

Актуальні проблеми психології

УДК 159.923.2

І.В. Сингаївська
кандидат психологічних наук, доцент,
професор кафедри психології,
Університет економіки та права «КРОК»

Використання інтерактивних методів навчання для розвитку комунікативної компетентності майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу

У статті обґрунтовано актуальність використання інтерактивних методів навчання для розвитку комунікативної компетентності майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу, описані особливості використання інтерактивних методів у навчальному процесі. Викладені особливості інтерактивних методів та складові комунікативної компетентності майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу, які необхідно розвивати. Накреслено перспективи подальших досліджень психологічних особливостей розвитку комунікативної компетентності майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу.

Ключові слова: компетентність, компетенція, комунікативна компетентність, інтерактивні методи навчання, соціально-психологічний тренінг, кейс-метод.

И.В.Сингаевская
кандидат психологических наук, доцент,
профессор кафедры психологии,
Университет экономики и права «КРОК»

Использование интерактивных методов обучения для развития коммуникативной компетентности будущих работников отельно-ресторанного бизнеса

В статье обоснована актуальность использования интерактивных методов обучения для развития коммуникативной компетентности будущих работников отельно-ресторанного бизнеса, описаны особенности использования интерактивных методов в учебном процессе. Изложены особенности интерактивных методов и составные коммуникативной компетентности.

ментности будущих работников отельно-ресторанного бизнеса, которые необходимо развивать. Начерчены перспективы дальнейших исследований психологических особенностей развития коммуникативной компетентности будущих работников отельно-ресторанного бизнеса.

Ключевые слова: компетентность, компетенция, коммуникативная компетентность, интерактивные методы обучения, социально-психологический тренинг, кейс-метод.

I. Syngaivska
PhD (Psychological sciences), Associate Professor,
Professor of Psychology Department,
“KROK” University

Interactive teaching methods implementation aimed at hotel and restaurant business future workers communicative competence development

The article under review substantiates the topicality of interactive teaching methods implementation aimed at hotel and restaurant business future specialists communicative competence development. Thus, it describes the peculiarities of such methods application in the teaching process. The article stresses upon the necessity of development of the interactive methods and the communicative competence components of future hotel and restaurant business future specialists. Moreover, it discloses the perspectives of further researches as regards psychological peculiarities of hotel and restaurant business future specialists communicative competence development.

Key words: competence, competency, communicative competence, interactive teaching methods, social and psychological training, case-method.

Постановка проблеми

Формування професійних компетентностей майбутніх фахівців залежить від багатьох чинників. Такими можуть бути зміст дисципліни, особистість викладача, методи передачі знань та вмінь, мотивація студентів до навчання тощо. Для майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу однією з найважливіших професійних компетентностей є комунікативна компетентність.

Під комунікативною компетентністю особистості розуміємо наявність психологічних знань, умінь і навичок у сфері спілкування та вміння їх використовувати. Важливою метою розвитку комунікативної компетентності студентів-майбутніх фахівців повинен стати процес усвідомлення можливостей власної особистості, своїх комунікативних особливостей (особистісних комунікативних якостей, здібностей, вмінь), усвідомлення характеру взаємостосунків з оточуючими людьми,

формування здатності їх розвивати, поліпшувати.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Виділимо кілька напрямів наукового дослідження, що сприяють розробці проблеми розвитку комунікативної компетентності студентів, а саме: теоретичний аналіз проблеми модернізації освіти на основі компетентнісного підходу (О. Бермус, Н. Бібік, В. Болотов, О. Волкова, Н. Галеева, Т. Гериш, Е. Зеєр, О. Олейникова, Л. Парашенко, П. Самойленко, В. Серіков, Л. Тархан, А. Хуторський, Є. Царькова, Л. Штика); методи реалізації компетентнісного підходу в досвіді зарубіжних країн (І. Зимня, О. Овчарук, О. Пометун); сутність компетентностей (Е. Зеєр, О. Крисан, Ю. Тагур, А. Хуторський, О. Онопрієнко, В. Ягупов, В. Свистун); моніторинг рівнів досягнення компетентностей (В. Байденко, І. Іванова, Х. Кеурулайнен, О. Лукши-

на, М. Савчин, О. Пашенко); психологічне осмислення проблеми спілкування та комунікативної компетентності (В. Андрущенко, О. Бондарчук, О. Брюховецька та ін.); психологічний аналіз використання інтерактивних методів для навчання та розвитку особистості (Т. Антоненко, Л. Карамушка, Р. Бойс та ін.).

Проблему розвитку професійних компетентностей, професійно важливих якостей та професійної культури працівників сфери обслуговування досліджували Ю. Безрученков, І. Вологдіна, І. Довженко, В. Зубков, М. Кабушкін, М. Корольчук, Г. Короткова, В. Крайнюк, М. Лобур, І. Піпула, О. Приймук, Г. Хорошавіна, Н. Яковлева та інші.

Не вирішені раніше частини загальної проблеми

Аналіз наукових робіт з напряму комунікативної компетентності виявив недостатню дослідженість проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу під час професійної підготовки у вищому навчальному закладі.

Формулювання цілей статті

Стаття має на меті описати методи розвитку комунікативної компетентності, поділитись практичним досвідом використання інтерактивних методів з метою розвитку комунікативної компетентності майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу.

Виклад основного матеріалу

Впровадження компетентнісного підходу в освіті викликane тим, що особистість повинна не тільки володіти певними знаннями, навичками, але й використовувати їх в якості інструмента для розв'язання життєвих проблем, виконання соціальних ролей. Виходячи з компетентнісного підходу, саме компетентність та компетенції розглядаються в якості бажаного результату професійної освіти. Компетентнісний підхід висуває на перше місце не інформованість фахівця, а його вміння вирішувати проблеми, що виникають у професійній діяльності [3; 4; 7].

Усвідомлення переваг компетентнісного підходу до сфери професіоналізму майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу приводить до більш якісної організації підготовки цих фахівців до майбутньої професійної діяльності [1; 5]. Так, серед важливих компетентностей працівників готельно-ресторанного бізнесу варто виділити комунікативну компетентність, яку ми значною мірою формуємо на заняттях з дисципліни «Психологія ділового спілкування».

Структура комунікативної компетентності працівників готельно-ресторанного бізнесу включає взаємопов'язані та взаємозумовлені компоненти:

а) когнітивний компонент – сукупність психологічних знань, необхідних для конструктивної взаємодії з клієнтами, колегами, партнерами; знань про особливості спілкування з клієнтами, колегами;

б) операційний компонент – сукупність умінь та навичок, які забезпечують успіх у спілкуванні при обслуговуванні клієнтів; вміння викликати симпатію в колективі, встановлювати позитивні ділові стосунки; впливати на клієнтів, мотивуючи їх до повторного користування послугами, що надаються готелем чи рестораном;

в) мотиваційний компонент – активне прагнення працівника готельно-ресторанного бізнесу до вдосконалення власної комунікативної компетентності.

Розвиваючи названі компоненти комунікативної компетентності, майбутні працівники готельно-ресторанного бізнесу зможуть вдосконалювати власний професіоналізм, а також себе як особистостей, гармонізувати свою взаємодію з оточуючими людьми.

Під час занять з дисципліни «Психологія ділового спілкування» студентів необхідно озброїти знаннями про зміст та структуру спілкування; про особливості ділового спілкування як процесу обміну інформацією, як сприйняття людьми один одного, як взаємодії; про психологічні особливості різних видів спілкування, про причини виникнення комунікативних бар'єрів, умови подолання комунікативних труднощів у діловому спілкуванні.

Також важливо сформувані вміння здійснювати психологічний аналіз процесу ділового спілкування; здійснювати психодіагностику комунікативних особливостей та умінь; регулювати професійне спілкування в системі «клієнт – менеджер»; розрізняти комунікативні бар'єри в спілкуванні; здійснювати профілактику та корекцію комунікативних труднощів у діловому спілкуванні. Ці знання та вміння разом з комунікативними якостями майбутніх фахівців стануть основою формування їхньої комунікативної компетентності [6].

Виділимо деякі складові частини комунікативної компетентності особистості, які ми прагнемо сформувати під час занять з дисципліни «Психологія ділового спілкування»:

1) позитивне сприйняття оточуючої дійсності, людей; управління власним психічним станом, настроєм;

2) подолання стереотипів негативного самосприйняття;

3) підвищення самооцінки, впевненості в собі, власних силах і можливостях;

4) вміння викликати симпатію в оточуючих, встановлювати позитивні міжособистісні взаємостосунки;

5) вміння попереджати, а у випадку виникнення – вирішувати конфлікти.

Заняття містять теоретичну частину (лекційні та семінарські заняття) та активне навчання (практичні заняття). При цьому теоретична частина частково реалізовується також у вигляді інтерактивних методів (інтерактивних лекцій, тематичних дискусій, кейс-методів тощо).

У роботі з розвитку комунікативної компетентності студентів – майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу ми використовуємо такі інтерактивні методи: тренінг, ділова та рольова гра, робота в мікро-групах (малих групах), мозковий штурм, дискусія, інтерактивна лекція, кейс-метод (аналіз реальних ситуацій), акваріум тощо.

Навчання, що базується на використанні таких методів, включає у процес пізнання всіх студентів. Організовується групова, парна та індивідуальна робота,

використовується проектна робота, робота з різними джерелами інформації.

Інтерактивні методи базуються на принципах: взаємодії, активності учасників, опори на груповий досвід, зворотного зв'язку. Створюється середовище освітнього спілкування, яке характеризується відкритістю, взаємодією учасників, рівністю їхніх аргументів, накопиченням спільного знання, можливістю взаємної оцінки та контролю.

Активність викладача поступається місцем активності студентів, завданням викладача є створення умов для їхньої ініціативи. Викладач виконує функцію помічника в роботі, одного з джерел інформації. Тому інтерактивне навчання найефективніше використовується з метою розвитку комунікативної компетентності.

Дієвим методом є комунікативний тренінг. Тренінг – це таке навчання, в процесі якого головна увага приділяється практичному відпрацюванню матеріалу, коли в процесі виконання вправ, моделювання спеціально заданих ситуацій учасники мають можливість розвинути та закріпити необхідні знання й навички, змінити своє ставлення до власного досвіду та застосування у спілкуванні підходів. Комунікативний тренінг дає змогу діагностувати стан компетентності студентів у спілкуванні, виявити їхні психологічні проблеми, особистісні якості, особливості взаємодії з людьми. Беручи участь у тренінгу, майбутні фахівці пізнають особливості сприймання іншими людьми їхніх особистісних якостей, поведінки та комунікативних умінь; відбувається виправлення недоліків у спілкуванні [2].

Такий тренінг має дві фази – діагностичну та корекційну. Це дає можливість викладачу-психологу, який проводить тренінг, діагностувати стан комунікативної компетентності кожного учасника, накреслити шляхи вдосконалення умінь і навичок кожного у діловому та особистісному спілкуванні.

Під час діагностичної фази комунікативного тренінгу повинні бути виконані завдання:

1/ самопізнання учасників тренінгу –

пізнання ними своїх особистісних якостей, комунікативних особливостей, рефлексія власного спілкування та поведінки;

2/ отримання «зворотнього зв'язку» від інших учасників тренінгу, тобто інформації про те, як інші люди сприймають кожного учасника тренінгу як особистість, його вміння спілкуватися з людьми;

3/ зовнішня діагностика – пізнання психологом-тренером, що проводить групову роботу, особливостей особистості та комунікативних якостей кожного учасника.

Під час корекційної фази комунікативного тренінгу відбувається виправлення недоліків у спілкуванні кожного учасника, накреслюються шляхи вдосконалення комунікативної компетентності.

Метод мозкового штурму (brainstorming) – це оперативний метод вирішення проблеми на основі стимулювання творчої активності, при якому учасникам обговорення пропонують висловлювати якомога більшу кількість варіантів рішення, навіть найфантасичніших. Потім серед усіх ідей обирають найбільш вдалі, які можна використати на практиці. Етапи мозкового штурму: 1) постановка проблеми (попередній етап); 2) генерація ідей (основний етап); 3) групування, відбір та оцінка ідей. Від другого етапу багато в чому залежить успіх мозкового штурму. На цьому етапі головне – кількість ідей. Не варто робити якісь обмеження, критикувати чи оцінювати (навіть позитивно) висловлювані ідеї, оскільки оцінка відволікає від основного завдання та «збиває» творчий настрій. Третій етап дозволяє виділити найбільш цінні ідеї. На цьому етапі оцінка заохочується.

Дискусія – виявлення наявних різноманітних точок зору учасників на питання чи проблему та при необхідності – всебічний аналіз кожної з них. Переваги дискусії дають імпульс проблемному навчанню. Студенти під час дискусій не пасивно отримують знання, а «видобувають» їх, розв'язуючи пізнавальні задачі. В процесі дискусії формуються специфічні вміння та навички: вміння формулювати думки, аргументувати їх (прийоми доказової полеміки), навички критичного мислення.

Інтерактивна лекція являє собою виступ викладача перед студентами із застосуванням таких активних форм навчання: фасилітація, керована дискусія чи бесіда, модерація, демонстрація слайдів чи навчальних фільмів, мозковий штурм, мотивуюча промова.

Кейс-метод (case study) – це техніка навчання, що використовує опис реальних ситуацій. Студенти повинні проаналізувати ситуацію, розібратися в суті проблем, запропонувати можливі рішення та обрати найкращі з них. Для цього використовуються як ситуації, що базуються на реальному фактичному матеріалі, так і придумані кейси. Переваги цього методу в тому, що учасники навчання легко співвідносять отриманий теоретичний багаж знань з реальною практичною ситуацією.

Акваріум – це рольова гра, в якій беруть участь 2-3 особи, а інші виступають у ролі спостерігачів, що дозволяє одним «проживати» ситуацію, а іншим – аналізувати її зі сторони та «співпереживати». Цей метод дуже ефективний тоді, коли необхідно продемонструвати навичку, вміння, емоцію, стан при дефіциті часу. Більшість учасників виступають у ролі експертів та аналітиків.

Конкретний інтерактивний метод підбирається для практичного заняття, виходячи із його завдань та в залежності від умінь і навичок, які потрібно розвинути у студентів на даному занятті.

Висновки та перспективи подальших досліджень

Вдосконалення комунікативної компетентності майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу та успішність навчання кожного з них конструктивному спілкуванню залежить від багатьох факторів. Важливим є прагнення самого студента до самовдосконалення, його активність, відкритість, бажання оптимізувати власну комунікативну компетентність; рівень знань та вмінь викладача-психолога. Та значну роль в успішності розвитку комунікативної компетентності відіграють методи навчання, найдієвішими серед яких є інтерактивні методи.

Саме інтерактивні методи розвивають у майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу вміння та навички конструктивної взаємодії з клієнтами та колегами; стимулюють ініціативність майбутніх фахівців; хід та результат такого навчання набуває особистісної значущості для всіх учасників процесу та дозволяє

розвинути у них здатність самостійного вирішення професійних комунікативних проблем.

Подальший хід дослідження буде націлений на поглиблене дослідження змістовної специфіки комунікативної компетентності майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу.

Література

1. Безрученков Ю. Формування професійної культури майбутніх фахівців ресторанного господарства як науково-педагогічна проблема / Ю. Безрученков // Педагогіка і психологія професійної освіти. – К. – Вип. 2, 2013. – С. 28-34.
2. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб.: Речь, 2005. – 283 с.
3. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия / И.А. Зимняя. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 40 с.
4. Онопрієнко О. Концептуальні засади компетентнісного підходу в сучасній освіті / О. Онопрієнко // Шлях освіти. – 2007. – № 4. – С. 32-37.
5. Приймук О.О. Особливості формування професійно важливих якостей майбутніх фахівців ресторанного бізнесу / О.О. Приймук // Проблеми сучасної психології. – Кам'янець-Подільський: Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка. – Вип. 33. – 2016. – С. 436-448.
6. Сингаевская И. Особенности развития коммуникативной компетентности менеджера в сфере туризма / И. Сингаевская // Law, Economy and Management in Modern Ambiance / 5th International Conference LEMiMA-2017 – Volume 2. – Belgrade, Serbia: University Union-Nikola Tesla, Faculty of Strategic and Operational Management, 2017. – С. 503-513.
7. Хуторской А.В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования / А.В. Хуторской // Нар. образование. – 2003. – № 2. – С. 58-64.