

УДК 377-057.87:316.77:338.488.2

*Раїса ЗАГНИБІДА, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи факультету туризму ДВНЗ "Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника"*

*Лілія ЛОЯК, кандидат економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи факультету туризму ДВНЗ "Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника"*

## ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ СТУДЕНТІВ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ СПЕЦІАЛІСТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

*Raisa ZAHNYBIDA, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor at Department of Hotel, Restaurant and Resort Business at the Faculty of Tourism of SHEE "Vasyl Stefanyk Precarpathian National University"*

*Liliia LOIAK, Candidate of Economics, Associate Professor at Department of Hotel, Restaurant and Resort Business at the Faculty of Tourism of SHEE "Vasyl Stefanyk Precarpathian National University"*

## DEVELOPMENT OF STUDENTS' COMMUNICATIVE CULTURE IN THE PROCESS OF PROFESSIONAL TRAINING IN THE FIELD OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

У статті охарактеризовано вимоги, які висуває нинішнє суспільство до професійної діяльності майбутніх спеціалістів готельно-ресторанної справи, серед яких першорядне місце належить умінням активного слухання, позитивного впливу на клієнта, конструктивної взаємодії з клієнтами та співробітниками, а звідси – комунікативної культури; проаналізовано формування комунікативної культури майбутніх спеціалістів готельно-ресторанної справи; визначено критерії комунікативної культури майбутніх спеціалістів готельно-ресторанної справи (когнітивний, емоційно-регулятивний, діяльнісно-практичний); охарактеризовано показники сформованості комунікативної культури. Доведено необхідність підвищення уваги професорсько-викладацького колективу до проблем формування комунікативної культури майбутніх спеціалістів готельно-ресторанної справи в умовах закладу вищої освіти.

**Ключові слова:** спеціаліст готельно-ресторанної справи, комунікативна культура, критерії сформованості комунікативної культури.

**Summary.** The article describes the requirements put forward by the present society to professional activities of future professionals in hotel and restaurant business. Priority is given to active listening ability, positive impact on the client, constructive interaction with clients and employees. Thus, communicative culture is of great importance for this business. The process of forming communicative culture of future professionals in hotel and restaurant business has been analysed. The cognitive, emotional and regulatory, activity and practical criteria of the communicative culture of future professionals in the hotel and restaurant business have been determined. The indicators of skill levels of communicative culture have been characterized. The necessity of increasing attention of the teaching staff to the problems of forming communicative culture of future specialists in the hotel and restaurant business in higher education establishments has been proved.

**Key words:** specialist in hotel and restaurant business, communicative culture, criteria of skill levels of communicative culture.

**Мета:** з'ясувати суть та значення комунікативної культури у процесі підготовки сучасного спеціаліста сфери готельно-ресторанної справи.

**Постановка проблеми в загальному вигляді.** Готельно-ресторанна справа як одна з високорентабельних галузей світової економіки повинна стати провідним напрямом економічного та соціального розвитку України, зокрема, і на регіональному рівні.

Забезпечення розвитку підприємницького потенціалу сфери готельно-ресторанної справи в умовах поглиблення відносин між Україною та Європейським Союзом, її вступом до Світової Організації Торгівлі потребує підвищення якості регіональних пропозицій до рівня міжнародних стандартів для конкурентоспроможності Івано-Франківської області. Є потреба ефективності роботи підприємств, що потребують висококваліфікованих спеціалістів сфери готельно-ресторанних послуг.

За останні десятиліття відбулися значні переміни у сфері обслуговування населення, у тому числі в готельно-ресторанному господарстві: збільшилась кількість готелів, ресторанів, барів, кафе, поліпшився їхній зовнішній вигляд, цілком іншими стали торговельні зали для обслуговування гостей, докорінно змінився підхід до надання асортименту послуг з високою культурою обслуговування.

Бурхливий розвиток сфери готельно-ресторанного господарства, підвищення

рівня потреб до якості готельно-ресторанних послуг в останні роки стали вимагати принципово нового змісту професійної підготовки фахівців.

Спеціаліст сфери готельно-ресторанної справи як представник соціально-економічних професій є носієм загальнолюдських цінностей, фахівцем, здатним вирішувати проблеми підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства. Його завдання полягає у наданні якісних послуг з урахуванням потреб найвибагливіших гостей.

Готельно-ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем конкуренції, що має за мету максимально забезпечити відповідний рівень комфорту та задовольнити культурні запити гостей. З кожним роком вимоги до рівня цих послуг зростають. Чим кращі культура та якість обслуговування відвідувачів, тим вищий імідж готелю й ресторану, тим привабливіші вони для клієнтів.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Західні та вітчизняні історики, культурологи, етнологи розглядають гостинність як один з основних концептів людської життєдіяльності – невід'ємної складової духовної культури людства: О. Бояршинов, Ф. Райхельд, Т. Тіл, Е. Юрчак та інші. У різні роки основи теорії та методики професійної освіти у сфері туристичного та ресторанного бізнесу розробляли В. Квартальнов, І. Зорін, І. Рябова, М. Немоляєва, С. Чижова, В. Чепік та інші. Питання кадрової підготовки спеціалістів даних галузей висвітлені у працях О. Колмакова, М. Мариніна, М. Морозова та інших дослідників. Для визначення критеріїв, рівнів та показників сформованості комунікативної культури важливе значення має урахування думок учених, котрі працюють над цією проблематикою. Так, Б. Носа розглядає культуру мовлення як важливий фактор комунікативної діяльності фахівців готельно-ресторанної справи, наголошує на необхідності дотримання критеріїв культури мовлення як базової складової обслуговування клієнтів.

Особливості формування ключових компетентностей майбутніх спеціалістів сфери гостинності є предметом наукових досліджень Л. Бартош, Н. Бондар, Г. Лоїк та інших.

Організаційно-педагогічні засади формування комунікативних умінь майбутніх спеціалістів сфери готельно-ресторанної справи у процесі фахової підготовки розкрито в дослідженні Г. Черній.

На значимості мовленнєвої підготовки майбутніх спеціалістів сфери готельно-ресторанної справи наголошує І. Савчак [7, с. 312]. Учений акцентує увагу на

тому, що від уміння орієнтуватися в будь-яких комунікативних ситуаціях, застосовувати мовні засоби, володіти необхідними мовленнєвими навичками залежить успішність фахової діяльності спеціаліста.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Ще в давні часи виникла потреба підвищувати якість організації обслуговування за допомогою культури обслуговування та вдосконалення професійної підготовки, розвиток творчих здібностей спеціалістів сфери готельно-ресторанного господарства.

На сьогоднішній день, як ніколи раніше, фахове обслуговування гостей має вирішальне значення для успіху будь-якого закладу готельно-ресторанного господарства. Якісні послуги й уважне ставлення до гостей – єдине, що допоможе витримати конкуренцію у цьому бізнесі.

Відомо, що в будь-якій справі людська праця є важливим детермінантом прибутковості, але у сфері обслуговування людська праця набуває такого значення, коли самоіснування єдиного господарського механізму безпосередньо залежить від якості самої праці.

Вважаємо, що успішність усіх професій типу "людина – людина" прямо пропорційна рівню професійної комунікативної культури майбутніх спеціалістів сфери готельно-ресторанної справи.

Фахівець у галузі готельно-ресторанної справи вільно орієнтується у великих обсягах інформації, володіє високим ступенем особистої організованості, аналітичним складом розуму, гнучкістю мислення, здатністю до концептуалізації комунікативними, організаторськими здібностями. Зважаючи на це й ураховуючи специфіку роботи працівників сфери обслуговування, формування в них комунікативної культури у процесі професійної підготовки сприятиме розвитку майстерності, забезпеченню соціально прийняттого рівня міжособистісних стосунків, підвищенню ефективності діяльності та загалом удосконаленню вітчизняної сфери послуг і наближенню її до європейських стандартів [6, с. 31–32].

Система критеріїв, рівнів та показників сформованості комунікативної культури майбутніх спеціалістів сфери готельно-ресторанної справи дозволяє оцінити якісні та кількісні параметри цього педагогічного феномена. Про дану категорію свідчать свідчать комунікативний контроль, культура мовлення, уміння слухати, способи реагування, емоційна культура, толерантність, самоконтроль, емпатійність, мотиваційні установки, зокрема орієнтація на уникнення невдач тощо. Розробляючи систему критеріїв

досліджуваного явища, ми врахували тлумачення такого поняття, поданого О. Кравченко: "це комплекс сформованих знань і вмінь у царині міжособистісного спілкування, які проявляються у ставленні до людей, в умінні контролювати й регулювати свою мовленнєву поведінку, грамотно аргументувати свою позицію, продуктивно співпрацювати за допомогою вербальних і невербальних засобів та способів спілкування" [4, с. 61–62].

Тому спробуємо визначити критерії сформованості комунікативної культури майбутніх менеджерів туризму: когнітивний, емоційно-регулятивний, діяльнісно-практичний.

*Когнітивний.* У системі сучасної освіти, як справедливо зауважує І. Савчак, усе більшої актуальності набуває дослідження професійної підготовки майбутніх спеціалістів сфери готельно-ресторанної справи, зокрема її комунікативний аспект, оскільки спілкування зі споживачами туристичного продукту є основним знаряддям професійної діяльності фахівця в індустрії гостинності [7, с. 312].

Спілкування відіграє дуже важливу роль у нашому житті, а його психологічна природа визнається надто складною. Уміння спілкуватися – це найцінніша якість фахівців сфери готельно-ресторанного господарства. "Вміння спілкуватися з людьми, – казав Дж. Рокфеллер, – такий самий товар, що купується за гроші, як цукор і кава. І я готовий платити за це вміння більше, ніж за будь-який товар у цьому світі" [8, с. 126].

Для ефективного обслуговування клієнтів працівники сфери обслуговування (а в нашому випадку – майбутні спеціалісти сфери готельно-ресторанної справи) повинні володіти "нормами літературної мови, застосовуючи їх у процесі усного та письмового спілкування; будувати логічні та змістовні висловлювання; вживати доречні мовні засоби залежно від мети та обставин спілкування; послугуватись багатством словникового запасу мови тощо" [5, с. 25–26].

Окрім вказаного, майбутній спеціаліст мусить мати знання про функції та правила спілкування, наявність яких сприяє не тільки залученню до комунікації, а й розумінню її важливості для успішної організації взаємодії з клієнтами.

Показники сформованості комунікативної культури за даним критерієм: знання правил вербального й невербального спілкування; знання про способи застосування правил комунікативної взаємодії; адекватне розуміння різних ситуацій спілкування; орієнтація на діалогічну взаємодію з клієнтами.

*Емоційно-регулятивний.* Розкриває

систему ставлень, яка спрямовує психічну активність людини на задоволення наявних потреб. Це інтегральна система вибіркових свідомих зв'язків особистості з різними сторонами об'єктивної дійсності, яка визначає форми ставлення особистості до себе, інших людей, світу загалом та характеризується унікальним стилем організації поведінки [2; 3].

Даний критерій характеризується вмінням контролювати емоції. Останні, за Л. Виготським, – такий внутрішній організатор наших реакцій, який напружує, збуджує, стимулює чи затримує всі інші реакції. При цьому емоції не можна викликати прямо, за бажанням, оскільки вони слабо піддаються вольовій регуляції [1, с. 73–74]. На думку Б. Додонова [3, с. 72], емоції завжди тісно пов'язані з потребами особистості.

Показники сформованості комунікативної культури за емоційно-регулятивним критерієм: мовна коректність; здатність соціально взаємодіяти з клієнтами; емоційна поінформованість; розпізнавання емоцій інших людей; усвідомлення значимості емоційної культури у комунікативній взаємодії; розуміння важливості взаємозв'язку вербального та невербального спілкування.

*Діяльнісно-практичний.* Перш за все, він забезпечує актуалізацію знань і вмінь майбутніх спеціалістів сфери готельно-ресторанної справи в умовах закладу вищої освіти, дає змогу апробувати знання у відповідних ситуаціях міжособистісної комунікації; є вмінням оцінювати та демонструвати готовність приймати рішення, виконувати завдання, прогнозувати шляхи підвищення своєї професійної діяльності.

Показники: відкритість до спілкування; вміння організувати спілкування з огляду на конкретну ситуацію; готовність і здатність до ведення діалогу культур; вміння побудувати спілкування так, щоб допомогти поставленій меті, володіння різними прийомами отримання й передачі інформації як в усному, так і письмовому спілкуванні; вміння виконувати різні комунікативні ролі.

**Висновки з дослідження та перспективи подальших розвідок у даному напрямі.** Резюмуючи сказане вище, доходимо висновків, що в процесі професійної підготовки спеціалістів готельно-ресторанної справи особлива увага повинна приділятися формуванню комунікативної

культури, яка є складовою професійної культури.

Визначимо критерії сформованості комунікативної культури майбутніх спеціалістів готельно-ресторанної справи: когнітивний, емоційно-регулятивний, діялісно-практичний. Показниками сформованості комунікативної культури є: комунікативний контроль, культура мовлення, вміння слухати, способи реагування, емоційна культура, розпізнавання емоцій інших людей, толерантність, самоконтроль, емпатійність, мотиваційні установки, здатність соціально взаємодіяти з клієнтами тощо.

Підвищення рівнів комунікативної культури можливе лише за умови усвідомлення майбутніми фахівцями значення відповідних професійних цілей. Саме така ситуація сприяє формуванню високого рівня комунікативної культури.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо в розробці організаційно-педагогічних умов формування комунікативної культури майбутніх спеціалістів готельно-ресторанної справи у процесі професійної підготовки.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. *Виготський Л. С.* Педагогическая психология / Л. С. Виготский. – М. : Педагогика-Пресс, 1999. – 536 с.
2. *Годлевська Д. М.* Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.05 / Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова. – К., 2007. – 22 с.
3. *Додонов Б. И.* В мире эмоций / Б. И. Додонов. – К. : Политиздат Украины, 1987. – 140 с.
4. *Кравченко Е. В.* Развитие коммуникативной культуры учащихся в условиях гуманизации образования : дисс. ...канд. пед. наук: 13.00.01. / Кравченко Е. В. – Саратов, 2004. – 183 с.
5. *Носа Б.* Культура мовлення як важлива передумова ефективної комунікативної діяльності фахівців сфери туризму. – URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/...pdf>
6. *Руденко Л. А.* Формування комунікативної культури майбутніх фахівців

сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : монографія / Л. А. Руденко. – Львів : Піраміда, 2015. – 342 с.

7. *Савчак І. В.* Педагогічні умови формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації у професійній діяльності. – URL: [http://ps.stateuniversity.ks.ua/file/issue\\_64/67.pdf](http://ps.stateuniversity.ks.ua/file/issue_64/67.pdf)

8. *Сокол Т. Г.* Основи туристичної діяльності: навчальний посібник. К.: Грамота, 2006. – 264 с.

#### REFERENCES

1. Vyhotskyi L. S. Pedahohycheskaia psykholohyia / L. S. Vyhotskyi. - M. : Pedahohyka-Press, 1999. - 536 s.
2. Hodlevska D. M. Formuvannia profesiinoi komunikativnoi kompetentnosti maibutnykh sotsialnykh pratsivnykiv v umovakh pedahohichnoho universytetu: avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. ped. nauk: spets. 13.00.05 / Natsionalnyi pedahohichnyi universytet imeni M. P. Drahomanova. - K., 2007. - 22 s.
3. Dodonov B. I. V myre emotsii / B. I. Dodonov. - K. : Polytyzdat Ukrainy, 1987. - 140 s.
4. Kravchenko E. V. Razvitie kommunikativnoi kultury uchashchikhsia v usloviakh humanizatsii obrazovaniia : dys. ...kand. ped. nauk: 13.00.01. / Kravchenko E. V. - Saratov, 2004. - 183 s.
5. Nosa B. Kultura movlennia yak vazhlyva peredumova efektyvnoi komunikativnoi diialnosti fakhivtsiv sfery turizmu. -URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/...pdf>
6. Rudenko L. A. Formuvannia komunikativnoi kultury maibutnykh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia u profesiino-tekhnichnykh navchalnykh zakladakh : monohrafiia / L. A. Rudenko. - Lviv : Piramida, 2015. - 342 s.
7. Savchak I. V. Pedahohichni umovy formuvannia hotovnosti maibutnykh menedzheriv turizmu do dialohovoi komunikatsii u profesiinii diialnosti. -URL: [http://ps.stateuniversity.ks.ua/file/issue\\_64/67.pdf](http://ps.stateuniversity.ks.ua/file/issue_64/67.pdf)
8. Sokol T. H. Osnovy turystychnoi diialnosti: navchalnyi posibnyk. K.: Hramota, 2006. - 264 s.

Стаття надійшла 9.11. 2018 р.