

УДК 316.77+005.336.2]:005.966:338.48-057.4(043.2)

М.О. МАРЦЕНЮК
кандидат психологічних наук,
старший викладач кафедри психології
Мукачівський державний університет
м. Мукачево

ПРОФЕСІЙНО-КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК НЕОБХІДНА УМОВА КАР'ЄРНОГО УСПІХУ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Основною умовою, способом існування особистості є комунікація. Саме завдяки здатності передавати інформацію з допомогою мови люди дізнаються про події, факти не лише сучасні, але й віддалені в часі та просторі, та водночас повідомляють про свій душевний стан або почуття. Роль комунікації в житті людини важко переоцінити. Дослідження, проведені в останні роки, свідчать, що практично для кожного виду діяльності при влаштуванні на роботу головним є вміння володіти навичками вербальної та невербальної комунікації. Досвід розвинутих країн показує, що комунікативні навички є необхідною умовою кар'єрного успіху. Адаптація в професійному світі, який постійно змінюється, вимагає від молодого працівника наявності певних якостей, які можна об'єднати в поняття комунікативна компетентність. У сучасному суспільстві інформаційних технологій, прискорених глобальних цивілізаційних змін саме вона є однією з провідних складових високого професійного рівня особистості. Проблеми комунікативної компетентності актуальні для всіх галузей професійної діяльності, що підтверджено досвідом розвинутих країн, у яких без вміння ефективно спілкуватися унеможливується кар'єрний успіх. Спілкування, за оцінкою психологів, є мистецтвом удосконалення особистості. Значення комунікативної компетентності особистості зумовлене входженням нашої держави у світову спільноту, розширенням її міжнародних контактів, у яких здатність до спілкування розглядається як один з найважливіших напрямів співробітництва. В документах ЮНЕСКО останніх років до провідних завдань системи освіти віднесено: навчання й практичну підготовку педагогів та учнів з питань спілкування, взаємодії, урегулюванні конфліктів, посередництва [3].

Туризм як один із активних видів відпочинку виконує освітню, культурну, виховну, творчу, рекреаційну, валеологічну та економічну функції. Але туристська діяльність, насамперед, усвідомлюється як одна з функціональних сфер культури, її елемент і засіб, що сприяє розвитку міжнародних контактів, вивченню культур, традицій різних країн і народів, толерантному ставленню один до одного, усвідомленню вітчизняних і світових культурних цінностей, формуванню цивілізаційних навичок спілкування й вміння вести міжособистісну взаємодію [2].

У процесі роботи в галузі туризму, готельного і ресторанного бізнесу постійно виникають нестандартні ситуації, які вимагають миттєвого творчого вирішення та оперативного, без попередньої підготовки, процесу комунікації.

Аналіз наукової літератури (О. Алілуйко, Г. Бабій, О. Герасименко, М. Жернова, Л. Кнодель, Н. Ражина, В. Редіна та інші) свідчить, що формування професійно-комунікативної компетентності фахівців туристської індустрії передбачає організацію процесу, спрямованого:

- на опанування фаховими знаннями щодо нормативних вимог до спілкування зі споживачами, діловими партнерами, психології споживачів (знання методів і прийомів переконання, співробітництва, індивідуальних особливостей), а також щодо національних звичаїв, традицій та особливостей народів світу, правил ділового етикету, методів запобігання й розв'язання конфліктних ситуацій тощо для забезпечення реалізації сервісної, виробничо-технологічної, організаційно-планувальної та управлінсько-контрольної функцій цієї сфери;

- на оволодіння вміннями: *мовленнєвими* (вести ділове листування з партнерами та складати документацію за допомогою писемного мовлення; реалізовувати діалогічне і монологічне спілкування в рамках професійної діяльності; володіти професійними термінами, дотримуватися нормативної вимови, правильної побудови висловлювань); *інформаційно-інструментальними* (моделювати і прогнозувати процес професійної комунікації;

усвідомлювати і попереджати комунікативні бар'єри; організувати процес передачі та сприйняття інформації, управляти ним, встановлювати та підтримувати зворотний зв'язок зі співрозмовниками, справляти враження на партнерів по комунікації); *організаційно-технологічними* (розуміти позицію співрозмовника, толерантно до нього ставитися; запобігати конфліктам та ефективно врегульовувати їх у разі виникнення; залучати партнерів по спілкуванню до діалогу, активізувати, стимулювати до слухання та розуміння; не допускати маніпулювання і дезінформації в процесі комунікації); *невербальними* (розуміти й використовувати невербальні засоби комунікації, адекватні до ситуації, культурного простору); *інформаційно-пошуковими* (працювати з різними джерелами інформації, знаходити необхідну інформацію), що відбивають їхню професійно-комунікативну компетентність;

- на виховання особистісних якостей: толерантності, комунікабельності, тактовності, доброзичливості, емпатійності, неконфліктності, почуття гумору, емоційної стійкості, стресостійкості, моральності, що забезпечують особистісно-змістовий компонент компетентності й емоційну зацікавленість у взаємодії [1].

Отже, успішність підготовки фахівців сфери туризму визначається дотриманням певних психолого-педагогічних умов, які сприяють формуванню їхньої професійно-комунікативної компетентності. Саме тому актуальними завданнями освіти та професійної підготовки фахівців в сфері туризму та готельно-ресторанної справи виступають навчання й практична підготовка викладачів та студентів з питань спілкування, взаємодії, урегулюванні конфліктів, посередництва. І провідним методом формування такої компетентності може виступати соціально-психологічний тренінг як сучасний метод активного навчання.

1. Александрова С.А. *Організація комунікативно спрямованої практики майбутніх фахівців туристської індустрії [Текст] / С.А. Александрова // Педагогіка та психологія: зб. наук. праць. – Харків: ХНПУ, 2010. - Вип. 36. – С.64 – 70.* 2. Викулова Л.Г. *Основы теории коммуникации: практикум / Л.Г.Викулова, А.И.Шарунов. — М.: АСТ. МОСКВА: Восток-Запад, 2008. — 316 с.* 3. *Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : навчально-методичний посібник / авт. : Г. С. Дегтярьова, Л. А. Руденко. — К. : Педагогічна думка, 2010. — 192 с.*



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>