

УДК 339.1

Грибова Л.В.

кандидат педагогічних наук,

директор,

Інститут професійного росту фахівців туризму і курортів

ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ПРОЦЕСІ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

У статті розглянуто значення професійного самовизначення особистості для ефективного формування культури професійного спілкування фахівців сфери обслуговування. Характеристика дефініцій «культура», «професійна культура», «спілкування», «культура мовлення», культура поведінки особистості» дає можливість більш повно розкрити зміст поняття «культура професійного спілкування». Визначено особливості навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери обслуговування. Окреслено коло комунікативних умінь, якими повинен володіти фахівець сфери обслуговування, та визначено організаційно-педагогічні умови формування культури його професійного спілкування.

Ключові слова: культура, професійна культура спілкування, сфера обслуговування, підвищення кваліфікації.

Вступ. Значний вплив на розвиток економіки та соціально-суспільних відносин країни має сфера обслуговування, у тому числі туризм та готельно-ресторанна справа. Саме на сферу послуг припадає дедалі більша частина суспільних ресурсів, збільшуються витрати на оплату наданих послуг, підвищуються вимоги до їхньої якості. Фахівці сфери обслуговування, надаючи якісні послуги, забезпечують збільшення обсягів реалізації і, відповідно, прибутку підприємства. Надання якісних послуг фахівцями сфери обслуговування можливе за умови високого професійного рівня, складником якого є культура професійного спілкування.

Культура професійного спілкування у сфері обслуговування в пострадянських країнах ще досі не відповідає європейським стандартам. Формування культури професійного спілкування є необхідною умовою поліпшення якості послуг у підприємствах торгівлі, туризму, готельного та ресторанного бізнесу тощо. Підвищення кваліфікації фахівців здатне забезпечити їх особистісне зростання, надання та поповнення професійних знань. Наукові пошуки в даній роботі спрямовані на розгляд компонентів спілкування, засобів спілкування, особливості міжособистісного спілкування у сфері обслуговування, створення педагогічних

умов для організації ефективного навчання в процесі підвищення кваліфікації.

Аналіз останніх наукових досліджень. Науковий інтерес до питань розвитку та вдосконалення професійного спілкування фахівців сфери обслуговування особливо зріс у період державної незалежності. Це зумовлено необхідністю підвищення якості послуг, у тому числі туристичних та готельно-ресторанних, розвитку сфери обслуговування і залучення якомога більше споживачів, що сприятиме збільшенню обсягів реалізації послуг та одержання прибутків.

Проблеми спілкування та формування способів міжособистісної взаємодії висвітлені в дослідженнях Г. Андрєвої, В. Біблера, О. Бодальова, Г. Васяновича, П. Вацлавіка, Л. Виговського, В. Горяніної, М. Кагана, В. Лабунської, Б. Ломова, А. Мудрика, Н. Ничкало, М. Обозава, І. Риданової, В. Сименченко, В. Сухомлинського, В. Федорченка, Н. Фоменко та ін. Питання професійного спілкування та формування комунікативної культури досліджували І. Авдєєва, О. Бовдир, І. Вдовенко, О. Каверіна, В. Кан-Калик, І. Котова, В. Квартальнов, В. Лозовецька, Л. Руденко, С. Сарновська, В. Ремізов, М. Шовкун та ін.

Водночас аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких порушені питання комунікативної культури, дає змогу стверджувати, що фактично не дослідженими залишаються питання формування культури професійного спілкування в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери обслуговування.

Викладення основного матеріалу. Підвищення кваліфікації фахівців будь-якої професії є невід'ємним складником неперервної професійної освіти, сприяє розвитку особистості, поліпшує професійні здібності, забезпечує якість виконаних робіт чи надання послуг, що, своєю чергою, укріплює економіку підприємства. Системотворним чинником неперервної освіти є суспільна потреба в зростанні освітнього (загального та професійного) потенціалу особистості.

Форсування культури професійного спілкування фахівців сфери обслуговування є пріоритетним напрямом становлення та розвитку їхньої професійної компетентності. В. Лозовецька зазначає, що застосування компетентнісного підходу фахівця сфери послуг і туризму має передбачати створення оптимальних психолого-педагогічних умов щодо формування професійного мислення, спрямованого на адаптацію особистості до сучасних соціально-економічних реалій, за яких формуються комунікативні здібності, здатність до відкритого спілкування, налагодження міжособистісних стосунків [1, с. 290].

Більшість працівників сфери обслуговування ніколи не замислювалася, а чи можуть вони працювати у цій сфері. Адже фахівець із надання послуг повинен володіти багатьма комунікативними якостями, притаманними саме цій сфері діяльності: доброзичливістю, терпимістю, здатністю співпереживати, готовністю надати допомогу, твердістю характеру під час відстоювання своїх або корпоративних інтересів тощо. Саме

від вірного вибору професії, яка найбільшою мірою відповідає можливостям, особливостям та здатностям людини, залежить успішність її подальшого професійного становлення.

Е. Зеєр зазначає, що професійне самовизначення не зводиться до одномоментного вибору професії і не закінчується із завершенням професійної підготовки за вибраною спеціальністю. Воно продовжується протягом усього професійного життя. Постійне уточнення свого місця у світі професій (або конкретній професії), осмислення своєї соціально-професійної ролі, ставлення до професійної праці, колективу і самого себе стають важливими компонентами життя людини [2, с. 224].

Процес підвищення кваліфікації фахівців сфери обслуговування, у тому числі туризму та готельно-ресторанної справи, повинен починатися з визначення готовності працівників до надання послуг на основі застосування науково обґрунтованих даних щодо необхідних для різного фаху професійно-важливих якостей, сучасного стану на ринку професій, психологічних та інших чинників і особливостей професійного вибору на стадії оптації (стадії свідомого та відповідального вибору професійного шляху). Для цього використовуються методики виявлення комунікативних та організаційних здібностей у вигляді тестування, анкетування, відеоспостереження, рольових ігор, застосування різноманітних інформаційних технологій. Виявлені результати дають можливість визначити зміст освіти, ефективні технології, форми та методи навчання з урахуванням виявленого рівня культури професійного спілкування слухачів курсів.

У науковій літературі під феноменом «культура» розуміють систему цінностей особистості; світогляд особистості; мистецтво спілкування; рівень інтелектуальної, моральної, етичної компетентності фахівців. Відповідно до Словника української мови, культура – це сукупність матеріальних і духовних цінностей; освіченість, вихованість [7, с. 395]. У загальному значенні культуру фахівця сфери обслуговування розглядають як сукупність знань, умінь і навичок, ціннісних орієнтирів, способу мислення, сформованого в процесі набуття професії, інтеграція його на особистісному рівні.

Поняття «професійна культура» розглядається у різних аспектах, зокрема як: специфіку культури представника професії; якість діяльності фахівця; процес освоєння, передачі професійних цінностей; результат професійної соціалізації і професійної ідентифікації особистості; система принципів, звичаїв, символів і цінностей, взаємодії та взаємовідносин, що задають орієнтири їхньої поведінки, дій і правил вирішення проблем зовнішньої адаптації та внутрішньої інтеграції працівників [8, с. 24].

Основною структурною одиницею аналізу міжособистісного спілкування є не окрема людина, а взаємозв'язок, взаємодія людей, що вступають у спілкування. Будучи одним із найважливіших боків життєдіяль-

ності, спілкування відіграє велику роль у формуванні і розвитку людини.

Спілкування – це цілеспрямований, соціально зумовлений процес обміну інформацією між людьми в різних сферах діяльності. Спілкування відбувається за визначеними правилами і потребує підготовки. Функції спілкування (контактна, інформаційна, спонукальна, пізнавальна, налагодження стосунків, регулятивна тощо) використовуються в процесі діяльності індивідуума в соціумі. Для ефективного спілкування треба оволодіти сумою знань, умінь і навичок про мову, вербальні й невербальні засоби спілкування, культуру, національну своєрідність суспільства і вміння їх застосовувати.

Спілкування є важливим чинником соціальної детермінації поведінки індивіда. У процесі спілкування людина, передаючи інформацію, свідомо чи підсвідомо впливає на свого партнера і водночас підпадає під його вплив. У процесі людського спілкування інформація не тільки передається, а й формується, уточнюється, розвивається.

Поняття «професійне спілкування» можна визначити як сукупність комунікативних якостей і навичок, властивих професіоналу. Професіонал розглядається у цьому разі як людина, яка має певний професійний досвід спілкування з клієнтами і відповідає вимогам професійних стандартів. Якщо поза діяльністю люди керуються особистими мотивами, то в процесі професійного спілкування мета визначається характером та потребами професійної діяльності [3, с. 79].

Для конкретизації уявлень про культуру професійного спілкування фахівців сфери обслуговування доцільно проаналізувати її порівняно з більш широким за змістом поняттям культури поведінки особистості.

У культурі поведінки багатьма авторами виділяються такі структурні елементи, як *культура спілкування* (вміння спілкуватися, засвоєне за знанням психології спілкування; доброзичливе ставлення до людей, здатність адекватно оцінювати їхні дії, надавати підтримку і допомогу; знання основ етикету); *культура мовлення* (знання норм і виразних засобів мовлення, вміння ними користуватися; володіння інтонаційним багатством мови, вербальними виразними засобами); *культура зовнішності* (володіння невербальними засобами спілкування: мімікою, жестами, ходом; вміння одягатися відповідно до ситуації).

На нашу думку, більш повно розкрити зміст поняття «культура професійного спілкування» можна на основі особистісного підходу, де спілкування розглядається як здатність двох взаємопов'язаних, але своєрідних підструктур: особистісної і поведінкової. Особистісна підструктура включає у себе мотиваційно-ціннісні установки, професійні орієнтири фахівця сфери обслуговування, які визначають спрямованість спілкування. Поведінкова, або операційно-дійова, підструктура охоплює способи і прийоми організації професійної взаємодії з людьми.

Професійне спілкування характеризується поліфункціональністю. Н. Бутенко, зокрема, виділяє три функції спілкування: *комунікативну* (культура мовлення і слухання); *інтерактивну* (вміння будувати відносини з будь-яким партнером, домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів); *перцептивну* (уміння об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнерів по спілкуванню) [4, с. 276].

Розмежування цих компонентів має умовний характер. Під час побудови стратегії взаємодії двох людей, що знаходяться в умовах взаємопізнання, кожному з партнерів доводиться брати до уваги не тільки власні потреби, мотиви, установки, а й мотиви, потреби та установки іншого. Отже, можна виділити три боки взаємного пізнання людьми один одного: ідентифікацію, емпатію, рефлексію.

Ідентифікація – спосіб розуміння іншої людини через уподібнення себе їй: припущення про внутрішній стан партнера по спілкуванню будується на основі спроби поставити його на своє місце.

Емпатія також є особливим способом розуміння іншої людини. Проте тут мається на увазі не стільки раціональне осмислення проблеми іншої людини, скільки емоційне проникнення в її внутрішній світ, її почуття, очікування і прагнення. При цьому емоції, почуття суб'єкта емпатії не тотожні тим, що переживає об'єкт емпатії.

Рефлексія – усвідомлення індивідом того, як він сприймається партнером по спілкуванню.

Культура професійного спілкування фахівців сфери обслуговування сприяє адекватному, неупередженому сприйняттю поведінки клієнта, розумінню його очікувань і прагнень. Важливим показником розвитку професійного спілкування фахівців сфери обслуговування, особливо фахівців індустрії туризму, є вміння рефлексивного і нерефлексивного слухання.

За *нерефлексивного* слухання співрозмовника не переривають і виражають мінімальну реакцію на його повідомлення. За *рефлексивного* слухання використовуються пояснення, переказ і узагальнення, а також прийом емоційного відображення. Важливо володіти достатніми професійними знаннями, тактом, глибоко розуміти ситуацію, мотиви й уподобання клієнта, щоб правильно реагувати під час слухання співрозмовника.

Надзвичайно важливо для фахівця сфери обслуговування володіти прийомами невербального спілкування. Комплекс виразних рухів (жести, поза, міміка) багато можуть сказати про психічний стан і настрій співрозмовника. Міміка і жести – це інтуїтивне вираження думки, супровід сказаного словом. Психологи твердять, що через міміку і жести ми можемо одержати до 40% інформації. Фахівці сфери обслуговування повинні слідкувати за власними мімікою і жестами та управляти ними [5, с. 136–137].

Соціальні психологи зазначають, що для вибору потрібної манери поведінки і форми спілкування з іншою людиною потрібно вірно зрозуміти контекст, у якому відбувається взаємодія [6, с. 113]. Сутте-

вим показником культури професійного спілкування фахівця сфери обслуговування, у тому числі туризму та гостинності, є здатність гнучко змінювати позицію залежно від виробничої ситуації і поставленої мети.

Важливим показником професійної культури фахівця сфери обслуговування є його конфліктна компетентність. Вона характеризує здатність продуктивно розв'язувати конфлікти, що виникають у діловому спілкуванні, вміння вибирати оптимальну стратегію поведінки в конфліктній ситуації. Відомо, що більшість конфліктів супроводжується підвищеною емоційною активністю учасників. Її індикаторами можуть бути, наприклад, різкий тон, підвищений голос, уживання образливих виразів, негативних особистісних оцінок, що порушує гармонію спілкування. Усвідомлення цього фахівцем сфери обслуговування – важлива умова продуктивного розвитку конфлікту або його уникнення.

Таким чином, зміст навчання у процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери обслуговування для розвитку й удосконалення культури професійного спілкування передбачає формування таких комунікативних умінь:

- за зовнішністю визначати тип особистості співрозмовника, особливості його темпераменту і характеру, інтелектуальний та культурний рівні;
- вибирати найбільш доцільну позицію і стиль спілкування у тій чи іншій конкретній виробничій ситуації;
- визначати оптимальну соціально-психологічну дистанцію у спілкуванні;
- забезпечувати необхідний рівень персоналізації і статусної регламентації спілкування;
- вибирати оптимальну стратегію поведінки у конфліктній ситуації, знаходити ефективні способи їх запобігання й уникнення;
- виявляти доброзичливість і тактовність у спілкуванні з клієнтом, налагоджувати відносини взаємної довіри.

Підвищення кваліфікації фахівців сфери обслуговування в системі неперервної професійної освіти повинно забезпечувати не лише професійне зростання, а й позитивні особистісні зміни. Головним завданням підвищення кваліфікації фахівців стає не стільки поповнення знань із нових технологій обслуговування, скільки включення фахівця у процес осмислення своїх особистих і професійних цілей через співвідношення із цілями й цінностями сучасного життя. Такий підхід дає змогу розглядати систему підвищення кваліфікації не вузькофункціонально, а в широкому соціокультурному контексті, що сприяє формуванню у слухачів ставлення до себе як до соціально і професійно зрілої особистості, здатної до самопізнання, самоосвіти, саморозвитку, рефлексії.

Висновки. З огляду на це, організаційно-педагогічні умови формування культури професійного спілкування фахівців сфери обслуговування передбачають:

- необхідність урахувати специфічність методики навчання дорослих у контексті неперервної освіти та особливості її застосування в процесі підвищення кваліфікації;
- застосування особистісно орієнтованих навчальних методик, спрямованих на розвиток особистісного потенціалу, формування загальної культури особистості;
- застосування комплексу методичних підходів для забезпечення цілісності і динамічності навчального процесу;
- у процесі навчання слухачам курсів необхідно застосовувати наявні та набуті комунікативні вміння і навички у виробничій діяльності та аналізувати їх ефективність.

Культура професійного спілкування є складовим елементом професійної культури фахівця сфери обслуговування, що зумовлює необхідність подальших наукових досліджень.

Список літератури:

1. Лозовецька В.Т. Теоретичні та практичні аспекти застосування компетентнісно-діяльнісного підходу у підготовці фахівців сфери туризму. Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи: зб. наук. праць. К.: Тонар, 2007. С. 28–35.
2. Зеер Э.Ф. Психология профессий: учеб. пособ.; 3-е изд., перераб. и доп. М.: Мир, 2005. 336 с.
3. Красовицкий М.Ю. Повышение квалификации учителей. Досвід США. Рідна школа. 1997. № 5. С. 78–80.
4. Бутенко Н.Ю. Комунікативні процеси у навчанні: підручник. К.: КНЕУ, 2004. 383 с.
5. Грибова Л.В. Організаційно-методичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму: дис. ... к. пед. наук: 13.00.04. К., 2009. 337 с.
6. Лівенцова В.А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів непрофесійної сфери: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Вінниця, 2002. 216 с.
7. Білодід І.К., Бурячок А.А. Словник української мови: в 11 т. К.: Наукова думка, 1979. Т. 4. 839 с.
8. Пелеха Ю. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культура. К.: Європ. ун-т фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу, 2000. 211 с.

ФОРМИРОВАНИЕ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

В статье рассмотрено значение профессионального самоопределения личности для эффективного формирования культуры профессионального общения специалистов сферы обслуживания. Характеристика дефиниций «культура», «профессиональная культура», «общение», «культура поведения личности» дает возможность более полно раскрыть содержание понятия «культура профессионального общения». Определены особенности обучения в процессе повышения квалификации работников сферы обслуживания. Очерчен круг коммуникативных знаний, которыми должен владеть специалист сферы обслуживания, и определены организационно-педагогические условия его профессионального общения.

Ключевые слова: культура, профессиональная культура общения, сфера обслуживания, повышение квалификации.

FORMATION OF THE CULTURE OF PROFESSIONAL INTERACTION OF SPECIALISTS IN THE SERVICE SECTOR DURING ADVANCED TRAINING

In the article the author examines the importance of a person's professional self-determination for efficient formation of the culture of communication among professionals in the service sector. Characterization of such definitions as "culture", "professional culture", "speech culture", "personal behaviour culture" enables to uncover the concept of the "culture of professional communication" to the full extent. The specifics of learning during qualifications upgrade of service professionals have been determined. The author specifies the range of communicative skills necessary for a service industry professional as well as some organizational and pedagogical issues of forming his/her culture of professional communication.

Key words: culture, culture of professional communication, service industry, qualifications upgrade.