

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

КОЗУБЕНКО КАТЕРИНА ВАСИЛІВНА



УДК 378:147

**ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ
ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ ІНТЕРАКТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

Київ – 2019

Дисертацією є рукопис

Роботу виконано в Національному університеті біоресурсів і природокористування України Міністерства освіти і науки України

Науковий керівник доктор педагогічних наук, професор
Костриця Наталія Миколаївна,
Національний університет біоресурсів
і природокористування України,
завідувач кафедри журналістики
та мовної комунікації

Офіційні опоненти: доктор педагогічних наук, доцент
Кручек Вікторія Аркадіївна,
Інститут професійно-технічної освіти
НАПН України,
завідувач лабораторії дистанційного
професійного навчання

кандидат педагогічних наук
Жуковська Світлана Анатоліївна,
Державна установа «Науково-методичний
центр вищої та фахової передвищої освіти»,
завідувач лабораторії цифрових
та медіатехнологій в освіті

Захист відбудеться «08» листопада 2019 року о 10⁰⁰ годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.004.18 у Національному університеті біоресурсів і природокористування України за адресою: 03041, м. Київ, вул. Героїв Оборони, 15, навчальний корпус № 3, кімната 301

З дисертацією можна ознайомитися у науковій бібліотеці Національного університету біоресурсів і природокористування України за адресою: 03041, м. Київ, вул. Героїв Оборони, 13, навчальний корпус № 4, кімната 41а

Автореферат розіслано «04» жовтня 2019 року

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

І. В. Сопівник

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТА

Актуальність теми. Реформування системи вищої освіти в Україні характеризується пошуками оптимальної відповідності між змінами, що відбуваються у вищій школі, та новими тенденціями, пов'язаними із входженням у світовий освітній простір. Цей шлях означено низкою перетворень, зокрема оновленням вищої професійної освіти України з урахуванням вимог світових освітніх стандартів та орієнтацією на європейський рівень.

Нові реалії життя України в умовах європейського вибору зумовлюють необхідність змін щодо підходів до забезпечення якості вищої освіти. Це стосується і фахівців у галузі туризму, оскільки останнім часом зростає інтерес до України як туристичної країни, а відтак і потреба у фахівцях цієї галузі, здатних забезпечити перебування вітчизняних і зарубіжних туристів, їхнє обслуговування на високому рівні культури і спілкування, яке сприятиме безконфліктному порозумінню. Постійне збільшення обсягу знань, який необхідно опанувати майбутньому фахівцеві за роки навчання, підвищення вимог до його професійного рівня, зміна пріоритетів визначають потребу всебічного й глибокого дослідження системи підготовки, зовнішніх і внутрішніх чинників та особливостей організації процесу професійної підготовки майбутніх фахівців туристичного обслуговування.

Інтеграція України до європейського освітнього простору, розширення міжнародної співпраці, збільшення кількості візитів представників інших країн зумовлюють модернізацію вищої туристичної освіти нашої країни, завданням якої є підготовка конкурентоспроможних фахівців туристичного обслуговування. Ефективність їхньої професійної підготовки значною мірою визначається рівнем сформованості комунікативної компетентності, що, у свою чергу, передбачає формування та розвиток здатностей та вмінь, котрі допомагають досягати поставленої мети в процесі професійної комунікації.

Починаючи з 2006 р., найбільшим попитом в Україні користуються професії будівельної галузі, промисловості, сфери послуг і туризму. Відтоді розвитку туризму в Україні приділяють дедалі більшу увагу. Функціонування туристичної галузі регламентує Закон України «Про туризм», до якого протягом останнього часу постійно вносять зміни з урахуванням нових вимог та умов. Закон визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України у сфері туризму і спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав під час здійснення туристичних подорожей. Наразі внаслідок встановлення безвізового режиму між Україною та країнами ЄС у нашій країні прискорилося розбудова туристичної галузі, що означає не тільки можливість перетинати кордон з країнами ЄС без звичного оформлення віз для громадян України, але й зростання туристичного потоку до України. Статистичні дані свідчать, що у

2017 р. нашу країну відвідали на 25 % більше туристів, ніж у попередньому році.

Зважаючи на те, що як з діловими, так і з туристичними цілями прибувають носії різних культур і світоглядів, однією із пріоритетних ознак українського туристичного бізнесу має бути безконфліктність. Щоб уникнути конфліктних ситуацій фахівець галузі туристичного обслуговування повинен бути обізнаним з нормативно-правовою базою, розуміти міжкультурні відмінності, володіти вміннями спілкування в усній і писемній формі.

Кожна галузь професійної освіти має свою нормативно-правову базу, що регулює навчання, визначає кваліфікаційні характеристики фахівців. Зокрема Закон України «Про фахову передвищу освіту» створює умови для поєднання освіти з виробництвом з метою підготовки конкурентоспроможних фахівців для забезпечення потреб суспільства, ринку праці та держави. У галузі туризму кваліфікаційні характеристики фахівців визначено у відповідному галузевому стандарті, затверджені наказом Міністерства освіти і науки України «Про затвердження складових галузевих стандартів вищої освіти з напрямку 0504 «Туризм». За цим стандартом, до завдань професійної діяльності працівників туристичного обслуговування належать ведення ділових переговорів, вивчення можливостей закордонних та вітчизняних партнерів шляхом прямих контактів і принагідно мовою іноземних партнерів. Отже, в основі професійної діяльності фахівців з туризму є процес комунікації. Щоб він був ефективним, дієвим, економічно вигідним для туристичної фірми, її співробітник повинен мати високий рівень сформованості комунікативної компетентності.

Суттєво поглиблюють розуміння окресленої проблеми наукові дослідження, в яких проаналізовано комунікативну компетентність та її компонентний склад у різних аспектах – лінгвістичному, методичному, психологічному, педагогічному; розроблено методи, засоби і технології її формування під час вивчення рідної та іноземної мов, про що свідчать наукові доробки Ф. Бацевича, Л. Вайсберга, І. Зимньої, С. Жуковської, О. Леонтович, О. Потебні, В. Русанівського, В. Шинкарука, Л. Щерби та ін. Формуванню складників комунікативної компетентності присвячено праці С. Амеліної, М. Вашуленка, О. Горошкіної, Н. Костриці, В. Кручек, С. Ніколаєвої та ін. Культуру мовленнєвої поведінки в межах соціальної комунікації українською мовою досліджували О. Біляєв, Н. Костриця, В. Мельничайко, Н. Голуб, Л. Мацько, Л. Паламар, М. Пентилюк, Т. Симоненко, М. Стельмахович, В. Шинкарук, І. Хом'як та ін.

Проведений аналіз стану формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування дозволив виявити низку суперечностей між: об'єктивними потребами суспільства на етапі інтеграції України в європейський освітній простір у висококваліфікованих фахівцях туристичного обслуговування та недостатнім рівнем їхньої комунікативної підготовки у закладах вищої освіти; усвідомленням необхідності вдосконалення формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування з урахуванням відновлення національних традицій і зростанням

ролі української мови та недостатньою розробленістю науково-методичних засад цього процесу; визнанням доцільності впровадження інтерактивних технологій в освітній процес закладів вищої освіти та низьким рівнем їх використання для формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування.

Актуальність проблеми і необхідність її вирішення на теоретичному та методичному рівнях зумовили вибір теми дисертаційного дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Тему дисертації затверджено на засіданні вченої ради гуманітарно-педагогічного факультету Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол № 9 від 12.01.2016 р.) та узгоджено в Раді з координації наукових досліджень з педагогічних та психологічних наук в Україні (протокол № 5 від 14.06.2016 р.).

Мета та завдання дослідження. Мета дисертаційного дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити педагогічні умови формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування із застосуванням інтерактивних технологій.

Досягнення поставленої мети зумовило вирішення таких завдань:

- проаналізувати стан дослідження проблеми формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування у вітчизняній та зарубіжній літературі з метою уточнення поняттєво-категоріального апарату;

- уточнити критерії, показники й рівні сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування;

- визначити, теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити ефективність педагогічних умов формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування із застосуванням інтерактивних технологій;

- розробити модель формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування;

- підготувати методичні рекомендації для викладачів із формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування у навчальному процесі.

Об'єкт дослідження – професійна підготовка майбутніх фахівців туристичного обслуговування.

Предмет дослідження – педагогічні умови формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування.

Методи дослідження. Для реалізації основних завдань дослідження на різних його етапах використано такі методи: теоретичні: аналіз, синтез – у вивченні навчально-нормативної документації та психолого-педагогічної літератури для визначення рівня розробленості досліджуваного питання; порівняння, зіставлення – з метою порівняння підходів дослідників до вирішення завдання, визначення напрямів наукових розвідок та обґрунтування поняттєво-категоріального апарату; моделювання – для розроблення моделі формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного

обслуговування; емпіричні: тестування, анкетування, спостереження, бесіди – з метою визначення рівня сформованості комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування; педагогічний експеримент – для експериментальної перевірки ефективності розробленої методики формування комунікативної компетентності; математичної статистики – для обробки експериментальних даних і забезпечення вірогідності та об'єктивності отриманих результатів дослідження; графічні – для ілюстрації та порівняння результатів експерименту в графічних формах і таблицях.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування має стати невід'ємною складовою їхньої професійної підготовки і може бути ефективним за таких умов: застосування інтерактивних технологій на усіх етапах формування комунікативної компетентності; залучення студентів до практичної діяльності за специфікою галузі; запровадження спецкурсу «Краєзнавча та комунікативна культура».

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що

– *вперше визначено, теоретично обґрунтовано та експериментально перевірено* ефективність педагогічних умов формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування (застосування інтерактивних технологій на всіх етапах формування комунікативної компетентності; залучення студентів до практичної діяльності за специфікою галузі; запровадження спецкурсу «Краєзнавча та комунікативна культура»);

– *розроблено* модель формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування, яка охоплює теоретично-цільовий, змістово-технологічний, результативно-діагностичний блоки;

– *уточнено* поняття «комунікативна компетентність майбутніх фахівців туристичного обслуговування», яке тлумачиться як сукупність знань, здатностей і вмінь, що сприяють досягненню поставленої мети у процесі професійної комунікації, з дотриманням норм, правил та культури спілкування й урахуванням особливостей міжнаціональних і міжособистісних стосунків та умов соціального оточення; визначено його структурні складові (мотиваційний, когнітивний, діяльнісний, особистісний компоненти);

– *уточнено* критерії (мотиваційно-цільовий, пізнавальний, діяльнісний, особистісний) з відповідними показниками (мотиваційно-цільовий – мотивація до професійної діяльності, інтерес до оволодіння комунікативними вміннями, прагнення до досягнення успіху в спілкуванні; пізнавальний – обсяг і якість знань з різних аспектів спілкування; діяльнісний – вміння організувати спілкування, здатність до подолання комунікативних бар'єрів, володіння стратегіями дій у конфліктних ситуаціях; особистісний – екстраверсія у спілкуванні, комунікативна толерантність, здатність до соціально-психологічної адаптації) та рівні (високий, середній, низький) сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування;

– *набули подальшого розвитку* зміст, форми і методи навчання гуманітарних дисциплін у закладах вищої освіти на основі системного підходу до формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування у аспекті моделювання виробничих ситуацій у процесі навчання.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в розробленні методичних рекомендацій щодо застосування інтерактивних технологій навчання у процесі формування комунікативної компетентності у майбутніх фахівців туристичного обслуговування з урахуванням актуального стану її сформованості та рівня усвідомлення майбутніми фахівцями туристичного обслуговування значущості комунікативної компетентності у професійній діяльності; у розробленні та впровадженні авторського спецкурсу «Краєзнавча та комунікативна культура» та навчально-методичних рекомендацій щодо формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування і методичних рекомендацій щодо проведення гурткової роботи «Студія майстерності спілкування: методичні рекомендації до проведення гурткової роботи (для студентів спеціальності 140103 «Туризм»)».

Теоретичні положення, отримані результати та висновки дослідження можуть бути використані під час підготовки фахівців-туристів у закладах вищої освіти, розробленні робочих та навчальних програм, навчально-методичних матеріалів для викладачів та студентів з метою формування та удосконалення навичок комунікативної компетентності.

Результати дослідження впроваджено у навчальний процес Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського, Кіровоградського кооперативного коледжу економіки і права імені М. П. Сая Кіровоградської обласної спілки споживчих товариств, Національного університету біоресурсів і природокористування України, Вінницького торговельно-економічного коледжу Київського національного торговельно-економічного університету.

Особистий внесок здобувача. Основні результати роботи одержано автором особисто. У науковій праці, написаній у співавторстві, здобувачеві належить визначення сутності поняття «комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування» та його компонентного складу.

Апробація результатів дисертації. Основні положення, висновки, рекомендації та результати дослідження доповідалися та обговорювалися на: II Міжнародній науково-практичній конференції «Розвиток сучасної освіти: теорія, практика, інновації» (м. Київ, 2016 р.); Міжнародній науково-практичній конференції, присвяченій 150-річчю від дня народження Михайла Грушевського «Феномен Михайла Грушевський як державного діяча, науковця» (м. Київ, 2016 р.); Всеукраїнській науково-практичній конференції, присвяченій 160-річчю від дня народження Івана Франка «Комунікативний дискурс: наукова рецепція і стратегії дослідження» (м. Київ, 2016 р.); III Міжнародній науково-практичній конференції «Розвиток сучасної освіти:

теорія, практика, інновації» (м. Київ, 2017 р.); V Міжнародній науково-практичній конференції «Наука третього тисячоліття» (м. Моррісвілл, США, 2017 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Людина, суспільство, держава у філософському дискурсі: історія і сучасність» (м. Київ, 2017 р.); XIV Міжнародній науково-практичній конференції «Наука третього тисячоліття» (м. Моррісвілл, США, 2018 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Цілі сталого розвитку третього тисячоліття: виклики для університетів наук про життя» (м. Київ, 2018 р.).

Публікації. Основні теоретичні положення та результати дослідження відображено в 13 наукових працях, з яких стаття у науковому фаховому виданні України, 4 статті у наукових фахових виданнях України, включених до міжнародних наукометричних баз даних, стаття у науковому виданні іншої держави, 2 методичні рекомендації, 5 тез наукових доповідей.

Структура та обсяг дисертації. Робота складається з анотацій, вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел до кожного розділу, додатків. Загальний обсяг дисертації становить 322 сторінок. Робота містить 15 таблиць та 12 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність та доцільність наукового дослідження обраної теми, визначено об'єкт, предмет, мету, завдання, розкрито наукову новизну, практичне значення одержаних результатів, наведено відомості про особистий внесок автора, апробацію та впровадження результатів дослідження.

У першому розділі **«Формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування як педагогічна проблема»** презентовано результати теоретичного аналізу наукової літератури із проблеми дослідження; охарактеризовано ключові поняття дослідження; проаналізовано особливості формування комунікативної компетентності студентів, які навчаються зі спеціальності «Туризм»; виокремлено та проаналізовано основні структурні складники комунікативної компетентності.

Встановлено, що науковці зосередили основну увагу на дослідженні таких аспектів комунікативної підготовки майбутніх фахівців, як формування комунікативної компетентності у професійному спілкуванні (Амеліна С., Андрєєва Г., Бацевич Ф., Божов Л., Бориско Н., Бутенко Н., Валетт Р., Гез Н., Давидова В., Жуков Ю., Жуковська С., Зимня О., Ємельянов Ю., Костриця Н., Кручек В., Панфілова А., Опанасенко Т., Підласий І., Сура Н., Тараненко І. та ін.); формування мовних і мовленнєвих складових комунікативної компетентності з виробленням стратегій під час вивчення іноземних мов (Вікторова Л., Гаун О., Козакова Е., Петровська А. та ін.).

На основі аналізу ключового поняття дослідження – комунікативна компетентність – встановлено відсутність єдності серед науковців у його тлумаченні. Зокрема, під цим поняттям розуміють сукупність знань про

спілкування в різноманітних установах і з різними комунікантами, а також знань вербальних і невербальних засад інтеракції, умінь їх ефективно застосовувати у конкретному спілкуванні в ролі адресанта і адресата (Бацевич Ф.); знання про мову, навички й уміння застосовувати ці знання в різних ситуаціях спілкування (Гез Н.); заснована на знаннях та досвіді здатність орієнтуватися у ситуаціях професійного спілкування, розуміти мотиви, інтенції та стратегії поведінки (Шевчук Т.); здатність використовувати мову творчо, цілеспрямовано, нормативно, у взаємодії зі співрозмовником у різних сферах спілкування (Вятютнев М.); знання, уміння, навички, які необхідні для розуміння та породження власних програм мовленнєвої поведінки, адекватних цілям, сферам, ситуаціям спілкування (Федоренко Ю.); заснована на знаннях та чуттєвому досвіді здатність особистості орієнтуватися в ситуаціях спілкування, вільно володіти вербальними і невербальними засобами спілкування (Ємельянов Ю.); поєднання знань з різних дисциплін, за допомогою яких індивід може орієнтуватися в різних ситуаціях, міжособистісних відносинах, досягаючи поставлених цілей (Орбан-Лембрик Л.); здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певна сукупність знань і навичок, що забезпечують ефективне спілкування (Черезова І.); здатність доцільно спілкуватися з іншими на своєму рівні освіченості, вихованості, розвитку, на основі особистісних якостей, але враховуючи комунікативні якості співрозмовника (Трофимова Г.); здатність людини до спілкування в одному, деяких або всіх видах мовленнєвої діяльності, що є набутою в процесі природної комунікації або спеціально організованого навчання (Ізаренков Д.); уміння орієнтуватися в різноманітних ситуаціях спілкування, що базується на знаннях та певному досвіді особистості, а також здатність ефективно взаємодіяти з оточуючими, враховуючи зміну психічних станів, міжособистісних стосунків та умов соціального оточення (Кузьміна Є., Семенова В.).

Спираючись на спільні характеристики комунікативної компетентності у визначеннях науковців і незважаючи на деякі розбіжності їхніх поглядів, уточнено поняття «комунікативна компетентність майбутніх фахівців туристичного обслуговування», яке витлумачуємо як сукупність знань, здатностей і вмінь, що сприяють досягненню поставленої мети в процесі професійної комунікації, з дотриманням норм, правил та культури спілкування й урахуванням особливостей міжнаціональних і міжособистісних стосунків та умов соціального оточення.

Розглянуто специфіку сучасної діяльності працівників туристичного обслуговування та з'ясовано основні вимоги до компетентностей фахівців цієї професії, насамперед до рівня сформованості їхніх комунікативних характеристик, що зазначені у відповідних державних нормативних документах. На підставі аналізу Галузевого стандарту вищої освіти було виокремлено низку компетентностей, якими повинен володіти фахівець туристичного обслуговування. Вимоги до знань охоплюють мовні, літературні, історичні, культурологічні, географічні, краєзнавчі знання. Майбутні фахівці туристичного обслуговування повинні володіти низкою здатностей

(здійснювати комунікаційну діяльність, працювати у міжнародному середовищі, позитивно приймати критику та самокритику, працювати самостійно й автономно тощо) та умінь (організовувати спілкування, вести та підтримувати розмову, переконувати клієнтів тощо). Очевидним є те, що лише фахівець з високим рівнем професіоналізму зможе бути здатним до активної роботи, глибокого аналізу ринкової ситуації, постійного самовдосконалення, а відтак і стане конкурентоспроможним на туристичному ринку. Як джерело професійної підготовки, оновлення знань важливо систематично враховувати тенденції, що виникають на ринку праці, а також у сферах економіки, права, готельного господарства, менеджменту тощо.

У другому розділі **«Методичні засади формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування»** розкрито зміст структурних компонентів комунікативної компетентності; охарактеризовано принципи й педагогічні умови формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування; представлено модель цього процесу; визначено критерії, показники та рівні сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування; здійснено відбір інтерактивних технологій навчання, що сприятимуть формуванню комунікативної компетентності.

Принципи формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування визначено на основі опрацювання теоретичного доробку науковців у таких аспектах: формування і класифікація принципів змісту освіти (Ушинський К., Ващенко Г., Коменський Я., Підкасистий П., Песталотці Й., Гербат Й., Руссо Ж.-Ж. та ін.); дидактичні принципи вищої школи (Алексюк А., Бондар А. та ін.); принципи проєктувальної інноваційної діяльності в навчанні української мови (Голуб Н., Мацько Л., Тоцька Н., Донченко Т. та ін.).

На основі аналізу психолого-педагогічної літератури виокремлено низку принципів навчання, на основі яких у студентів спеціальності «Туризм» доцільно формувати комунікативну компетентність, починаючи з першого курсу навчання. До загальних принципів віднесено такі: науковості; систематичності; професійної спрямованості; наочності; принцип міцності знань, умінь і навичок; активності та самостійності на заняттях різного типу. Серед специфічних принципів обрано принцип культуровідповідності. Зазначені принципи є важливими для формування таких аспектів комунікативної компетентності як: дискурсивний (здатність надавати вичерпну інформацію реальним і потенційним туристам; здатність забезпечувати процес туристичного супроводу; здатність вести діловодство; здатність до ведення ділової кореспонденції), ілюктивний (здатність забезпечувати та проводити ділові зустрічі і переговори з партнерами та іншими суб'єктами туристичної діяльності, підтримувати ділові контакти, використовуючи технічні засоби, засоби зв'язку та інформаційні технології; здатність налагоджувати довготривалу співпрацю зі споживачами, суб'єктами туристичної діяльності; здатність підтримувати врівноважені стосунки та вести різні розмови з членами

колективу та команди, споживачами та іншими представниками сфери життєдіяльності; здатність використовувати різні інформаційні джерела з надання туристичних послуг), мовний (здатність виокремлювати і виділяти найцінніше в необмеженій кількості правильних повідомлень; здатність фахівця туристичного обслуговування поєднувати повідомлення у зв'язні дискурси, враховуючи всі особливості споживацької клієнтури); соціокультурний (уміння використовувати соціокультурний контекст для збільшення кількості туристів; вибудовувати позитивне ставлення до несхожості культур).

Нині до випускників закладів вищої освіти поставлені досить складні вимоги, адже вони мають володіти, з одного боку, глибокими знаннями, творчо застосовувати їх у своїй професійній діяльності, мати та розвивати своє креативне мислення, комунікативні вміння, а з іншого – бути кмітливими, мобілізованими у різних як стандартних, так і нестандартних професійних ситуаціях. Щоб ці вимоги були реалізовані, у майбутнього фахівця туристичного обслуговування повинні бути сформовані певні особисті якості – толерантність, адаптивність, відповідальність.

Якість підготовки студентів як суб'єктів професійної діяльності залежить від організації освітнього процесу і рівня компетентності викладачів, тому процес формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування буде проходити ефективно в разі створення та дотримання певних педагогічних умов. У цьому твердженні спираємося на результати наукових розвідок таких дослідників: Ю. Бабанський, О. Бражнич, О. Калита, С. Карпенчук, В. Мадзігон, А. Найн, О. Назарова, Н. Назаренко, О. Повідайчик, В. Полонський, Н. Разенкова та ін.

Обґрунтовано педагогічні умови формування комунікативної компетентності у майбутніх фахівців туристичного обслуговування, а саме: застосування інтерактивних технологій на усіх етапах формування комунікативної компетентності; залучення студентів до практичної діяльності за специфікою галузі; запровадження спецкурсу «Краєзнавча та комунікативна культура».

Для реалізації першої педагогічної умови розглянуто застосування таких інтерактивних технологій: інтерактивні технології кооперативного навчання (робота в малих групах, «карусель», «акваріум», робота в трійках, робота в парах); інтерактивні технології колективно-групового навчання («мікрофон», незакінчені речення, мозковий штурм, «навчаючи-вчуся» «дерево рішень»); інтерактивні технології ситуативного моделювання (рольова гра, драматизація, проведення конференції); інтерактивні технології опрацювання дискусійних питань (дискусія, метод «прес», «займи позицію»).

З метою забезпечення другої педагогічної умови – залучення студентів до практичної діяльності за специфікою галузі – визначено бази практик, де практичне навчання майбутніх фахівців туристичного обслуговування буде максимальним чином наближене до професійної діяльності з урахуванням різноманітності їхніх функцій і професійних завдань.

Третя з визначених педагогічних умов – запровадження спецкурсу «Комунікативна та краєзнавча культура» до навчального плану. Метою викладання зазначеного навчального спецкурсу та гурткової роботи «Студія майстерності спілкування» була реалізація теоретичного аспекту – створення в студентів широкого теоретичного підґрунтя, що розкриває загальні та спеціальні закономірності формування комунікативної компетентності. Реалізація практичного аспекту передбачала роботу над практичним застосуванням технологій формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування, пошук оптимальних форм цього процесу, розроблення тестів, програм, завдань, спрямованих на формування та розвиток комунікативної компетентності в студентів у період навчання в закладі вищої освіти.

Водночас, зважаючи на констатований під час теоретичного аналізу досліджень брак узагальнених знань щодо формування комунікативної компетентності фахівців у галузі туризму, визначили, що доцільним є створення спеціальної моделі процесу формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування, яка забезпечить розвиток студента в означеному аспекті як суб'єкта навчальної діяльності.

Під процесом формування комунікативної компетентності майбутнього фахівця туристичного обслуговування розуміємо послідовний цілеспрямований педагогічний процес, який передбачає застосування та реалізацію визначених педагогічних умов, необхідних для формування комунікативної компетентності, що представлено у вигляді відповідної моделі (рис. 1).

Модель охоплює теоретично-цільовий, змістово-технологічний, результативно-діагностичний блоки. Теоретично-цільовий блок містить мету, завдання, підходи, принципи формування комунікативної компетентності майбутнього фахівця туристичного обслуговування та теоретично визначені компоненти цього утворення. Змістово-технологічний блок об'єднує методику, педагогічні умови процесу формування комунікативної компетентності та виокремлені інтерактивні технології, які представлено за чотирма групами. Результативно-діагностичний блок представляє критерії і рівні сформованості комунікативної компетентності майбутнього фахівця туристичного обслуговування. Кожен критерій характеризується відповідними показниками: мотиваційно-цільовий – мотивація до професійної діяльності, інтерес до оволодіння комунікативними вміннями, прагнення до досягнення успіху в спілкуванні; пізнавальний – обсяг і якість знань з різних аспектів спілкування; діяльнісний – вміння організувати спілкування, здатність до подолання комунікативних бар'єрів, володіння стратегіями дій у конфліктних ситуаціях; особистісний – екстраверсія у спілкуванні, комунікативна толерантність, здатність до соціально-психологічної адаптації). На основі комплексного врахування визначених критеріїв та показників встановлено три рівні сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування: високий, середній і низький.

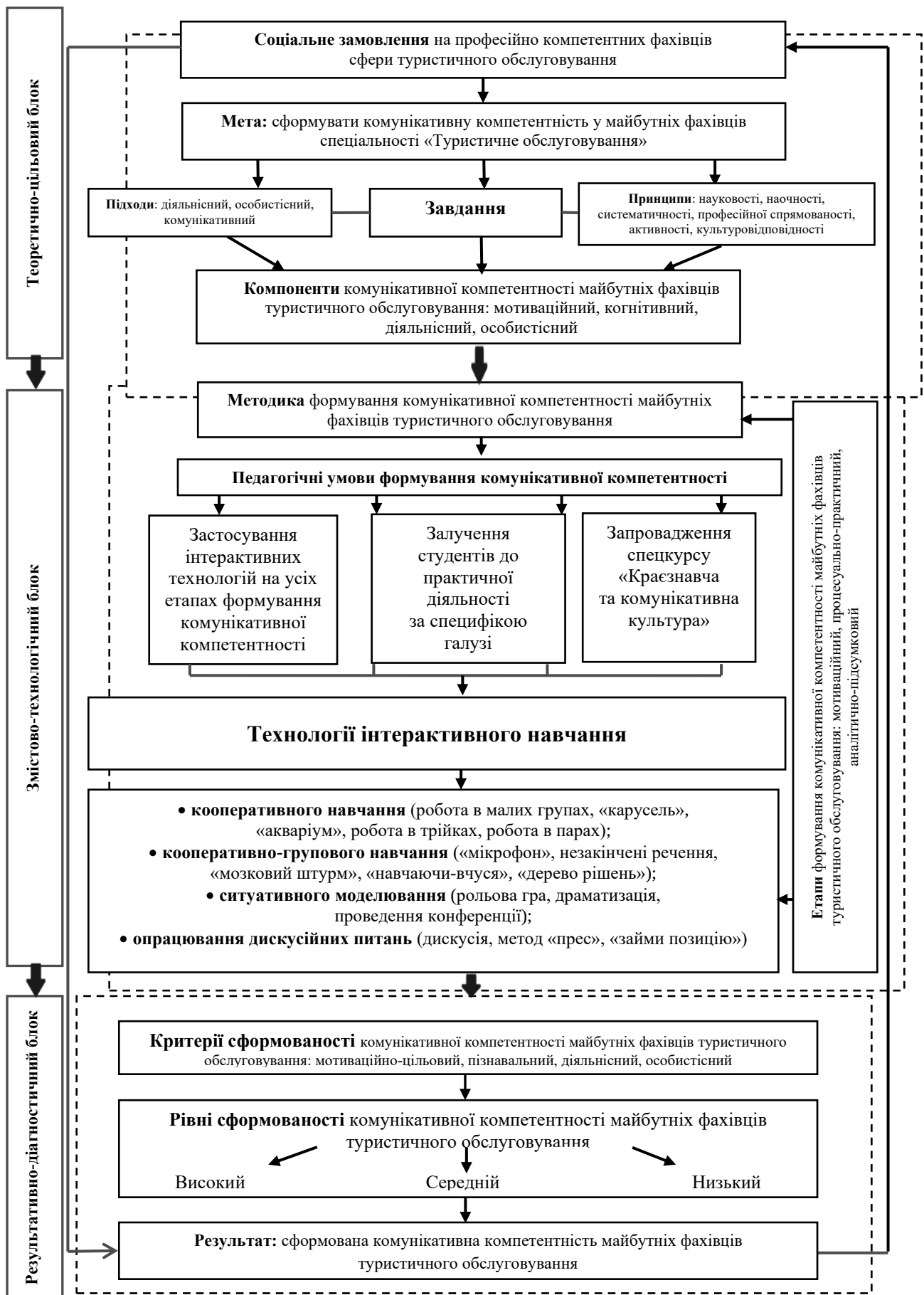


Рис. 1. Модель формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування

У третьому розділі «Експериментальна перевірка ефективності педагогічних умов формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування» розглянуто організацію експериментального дослідження; представлено хід і результати педагогічного експерименту щодо перевірки ефективності обґрунтованих педагогічних умов формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування, наведено аналіз результатів констатувального та формувального етапів педагогічного експерименту та підтверджено їх достовірність.

Основним завдання педагогічного експерименту, який проводився на базі Вінницького торговельно-економічного коледжу Київського національного торгово-економічного університету та Кіровоградського кооперативного коледжу економіки і права імені М. П. Сая Кіровоградської обласної спілки споживчих товариств, було практичне впровадження та експериментальна перевірка гіпотези дослідження. Для перевірки гіпотези було здійснено дослідно-експериментальну роботу, що охоплювала 394 студенти галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм».

Дослідження тривало впродовж 2015–2018 рр. У 2015 р. було проведено констатувальний етап експерименту, розроблено методику формувального експерименту. Протягом 2016–2017 рр. у межах формувального експерименту перевіряли ефективність визначених педагогічних умов розробленої моделі формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування. У контрольній групі навчання проводили за традиційною системою, а в експериментальній – за авторським спецкурсом «Комунікативна та краєзнавча культура» та із застосуванням гурткової роботи «Студія майстерності спілкування». У 2018 р. було систематизовано та узагальнено результати педагогічного дослідження, здійснено кількісний та якісний аналіз отриманих експериментальних даних, сформульовано основні висновки дослідження, розроблено методичні рекомендації для студентів та викладачів з метою впровадження в навчальний процес, а також проводилось їх впровадження в навчальну діяльність закладів вищої освіти. Визначено перспективи подальших розвідок щодо досліджуваної проблеми.

Здійснений порівняльний аналіз рівнів сформованості комунікативної компетентності у майбутніх фахівців туристичного обслуговування виявив позитивні зрушення в показниках сформованості цієї компетентності в респондентів експериментальної групи, тоді як у респондентів контрольної групи спостерігаються лише незначні зміни (табл. 1).

Таблиця 1

Динаміка рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування під час експерименту

Рівень	Експериментальна група (207 осіб)				Контрольна група (187 осіб)			
	до експерименту		після експерименту		до експерименту		після експерименту	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Високий	36	17,4	83	40	31	16,6	46	24,5
Середній	96	46,6	110	53,33	94	50	90	48,33
Низький	75	36	14	6,67	62	33,4	51	27,17

Достовірність отриманих даних педагогічного експерименту підтверджено на основі статистичного критерію Пірсона χ^2 із рівнем значущості $\alpha=0,05$.

Аналіз отриманих результатів надає підстави зробити висновок про ефективність впровадження педагогічних умов формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування з використанням інтерактивних технологій навчання.

ВИСНОВКИ

У дисертації наведено теоретичне узагальнення та розглянуто вирішення актуального наукового завдання, яке полягає в науково-теоретичному обґрунтуванні й експериментальній перевірці педагогічних умов формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування із застосування інтерактивних технологій. Отримані результати дослідження підтверджують гіпотезу, що покладена в основу, а реалізовані мета й завдання дають можливість зробити висновки та запропонувати рекомендації, які мають теоретичне і практичне значення.

1. На основі аналізу вітчизняної та зарубіжної наукової літератури уточнено поняття «комунікативна компетентність майбутніх фахівців туристичного обслуговування», яке тлумачиться як сукупність знань, здатностей і вмінь, що сприяють досягненню поставленої мети в процесі професійної комунікації, з дотриманням норм, правил та культури спілкування й урахуванням особливостей міжнаціональних і міжособистісних стосунків та умов соціального оточення; визначено його структурні складові (мотиваційний, когнітивний, діяльнісний, особистісний компоненти).

2. Уточнено критерії сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування: мотиваційно-цільовий, який виявляє усвідомлене ставлення, інтерес і готовність до професійної діяльності; пізнавальний, який охоплює комплекс знань щодо особливостей комунікації в галузі туристичного обслуговування; діяльнісний, який передбачає здатність до комунікативних дій на основі оптимального вибору засобів вербального та невербального спілкування для реалізації комунікативного наміру; особистісний, який дозволяє критично аналізувати власні та чужі висловлювання, порівнювати та аргументувати їх, а також визначати результативність комунікативної взаємодії. Для кожного з критеріїв визначено відповідні показники сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування, а саме: мотиваційно-цільовий – мотивація до професійної діяльності, інтерес до оволодіння комунікативними вміннями, прагнення до досягнення успіху в спілкуванні; пізнавальний – обсяг і якість знань з різних аспектів спілкування; діяльнісний – вміння організувати спілкування, здатність до подолання комунікативних бар'єрів, володіння стратегіями дій у конфліктних ситуаціях; особистісний – екстраверсія в спілкуванні, комунікативна толерантність, здатність до соціально-психологічної адаптації). З урахуванням визначених критеріїв і показників

встановлено рівні (високий, середній, низький) сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування.

3. Визначено й теоретично обґрунтовано педагогічні умови формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців туристичного обслуговування (застосування інтерактивних технологій на усіх етапах формування комунікативної компетентності, залучення студентів до практичної діяльності за специфікою галузі, запровадження спецкурсу «Краєзнавча та комунікативна культура») та експериментально перевірено їх ефективність.

4. Розроблено модель формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування, яка охоплює три блоки: теоретично-цільовий (мета, завдання, підходи, принципи формування комунікативної компетентності майбутнього фахівця туристичного обслуговування), змістово-технологічний (методика, педагогічні умови формування комунікативної компетентності, групи інтерактивних технологій), результативно-діагностичний (критерії і рівні сформованості комунікативної компетентності майбутнього фахівця туристичного обслуговування). Спроектowana модель формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування характеризується цілісністю, оскільки всі зазначені блоки взаємопов'язані між собою; прагматичністю, адже модель слугує основою організації практичних дій викладачів, спрямованих на формування комунікативної компетентності студентів.

5. Підготовлено методичні рекомендації для викладачів із формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування в освітньому процесі. Розроблені методичні рекомендації з формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування теоретично обґрунтовані, мають практичний характер та можуть бути використані викладачами для формування комунікативної компетентності студентів туристичного обслуговування в закладах вищої освіти.

Педагогічний експеримент підтвердив ефективність визначених та обґрунтованих педагогічних умов формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування. За результатами констатувального експерименту визначено, що третина респондентів демонструють низький рівень сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців туризму, а частина студентів з високим рівнем є незначною. Аналіз результатів формувального експерименту переконливо доводить, що в студентів експериментальної групи рівень сформованості комунікативної компетентності значно покращився. Завдяки запропонованій моделі формування комунікативної компетентності суттєво збільшилася кількість осіб, які володіють високим та середнім рівнем комунікативної компетентності в експериментальній групі, проте кількість студентів із низьким рівнем володіння комунікативної компетентності суттєво зменшилася (6,67 %). У контрольних групах суттєвих змін не спостерігали. Найбільш значними були зміни в експериментальній групі щодо студентів із середнім рівнем сформованості досліджуваної проблеми, кількість яких досягла 110 осіб (53,33 %).

Аналіз отриманих результатів надає підстави зробити висновок про ефективність впровадження педагогічних умов формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування із застосуванням інтерактивних технологій навчання.

Проведене дослідження не вичерпує усіх аспектів комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування. Перспективними напрямками подальших наукових пошуків є більш детальне вивчення особливостей формування окремих компонентів комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування із застосуванням інтерактивних технологій, а також виявлення нових шляхів для оптимізації цього процесу.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Стаття у науковому фаховому виданні України

1. Козубенко К. В. Основні критерії визначення сформованості комунікативної компетентності фахівців із туризму. Вісник Черкаського університету. Серія «Педагогічні науки». 2018. Вип. 5. С. 89–94.

Статті у наукових фахових виданнях України, включених до міжнародних наукометричних баз даних:

2. Козубенко К. В. Комунікативна компетентність в контексті професійної підготовки фахівців туристичного обслуговування. Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія: Педагогіка. Психологія. Філософія. 2016. Вип. 253. С. 102–107.

3. Козубенко К. В. Роль семінарських занять у формуванні комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування. Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія: Педагогіка. Психологія. Філософія. 2016. Вип. 259. С. 130–135.

4. Козубенко К. В. Особливості застосування інтерактивних технологій кооперативного навчання. Науковий вісник національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія: Педагогіка. Психологія. Філософія. 2017. Вип. 277. С. 123–129.

5. Козубенко К. В. Об'єктивні педагогічні умови формування комунікативної компетентності фахівців туристичної галузі. Педагогічні науки. 2017. Вип. LXXVIII. Том 2. С. 142–146.

Стаття у науковому виданні іншої держави

6. Козубенко К. В. Вплив дидактичних принципів навчання на формування складових комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування. Economy and education: modern tendencies. 2017. S. 137–143.

Методичні рекомендації

7. Козубенко К. В. Студія майстерності спілкування: методичні рекомендації до проведення гурткової роботи. К., 2018. 32 с.

8. Козубенко К. В. Краєзнавча та комунікативна культура: методичні рекомендації з підготовки до лекційних та семінарських занять (для студентів галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм»). К., 2018. 51 с.

Тези наукових доповідей:

9. Козубенко К. В. Сутність поняття «комунікативна компетентність». Комунікативний дискурс: наукова рецепція і стратегія дослідження: Всеукраїнська науково-практична конференція, м. Київ, 07–08 квітня 2016 року: тези доповіді. К., 2016. С. 34–35.

10. Козубенко К. В. Мовні та освітні питання в публіцистичних працях М. Грушевського. Феномен М. Грушевського як державного діяча, науковця, громадянина (до 150-річчя від дня народження): Міжнародна науково-практична конференція, м. Київ, 19–20 травня 2016 року: тези доповіді. К., 2016. С. 97–99.

11. **Kozubenko K. V., Kharchenko S. V.** Communicative competence as a part of professional competence of university instructors. Morrisville. April 29, 2017. S. 122–125. *(Здобувачем визначено сутність поняття «комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування» та його компонентного складу).*

12. Козубенко К. В. Значення інтерактивних технологій ситуативного моделювання у формуванні комунікативної компетентності студентів-туристів. Актуальні питання сучасних педагогічних та психологічних наук. Міжнародна науково-практична конференція, м. Одеса, 16–17 лютого 2018 року: тези доповіді. Одеса, 2018. С. 60–62.

13. Козубенко К. В. Ефективність інтерактивних технологій колективно-групового навчання у формуванні комунікативної компетентності студентів-туристів. Proceedings of XIV International scientific conference. Morrisville Jan 26, 2018. S. 97–99.

АНОТАЦІЯ

Козубенко К. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування із застосуванням інтерактивних технологій. – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук зі спеціальності 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти». Національний університет біоресурсів і природокористування України. Київ, 2019.

Дисертацію присвячено проблемі формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування із застосуванням інтерактивних технологій. Розкрито сутність та сформульовано зміст поняття «комунікативна компетентність». З'ясовано складові

досліджуваного поняття для студентів-туристів. Виокремлено та теоретично обґрунтовано дидактичні принципи навчання. Теоретично обґрунтовано та практично реалізовано педагогічні умови, розроблено модель формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування. Визначено критерії, схарактеризовані рівні стану сформованості комунікативної компетентності студентів-туристів. Схарактеризовано інтерактивні технології навчання, що допоможуть підвищити рівень сформованості комунікативної компетентності у студентів.

Результатами констатувального та формувального педагогічного експерименту доведено ефективність педагогічних умов та визначених складових моделі формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування, що підтверджено даними статистично-математичної обробки емпіричних даних.

Ключові слова: комунікативна компетентність, компетентнісний підхід, педагогічні мови, майбутній фахівець із туристичного обслуговування, модель формування комунікативної компетентності, інтерактивні технології навчання.

АННОТАЦИЯ

Козубенко К. В. Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов туристического обслуживания с применением интерактивных технологий. – На правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.04 «Теория и методика профессионального образования». Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины. Киев, 2019.

Диссертация посвящена проблеме формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов туристического обслуживания с применением интерактивных технологий. Раскрыта сущность и сформулировано содержание понятия «коммуникативная компетентность». Выявлено составляющие исследуемого понятия для студентов-туристов. Выделены и теоретически обоснованы дидактические принципы обучения. Теоретически обоснованы и практически реализованы педагогические условия, разработана модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов туристического обслуживания. Определены критерии, охарактеризованы уровни состояния сформированности коммуникативной компетентности студентов-туристов. Охарактеризованы интерактивные технологии обучения, которые помогут повысить уровень сформированности коммуникативной компетентности у студентов.

Результатами констатирующего и формирующего педагогического эксперимента доказана эффективность педагогических условий и определенных составляющих модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов туристического обслуживания, что подтверждается данными статистически математической обработки эмпирических данных.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, компетентностный подход, педагогические языки, будущий специалист по туристическому обслуживанию, модель формирования коммуникативной компетентности, интерактивные технологии обучени.

ANNOTATION

Kozubenko K. V. Formation of Communicative Competence of Future Specialists of Tourist Services Using Interactive Technologies. – The Manuscript.

Dissertation for the degree of candidate of pedagogical sciences, specialty 13.00.04 «Theory and Methods of Professional Education». National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine. Kyiv, 2019.

The dissertation is devoted to the problem of formation of communicative competence of future specialists of tourist services using interactive technologies.

The results of theoretical analysis of scientific literature on the problem of research are presented; key concepts of the study are described; peculiarities of forming of communicative competence of students studying in the specialty «Tourism» are analyzed; the basic structural components of communicative competence were identified and analyzed.

The concept of «communicative competence» has been clarified. The components of communicative competence of future professionals of tourist services with use of interactive technologies have been found out.

The content of structural components of communicative competence is revealed; principles and pedagogical conditions of formation of communicative competence of future specialists of tourist services are characterized; a model of this process is presented; the criteria, indicators and levels of communication competence of future tourism service professionals have been determined; the selection of interactive learning technologies that will contribute to the formation of communicative competence.

The organization of experimental research is considered; the course and results of pedagogical experiment on checking the effectiveness of grounded pedagogical conditions of formation of communicative competence of future specialists of tourist services (using interactive technologies at all stages of formation of communicative competence, involvement of students in practical activity on the specifics of the field, introduction of special training course «Local history and communicative culture») analysis of results of ascertaining and forming stages of pedagogical experiment are presented and confirmed their authenticity.

The results of a formative pedagogical experiment proved the effectiveness of pedagogical conditions and certain components of the model of communicative competence formation of future specialists of tourist services, which is confirmed by the data of statistical and mathematical processing of empirical data.

Methodical recommendations for teachers of formation of communicative competence of future specialists of tourist service in the educational process is written. Developed methodical recommendations on the formation of communicative competence of future specialists of tourist services theoretically

justified, are practical in nature and can be used by teachers to develop students' communicative competence of students of tourism service in the institutions of higher education.

Key words: communicative competence, interactive technologies of training future specialists of tourist services, didactic principles of learning, pedagogical learning environment, a model of formation of communicative competence of future specialists of tourist services.

Підписано до друку 04.10.19
Ум. друк. арк. 0,9
Наклад 100 прим.

Формат 60x84\16
Обл.-вид.арк. 0,9
Зам. № 190868

Віддруковано у редакційно-видавничому відділі НУБіП України
вул. Героїв Оборони, 15, Київ, 03041
тел.: 527-81-55

