that will ensure through and systematically the formation of a culture of professional communication.

Key words: professional communication culture, future specialists, professional training, hotel and restaurant business, pedagogical conditions.

УДК 3011.3-147:81'271:640.40-21.68 (045)

Трофімук К.В.,

канд. пед. наук,

доцент кафедри туризму

та готельно-ресторанної справи

Класичного приватного університету

В статье на основании проведенного анализа современной научно-теоретической базы и теоретико-практических задач современной профессиональной подготовки будущих специалистов гостинично-ресторанного дела в высших учебных заведениях условно дифференцированы и определены педагогические условия формирования куль-

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Аналіз теоретико-практичних завдань сучасної професійної підготовки у вищих навчальних закладах дає підстави стверджувати, що значна їх частина пов'язана з формуванням регулятивних аспектів професійної діяльності майбутніх фахівців, зокрема з їх професійним спілкуванням. Відомо, що успішність фахівців, діяльність яких пов'язана з наданням послуг, безпосередньо залежить від рівня сформованості культури професійного спілкування.

Тому завдання вдосконалення підготовки фахівців із готельно-ресторанної справи, формування професійних, ділових і комунікативних характеристик повинно посідати чільне місце в навчальному процесі зазначеної галузі. У зв'язку з цим проблема формування культури професійного спілкування потребує особливої уваги, оскільки є безпосередньою складовою частиною професіоналізму фахівців галузі гостинності всіх рівнів, діяльність яких пов'язана зі спілкуванням.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Проведений нами аналіз стандартів, навчальних планів напряму підготовки 241 «Готельно-ресторанна справа» дає підстави стверджувати, що у структурі трьох циклів навчання (циклу соціально-гуманітарної підготовки, циклу фундаментальної, природничо-наукової та загальноекономічної підготовки, циклу професійної та практичної підготовки) відсутні спеціальні дисципліни, зміст яких безпосередньо був би спрямований на формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців цієї галузі.

Також не зазначено спеціальних форм і методів підготовки цього аспекту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Для організації роботи з формування культури професійного спілкування студентів вищих навчальних закладів надзвичайно важливими є положення, що впливають із теорії комунікативної діяльності, сформульовані такими дослідниками, як С.М. Амеліна, Я.В. Ведомська, Н.П. Волкова, К.В. Джеджер, В.А. Лівенцова, О.В. Литвинова, О.О. Рембач, Т.П. Рукас, Г.Л. Чайка, М.В. Черезова та ін.

Учені В.М. Галузяк, М.І. Сметанський, В.І. Шахов доводять, що, які б методи в навчанні не застосовувалися, важливо для підвищення ефективності навчального процесу створити такі психолого-педагогічні умови, коли студент може зайняти активну особистісну позицію та повною мірою проявити себе як суб'єкт навчальної діяльності [5, с. 67].

За визначенням С.У. Гончаренка, педагогічні умови – це «сукупність об'єктивних можливостей змісту, форм, методів, прийомів і матеріально-просторового середовища, спрямованих на вирішення поставлених педагогічних завдань» [2, с. 28–29]. На думку Н.М. Костриці, психолого-педагогічні умови формування професійного мовлення майбутніх фахівців є суттєвими компонентами у процесі навчання, внутрішніми та зовнішніми обставинами, які зумовлюють, впливають і сприяють активному процесу засвоєння професійного мовлення, оскільки без відповідної спрямованості навчання не досягає поставленої мети [3, с. 123].

Мета статті – визначити та проаналізувати організаційно-педагогічні умови, які забезпечуватимуть системне формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

Виклад основного матеріалу. Процес формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи забезпечується єдністю таких організаційно-педагогічних умов: 1) спрямування змісту професійної підготовки на усвідомлення сутності культури професійного спілкування майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи; 2) формування активного словника професійної лексики та стимулювання мовленнєвої практики в процесі навчальної взаємодії; 3) створення професійно-орієнтованого комунікативного простору в практичній діяльності.

Первинною умовою формування культури професійного спілкування у майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи є спрямованість змісту, форм і методів професійної підготовки на усвідомлення сутності культури професійного спілкування. Реалізація цієї організаційно-педагогічної умови передбачає декілька напрямів роботи:

1) введення додаткового спеціального курсу «Культура професійного спілкування»;

2) внесення змін до робочих програм дисциплін, які передбачають комунікативну підготовку до професійної діяльності: «Українська мова за професійним спрямуванням», «Діловий етикет та протокол», «Діловодство в готельній індустрії»;

3) активізація самостійної роботи на основі інтерактивних засобів навчання (електронний контент) із дисциплін: «Українська мова за професійним спрямуванням», «Діловий етикет та протокол», «Діловодство в готельній індустрії».

Спецкурс має бути зорієнтований на те, щоб майбутні фахівці опанували, по-перше, сутність, специфіку, структуру культури професійного спілкування майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи; по-друге, сутність умов формування та розвитку культури професійного спілкування майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

Спецкурс «Культура професійного спілкування» має забезпечити знання майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи про сутність, структуру, особливості прояву й умови розвитку культури професійного спілкування та вміння визначати власний рівень цього феномену і на його основі розробляти власну програму розвитку культури професійного спілкування. Отже, результатом впровадження у навчальний процес цього спецкурсу повинно стати моделювання студентами образу культури професійного спілкування фахівців із готельно-ресторанної справи.

Другим напрямом роботи щодо спрямованості змісту професійної підготовки на усвідомлення сутності культури професійного спілкування у май-

бутніх фахівців із готельно-ресторанної справи з метою формування у них цього феномену пропонуємо відкоригувати робочі навчальні програми з таких дисциплін, як «Українська мова за професійним спрямуванням», «Діловий етикет та протокол», «Діловодство в готельній індустрії». Вибір вищезазначених навчальних дисциплін зумовлений тим, що вони мають значні змістовні можливості щодо розкриття різних аспектів культури професійного спілкування майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи, потенційні резерви для вдосконалення та виховання особистості для подальшої професійної діяльності.

Нововведення повинні полягати в доповненні та збагаченні змісту навчальних планів інформацією щодо: сутності спілкування; основ культури професійного спілкування; основних комунікативних умінь, якими повинні володіти майбутні фахівці з готельно-ресторанної справи; відомостей загальноосвітнього характеру про роль вищезазначених дисциплін для розвитку культури особистості; професійних характеристик майбутньої діяльності та характерних для них форм спілкування; знань та умінь, здобутих у процесі засвоєння цих дисциплін у майбутній професійній діяльності; проведення лекційних і практичних занять із використанням ігрових, інтерактивних і тренінгових технологій. Збагачення змісту навчальних дисциплін повинно відбуватися за рахунок розширення теоретичного матеріалу.

Зміст дисциплін «Українська мова за професійним спрямуванням», «Діловий етикет та протокол», «Діловодство в готельній індустрії» має реалізовуватися в сукупності таких аспектів:

1) пізнавального – засвоєння знань, уявлень про особливості професійного спілкування, зокрема про культуру професійного спілкування, його відмінності від розмовно-побутового стилю спілкування;

2) розвивального – розвиток комунікативних умінь;

3) виховного – формування професійних цінностей і пріоритетів особистості;

4) навчального – навички використання професійної комунікативної культури у процесі професійної діяльності.

Третім напрямом роботи для спрямованості змісту професійної підготовки на усвідомлення сутності культури професійного спілкування у майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи пропонуємо активізацію самостійної роботи на основі інтерактивних засобів навчання (електронного контенту) з дисциплін: «Українська мова за професійним спрямуванням», «Діловий етикет та протокол», «Діловодство в готельній індустрії» узгоджені з принципами модульної технології навчання, які допоможуть самостійно сформувати певні аспекти комунікативної культури в майбутніх фахівців.

Оскільки в галузі вищої освіти визначається спрямованість процесу навчання на збільшення годин самостійної роботи студентів [1, с. 91], то цей процес необхідно організувати таким чином, щоб найефективніше закріпити здобуті знання й уміння та надалі застосовувати їх на практиці. Сучасні інноваційні процеси вимагають нових підходів до організації самостійної роботи, оскільки традиційні форми навчання поступово відходять на другий план, а в практичну діяльність втілюється індивідуально-орієнтоване навчання на основі інформаційно-комунікаційних технологій.

Кожен студент напряму підготовки 241 «Готельно-ресторанна справа» Інституту здоров'я, спорту та туризму Класичного приватного університету зареєстрований як користувач сайту університету та має персональний логін і пароль. Доступ до навчального забезпечення дисциплін навчального плану напряму підготовки бакалаврів 241 «Готельно-ресторанна справа» мають тільки студенти зазначеного напряму, завідувач кафедри та викладачі, котрі викладають закріплені дисципліни.

На сайті університету функціонує віртуальна аудиторія Класичного приватного університету, яка містить розділи «Інститути», «Кафедри», «Перелік дисциплін», закріплених за кафедрою, а також «Новини університету», «Корисні програми» (з цього розділу сайту студенти можуть завантажити на свій комп'ютер деякі програми, призначені для роботи з файлами різних типів), сайт Національної бібліотеки імені В.І. Вернадського, «Бібліотека корисних лінків», де користувачі сайту обмінюються повідомленнями щодо Інтернет-адреси ресурсів безкоштовних електронних підручників, словників, енциклопедій, бібліотек, журналів тощо; поради для користувачів комп'ютера, графіки навчального процесу та інші розділи.

Як зазначалося вище, професійне спілкування у підготовці майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи відіграє важливу роль і є частиною професіоналізму. Відповідно до комунікативних вимог фахівців цієї галузі та принципів сучасної вищої освіти у студентів повинні формуватися активний словник професійної лексики та вдосконалюватися екстралінгвістичні засоби мовлення (дикція, темп, тембр, тон та ін.).

Як зауважує Н. Тоцька, для вільного володіння усною та писемною формами професійного спілкування студенти повинні мати певний активний лексичний запас із фахової термінології [6, с. 62].

Як підтверджує досвід, майбутні фахівці з готельно-ресторанної справи знають загальні мовні норми, але майже зовсім не володіють активним словником професійного спілкування. Звичайно, під час вивчення спеціальних дисциплін відбувається ознайомлення не тільки з особливостями майбутнього фаху, а й частково з

його мовленнєвим забезпеченням. Цьому сприяє читання підручників, статей із фахової періодики, прослуховування лекцій, підготовка до практичних занять, самостійна робота студентів.

Тому окремим аспектом, який простежується впродовж усього навчання майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи, є формування словника активної лексики. Як зазначалося вище, поповнення активного словника студентів має відбуватися на лекціях під час засвоєння знань, на практичних заняттях і під час самостійного засвоєння теоретичного матеріалу.

На практичних заняттях із дисципліни «Українська мова за професійним спрямуванням» ряд завдань, що в кінці заняття повинні аналізуватися, обговорюватися й оцінюватися, потрібно спрямувати на збагачення активного словника, покращення усного спілкування та мовлення студентів.

Однією з форм організації навчального процесу, яка максимально сприятиме закріпленню здобутих знань із культури професійного спілкування, формуванню умінь і переведенню їх у навички, є практична підготовка до професійної діяльності, що, спільно з теоретичною, створюватиме підґрунтя для дійсно професійної освіти.

Тому виникає необхідність у пошуку й обґрунтуванні найбільш ефективних із можливих методів, які інтегруватимуть теоретичні знання з культури професійного спілкування на етапі виробничої практики. Адже виробнича практика може стати для майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи однією з важливих форм для удосконалення навичок культури професійного спілкування.

На думку авторів «Педагогічного енциклопедичного словника», виробнича практика – це «вид навчальних занять, у процесі яких студент самостійно виконує в умовах діючого виробництва реальні виробничі завдання, визначені навчальною програмою» [4, с. 212].

Студенти напряму підготовки 241 «Готельно-ресторанна справа» проходять практику на робочих місцях як помічники адміністратора СПІР, помічники менеджера з обслуговування приміщень, помічники адміністратора, помічники менеджера, відповідального за роботу ресторану, помічники порт'є, офіціанти.

На нашу думку, перш ніж майбутні фахівці з готельно-ресторанної справи розпочнуть професійну діяльність, студенти мають відпрацювати певні навички професійного спілкування заздалегідь, а саме в умовах виробничої практики. Тому з метою формування діяльнісного рівня культури професійного спілкування майбутніх фахівців у процес їх підготовки варто впровадити метод ігрового імітаційного моделювання їх майбутньої професійної діяльності відповідно до вимог комунікативної культури. Таке ігрове імітаційне моделювання сприятиме екстеріоризації, тобто

переведенню з внутрішнього в зовнішній план особливостей усвідомленості культури професійного спілкування.

На практиці пропонуємо проводити організаційно-комунікативні ігри (розігрування професійних ситуацій за ролями, де студенти виступають працівниками готельно-ресторанного комплексу, а фахівці, котрі працюють на цьому підприємстві – в ролі клієнтів). Під час таких ігор потрібно вирішувати різні професійні питання, проблеми, конфлікти, які можуть виникати у процесі обслуговування гостей.

Висновки. Таким чином, на підставі аналізу психолого-педагогічної літератури, результатів перевірки рівня мовних знань і мовленнєвих умінь студентів обґрунтовано організаційно-педагогічні умови формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи. Реалізація в процесі фахової підготовки вищезазначених організаційно-педагогічних умов забезпечуватиметься системою методів, спрямованих на формування всіх рівнів культури професійного спілкування, що передбачає застосування як традиційних для вищої школи форм і методів навчання, так і нетрадиційних, активних.

Проведене дослідження не претендує на всебічне розв'язання проблеми та не вичерпує всіх аспектів окресленої теми, але закладає основу для подальшого дослідження феномену культури професійного спілкування у майбутніх фахівців різних сфер діяльності.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Гершунский Б.С. Толерантность в системе ценностно-целевых приоритетов образования. *Педагогика*. 2002. № 7. С. 5–12.
2. Гончаренко С.У. Український педагогічний словник. Київ : Либідь, 1997. 376 с.
3. Костиця Н.М. Формування українського професійного мовлення у студентів вищих навчальних закладів економічної освіти України : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2002. 231 с.
4. Педагогический энциклопедический словарь / гл. ред. Б.М. Бим-Бад ; редкол. : М.М. Безрукий, В.А. Болотов, Л.С. Глебова и др. Москва : Большая Российская энциклопедия, 2003. 528 с.
5. Галузяк В.М., Сметанський М.І., Шахов В.І. Педагогіка : навчальний посібник. Вінниця : «Книга-Вега», 2003. 416 с.
6. Тоцька Н. Методика роботи викладачів вищого технічного навчального закладу над українським професійним мовленням студентів. *Дивослово*. 2003. № 1. С. 62–65.