

ЧЕРКАСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО

ГЕРАСИМОВА Інна Володимирівна

УДК 378.147 : 658

**ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ
МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОЇ
ІНДУСТРІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

Автореферат

дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

Черкаси – 2010

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Черкаському національному університеті імені Богдана Хмельницького, Міністерство освіти і науки України.

– **Науковий керівник** доктор педагогічних наук, професор
Кузьмінський Анатолій Іванович,
Черкаський національний університет
імені Богдана Хмельницького, ректор.

Офіційні опоненти: доктор педагогічних наук,
старший науковий співробітник
Лозовецька Валентина Терентіївна,
Інститут професійно-технічної освіти
НАПН України, завідувач лабораторії
професійної орієнтації і виховання;

кандидат педагогічних наук, доцент
Чугасівський Віталій Григорович,
Національний педагогічний університет
імені М. П. Драгоманова,
заступник директора інституту соціології,
психології та управління.

Захист відбудеться „11” травня 2010 року об 11 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 73.053.02 у Черкаському національному університеті імені Богдана Хмельницького за адресою: 18031, м. Черкаси, бульвар Шевченка, 81, 2-й поверх, зал засідань.

Із дисертацією можна ознайомитись у науковій бібліотеці Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького за адресою: 18031, м. Черкаси, вул. Університетська, 22.

Автореферат розіслано „09” квітня 2010 року.

Т. в. о. ученого секретаря
спеціалізованої вченої ради

І. А. Акуленко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Підготовка фахівців готельно-туристичної індустрії є важливою складовою сучасної системи професійної освіти, концептуальні положення якої окреслено в законах України „Про освіту”, „Про вищу освіту”, Державній програмі розвитку туризму на 2002–2010 роки та інших нормативно-правових документах. Одним із завдань вищої школи в цьому контексті виступає підготовка менеджерів туризму й готельного господарства, які відповідали б вимогам часу, тобто були носіями сучасного економічного мислення, володіли різнобічними й глибокими професійними знаннями й уміннями.

Зростання ролі комунікативних умінь менеджерів зумовлене розширенням ринкових відносин, зовнішньоекономічних зв'язків України, необхідністю вивчення й використання міжнародного досвіду у вітчизняних соціально-економічних умовах. Компетентність у сфері ділового спілкування стає нині одним із найважливіших показників професійного статусу фахівця.

Різні аспекти досліджуваної проблеми розглядалися в працях провідних науковців: Г. М. Андреєвої, Б. Ф. Ломова, Л. Е. Орбан-Лембрик, В. А. Семиченко (соціальні проблеми спілкування); Л. С. Виготського, І. С. Кона, Г. С. Костюка, М. І. Лісіної, Ю. О. Миславського, А. В. Мудрика, Р. С. Немова (етапи й чинники формування комунікативних характеристик особистості); Л. М. Карамушки, С. Д. Максименка (комунікативні здібності як чинник успішної управлінської діяльності керівника); В. А. Кан-Калика, О. О. Леонтєва, С. С. Макаренка, Л. О. Савенкової (специфіка комунікативних здібностей як професійно необхідних); В. С. Грехнева, В. Г. Казанської, В. В. Каплінського, В. А. Козакова, А. І. Кузьмінського, А. У. Хараша (підготовка викладача до професійного спілкування).

Специфічні особливості менеджменту й моделі професійних якостей випускника ВНЗ, зокрема вміння контактувати з людьми, самостійно в межах компетенції приймати рішення й відповідати за їх реалізацію, налагоджувати ділові стосунки є предметом досліджень М. П. Василенко, М. Д. Виноградського, М. Вудкока, В. Т. Лозовецької, В. Г. Чугаєвського, Л. Якокка.

Однак, аналіз наукових джерел засвідчив, що варіанти розв'язання зазначених проблем ще не стали предметом спеціальних досліджень. Зокрема не проведено досліджень, присвячених з'ясуванню й обґрунтуванню педагогічних умов формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії з урахуванням їхньої гендерної належності.

З'ясування рівня готовності майбутніх фахівців готельно-туристичної індустрії до комунікативної діяльності дало змогу виявити істотні недоліки в їхній професійній підготовці: низький рівень загальної комунікативної компетентності; брак знань про формат проведення ділових зустрічей, бесід і переговорів; відсутність умінь рівнобіжної реалізації активного слухання й уявного поведінкового аналізу; моделювання власної позиції і ставлення до неї інших учасників комунікації; невміння налагоджувати й підтримувати міжособистісні ділові контакти. З огляду на це виникає суперечність між вимогами до комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії і реальним станом їхньої готовності до професійного спілкування.

Аналіз навчального процесу у профільних ВНЗ свідчить, що для формування й розвитку комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії належною мірою не реалізуються можливості організаційних форм, методів і засобів навчання. Крім того відсутня цілеспрямована, цілісна складова фахової підготовки до комунікативної діяльності. З огляду на актуальність проблеми глибинного опрацювання питань підготовки майбутніх менеджерів до професійного спілкування обрано тему дисертації: **„Формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії у професійній підготовці”**.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дослідження виконано відповідно до плану наукової роботи кафедри педагогіки вищої школи і освітнього менеджменту навчально-наукового інституту педагогічної освіти, соціальної роботи і мистецтва Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького в межах комплексної наукової програми „Педагогічна діагностика рівня навчальних досягнень студентів у вищому навчальному закладі” (реєстраційний номер 0106U004023). Тему дисертації затверджено вченою радою Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького (протокол №3 від 06.11.2008 р.) та узгоджено в Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 10 від 23.12.2008 р.).

Мета дослідження – розробити, теоретично обґрунтувати й експериментально перевірити організаційно-педагогічну модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії.

Завдання дослідження:

1. На основі аналізу наукової літератури з означеної проблеми з'ясувати теоретичні аспекти формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, уточнити сутність поняття „комунікативні вміння менеджера”.

2. Розробити систему комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, визначити їх критерії й показники рівнів сформованості.

3. Систематизувати організаційно-педагогічні умови формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів і визначити особливості гендерного підходу щодо формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів її застосування.

4. Розробити організаційно-педагогічну модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії та експериментально перевірити її доцільність, дієвість і ефективність.

5. Підготувати й упровадити в навчальний процес ВНЗ методичні рекомендації з формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії в процесі їхньої професійної підготовки з урахуванням гендерної належності.

Об'єкт дослідження – професійна підготовка майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії у ВНЗ.

Предмет дослідження – організаційно-педагогічні умови формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії в процесі професійної підготовки.

Методи дослідження. Для розв'язання вищезначених завдань застосовано комплекс взаємопов'язаних методів: *теоретичні* – системний, порівняльний, ретроспективний і перспективний аналіз наукових джерел із проблем педагогіки й психології професійної освіти, методологічний аналіз категорій дослідження; теоретичне моделювання структурно-логічних і змістових основ професійного становлення менеджерів для порівняння, систематизації, класифікації й узагальнення теоретичних та експериментальних даних; *емпіричні* – педагогічний експеримент з упровадження запропонованої організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, спостереження, бесіда, оцінювання комунікативних та організаторських здібностей (КОЗ-1), оцінювання комунікативних умінь (за модифікованою методикою М. Снайдера), оцінювання комунікативного контролю в спілкуванні (за адаптованою методикою М. Снайдера), діагностика емоційної сфери студентів-менеджерів (за Ч. Спілбергером), анкетування для визначення самооцінки комунікативних умінь менеджера, визначення ціннісних орієнтацій (за М. Рокічем) для оцінки показників рівня сформованості комунікативних умінь майбутніх менеджерів, методи математичної статистики для обробки результатів експерименту.

Наукова новизна здобутих результатів полягає в тому, що: *уперше* систематизовано організаційно-педагогічні умови формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів, які охоплюють:

комплексний модульний підхід до навчання, перманентний розвиток освітніх потреб студентів, дотримання принципу усвідомленого навчання та суб'єкт-суб'єктних стосунків у системі „викладач–студент”, актуалізацію творчого потенціалу студентів, застосування гендерного знання, що впливає на гендерну ідентичність; розроблено й теоретично обґрунтовано організаційно-педагогічну модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, реалізація якої ґрунтується на особистісно-орієнтованому й гендерному підходах; визначено й обґрунтовано аксіологічний, мотиваційний, когнітивний, конструктивний, дослідницько-творчий критерії й показники рівнів сформованості комунікативних умінь майбутніх менеджерів; *удосконалено* методологічну базу процесу формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії; *подальшого розвитку* набули теоретичні положення щодо організації навчального процесу майбутніх менеджерів та формування комунікативної компетенції майбутніх фахівців.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що розроблено авторський спецкурс „Тренінг розвитку комунікативних умінь”, який використовується в практиці професійної підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії і забезпечує достатньо високий рівень сформованості зазначених умінь; розроблено й апробовано методичні рекомендації щодо формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії. Спецкурс і методичні рекомендації можуть бути використані для дидактичного забезпечення навчального процесу, створення підручників і методичних посібників, а також для подальших наукових пошуків із проблем вищої освіти і професійної підготовки фахівців.

Результати дослідження впроваджено у навчальний процес Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького (довідка № 852/01-11 від 18.05.2009), Маріупольського державного гуманітарного університету (довідка № 768/01-20/05 від 26.05.2009), Київського інституту туризму Федерації профспілок України (довідка № 01-08-77 від 21.05.2009), Коломийського інституту державного вищого навчального закладу „Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника” (довідка № 25 від 08.05.2009), Академії пожежної безпеки імені Героїв Чорнобиля (довідка № 790 від 14.05.2009), Державного вищого навчального закладу „Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди” (довідка № 744 від 25.05.2009).

Апробація результатів дисертації. Теоретичні положення й результати дослідження оприлюднено на Міжнародній науково-практичній конференції „Викладач і студент: суб'єкт-суб'єктні відносини” (Черкаси, 2008); всеукраїнських науково-практичних конференціях: „Вища

школа України: проблеми модернізації навчально-виховного процесу (Черкаси, 2006); „Підготовка соціальних працівників до формування здорового способу життя дітей та молоді” (Черкаси, 2006); „Викладач і студент: проблеми ефективної співпраці” (Черкаси, 2006); „Вища школа України: поступ у майбутнє” (Черкаси, 2007); „Викладач і студент: перспективи професійного зростання” (Черкаси, 2007); „Вища школа України в умовах глобалізації та інтеграції” (Черкаси, 2008); міжвузівських науково-практичних конференціях: „Актуальні проблеми науки та освіти” (Маріуполь, 2006); „Філософські та соціально-гуманітарні аспекти техногенної безпеки” (Черкаси, 2009); „Актуальні проблеми технічних та природничих наук” (Черкаси, 2009).

Основні положення, висновки й результати дослідження обговорено на засіданнях, науково-методичних семінарах кафедри педагогіки вищої школи і освітнього менеджменту, кафедри теоретичної психології навчально-наукового інституту педагогічної освіти, соціальної роботи і мистецтва Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького.

Публікації. За результатами дослідно-експериментальної роботи опубліковано 21 одноосібну працю, зокрема 9 статей у наукових фахових виданнях, затверджених ВАК України, 1 навчально-методичний посібник, 1 методичні рекомендації, 10 матеріалів і тез конференцій.

Структура роботи. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, додатків і списку використаних джерел. Повний обсяг дисертації – 286 сторінок, з них 182 сторінки займає основний текст, який містить 23 таблиці й 12 рисунків. Робота має 9 додатків на 62 сторінках. Список використаних джерел охоплює 280 найменувань, зокрема 32 – іноземними мовами.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми; окреслено мету, завдання, об’єкт, предмет і методи дослідження; аргументовано наукову новизну одержаних результатів; з’ясовано практичне значення роботи, подано відомості про апробацію та впровадження здобутих результатів; схарактеризовано структуру дисертації.

У **першому розділі** „Теоретичні основи формування комунікативних умінь у майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії” проаналізовано стан дослідженості проблеми; розкрито систему, зміст, організаційно-педагогічні умови й гендерний аспект формування комунікативних умінь менеджерів.

На підставі теоретичного огляду концепцій досліджуваного явища виокремлено низку аспектів, які стали предметом дослідження науковців, а саме:

- основні положення психолого-педагогічних теорій комунікативних умінь (А. Кідрон, С. Д. Максименко, Р. С. Немов, Л. Е. Орбан-Лембрик, К. К. Платонов та ін.);
- соціально-психологічні передумови формування комунікативних умінь індивіда (Н. П. Анікеєва, С. М. Ємельянов, А. Б. Добрович, Л. А. Петровська, В. А. Семиченко та ін.);
- специфіка комунікативних умінь як професійно важливих якостей (В. А. Кан-Калик, О. О. Леонт'єв, С. С. Макаренко, В. А. Попкова, Л. О. Савенкова та ін.);
- методи й методики дослідження комунікативних умінь особистості (А. В. Батаршев, М. О. Коць та ін.).

Аналітичне вивчення наукових праць виявило широту інтерпретації поняття „комунікативні вміння”. Осмислення результатів цього феномену дає змогу розглядати наявність комунікативних умінь як складову характеристики особистості менеджера готельно-туристичної індустрії, що уможливує взаємодію у форматі „суб’єкт–суб’єкт”. Комунікативні вміння кваліфікуються як інтегральні, тобто такі, що виявляються й розвиваються безпосередньо в процесі спілкування, удосконалюються в міжособистісних стосунках і є необхідною умовою та результатом спілкування. Зважаючи на це, комунікативні вміння менеджера готельно-туристичної індустрії доцільно виокремити як важливий органічний компонент його професійної діяльності, що синтезує комплекс перцептивних, інтерактивних і комунікативних складових ділового спілкування й реалізується в практичній площині.

З огляду на усталене розмежування компонентів ділового спілкування окреслено чинники, що впливають на організаційно-педагогічні умови формування комунікативних умінь студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії в процесі їх професійної підготовки: на макрорівні – це тенденції суспільної еволюції (демократизація суспільства загалом і сучасної освіти зокрема) та світові тенденції розвитку менеджменту як особливого типу діяльності; на мезорівні – організаційні (рівень урбанізації та розвитку інфраструктур, провідна фахова спрямованість ВНЗ, умови організації професійної підготовки) і соціальні (фаховий рівень викладацького складу, соціальний статус студентів, гендерний склад студентських груп) чинники; на мікрорівні – ставлення студентів до умов ВНЗ та процесу навчання, наявність індивідуального досвіду у сфері прийняття управлінських рішень тощо. Комунікативні вміння менеджера тісно пов’язані з основними професійними вміннями (аналітичними, конструктивними, прогностичними, проєктивними, організаторськими),

що забезпечують його готовність до професійної діяльності в сучасних умовах. Комунікативні вміння є однією з умов ефективної професійної самореалізації майбутнього фахівця.

У дисертації наголошено, що значна роль у формуванні комунікативних умінь менеджерів готельно-туристичної індустрії в гендерному аспекті належить системі професійної освіти. У навчальному процесі ВНЗ студент, засвоюючи зміст освіти й розвиваючись як особистість, повинен уміти висловлювати оцінювальні судження, вступати в дискусії й суперечки, вести діалог із людьми різного рівня професійної підготовки й статусу, відстоювати власну думку, шукати компроміс, ураховувати інтереси інших. Крім того, у процесі навчання у вищій школі майбутній менеджер набуває умінь загальноприйнятої гендерної культури спілкування.

У практичній площині процесу навчання у ВНЗ комунікативні вміння можуть реалізуватися за умов, коли: викладачі стимулюють і підтримують ініціативу студентів; у студентів формується впевненість у власних силах, утверджується віра в спроможність самостійно розв'язувати навчальні завдання; у повному обсязі підтримується прагнення студента до самостійного визначення мети, завдань і засобів навчальної діяльності; засуджується конформізм, стереотипність мислення та орієнтація лише на думку більшості; заохочується обстоювання власної думки; культивується апеляція до позитивних емоцій студентів, їхньої уяви, креативності; застосовуються інтерактивні та проблемні методи навчання, що оптимізують пошук ефективних рішень; здійснюються евристичні відкриття; дослідницька діяльність студентів проводиться спільно з викладачем; витримується гендерна рівність у навчально-виховному процесі. При цьому в дисертаційній роботі підкреслюється, що комунікативні вміння не є сталим утворенням, вони – динамічна система, яка, за наявності відповідних організаційно-педагогічних умов, належних індивідуально-особистісних якостей майбутнього фахівця, його гендерної ідентичності піддається формуванню й коригуванню.

У **другому розділі** „Стан сформованості комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії” проаналізовано галузеві стандарти, навчальні плани ВНЗ у контексті проблеми дослідження, обґрунтовано методологічну базу формування комунікативних умінь.

Проаналізувавши освітньо-кваліфікаційні характеристики, освітньо-професійні програми підготовки, навчальні плани підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, встановлено, що сукупність соціальних вимог до комплексу їхніх знань, умінь й особистісних якостей будується на основі цільових установок, структури діяльності та організаційно-педагогічної моделі фахівця. Певною мірою ці вимоги співвідносяться з базовими професійними вміннями, формування

яких залежить від якості опанування студентами фахових дисциплін. Аналіз навчальних програм дисциплін професійної підготовки майбутнього менеджера готельно-туристичної індустрії показав, що вони побудовані на засадах кредитно-модульної системи навчання, але при цьому не повністю відповідають вимогам формування комунікативних умінь, зокрема в них не визначено перелік однозначних критеріїв оцінки розвитку комунікативних умінь студентів у контексті специфіки їхньої майбутньої професійної діяльності. На основі аналізу науково-педагогічної літератури обґрунтовано методологічну базу формування комунікативних умінь менеджерів готельно-туристичної індустрії, а саме: форми (лекції, міні-лекції, спецкурси, самостійна, індивідуальна робота), методи (групова дискусія, ігрові методи, „case-study”, психодрама, психогімнастика, тренінг), засоби (навчальні посібники, інформаційні системи, телекомунікаційні мережі, комп'ютери, відео-й аудіотехніка).

Упродовж експериментальної роботи з дослідження рівнів сформованості комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, вивчення змісту психолого-педагогічних дисциплін з'ясовано, що провідними формами навчання мають бути міні-лекції та спецкурси. До найбільш ефективних методів формування комунікативних умінь віднесено тренінги та „case-study”, а до засобів, які підвищують рівень сформованості комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, – інформаційні системи та телекомунікаційні мережі.

У розділі розкрито сутність процесу формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів, який повинен ґрунтуватися на таких принципах: неперервність професійної освіти менеджерів готельно-туристичної індустрії, що забезпечується наступністю між підготовкою до вступу, навчанням у вищій школі та освітою після закінчення вищих навчальних закладів; демократизація та гуманізація професійної освіти; перспективно-випереджувальний підхід до підготовки менеджерів; фундаменталізація професійної освіти з урахуванням її практичної спрямованості; системне бачення професійної діяльності менеджерів готельно-туристичної індустрії в динаміці розвитку; органічний взаємозв'язок загальнонаукової, психолого-педагогічної, соціокультурної та спеціальної підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії; залежність змісту процесу навчання й виховання студентів від потреб суспільства; єдність освіти, виховання, розвитку особистості майбутнього менеджера.

У **третьому розділі** „Дослідно-експериментальна робота з формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії у професійній підготовці” проведено педагогічну діагностику рівнів сформованості комунікативних умінь майбутніх

менеджерів, розроблено й експериментально перевірено ефективність організаційно-педагогічної моделі формування їх комунікативних умінь, подано методичні рекомендації щодо формування цих умінь з урахуванням гендерної належності.

Основні ідеї дисертації апробовано в навчально-виховному процесі шести ВНЗ упродовж 2006–2009 рр. Дослідження охоплювало кілька етапів науково-педагогічного пошуку.

На першому (аналітико-пошуковому) етапі (2006 – 2007 рр.) вивчено й проаналізовано соціально-філософську, психолого-педагогічну й методичну літературу з проблеми дослідження; обґрунтовано актуальність проблеми й визначено основні напрями, мету, завдання, об'єкт, предмет дослідження; розроблено програму дослідно-експериментальної роботи, проведено констатувальний експеримент.

На другому (методично-експериментальному) етапі (2007 – 2008 рр.) розроблено й теоретично обґрунтовано організаційно-педагогічну модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії та експериментально перевірено доцільність, дієвість і ефективність її застосування.

На третьому (контрольно-узагальнюючому) етапі (2008 – 2009 рр.) узагальнено й теоретично осмислено отримані дані, сформульовано основні висновки й рекомендації; апробовано й упроваджено у навчально-виховний процес ВНЗ методичні рекомендації щодо формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, визначено перспективи подальших досліджень означеної наукової проблеми.

У ході констатувального етапу педагогічного експерименту використано комплекс методів і методик, за допомогою яких здійснено педагогічну діагностику показників рівнів сформованості комунікативних умінь студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії в гендерному аспекті. Критерії та рівні сформованості розвитку комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії повинні комплексно відображати сформованість їх основних структурних компонентів: перцептивного, інтерактивного та комунікативного. За результатами тестування студентів, які брали участь в експерименті (348 респондентів), проведено діагностику динаміки вияву комунікативного контролю в спілкуванні (за М. Снайдером). Установлено, що за 10-бальною рейтинговою системою відносний приріст виявлено лише у 3,3 % юнаків і 3,1 % дівчат. Методами авторського анкетування визначено провідні тенденції в самооцінці сформованості комунікативних умінь. Отримані результати, оцінювання яких відбувалося за 72-бальною рейтинговою системою, дали змогу констатувати, що відносний приріст дорівнює 3,4 % у юнаків

та 8,9 % у дівчат. За зведеними результатами констатувального етапу педагогічного експерименту, який передбачав з'ясування рівня сформованості комунікативних умінь визначено, що для майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії цей показник є низьким. Це зумовлено тим, що матеріал для формування комунікативних умінь з урахуванням гендерного аспекту не представлений у навчальних програмах, підручниках, навчальних посібниках. Навчальні курси дисциплін психолого-педагогічного циклу недостатньою мірою відображають комунікативні аспекти підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії.

З огляду на сказане, у дисертації зазначається, що ефективність формування особистісних і професійних якостей майбутніх фахівців-менеджерів готельно-туристичної індустрії з урахуванням їхніх гендерних особливостей, рівень сформованості комунікативних умінь у процесі професійної підготовки залежить від низки об'єктивних чинників, істотне значення серед яких в контексті дослідження мають: сформованість позитивного образу фахівця-менеджера як варіанта статевої ідентичності; ставлення до професійної освіти як до обов'язкового й необхідного компонента формування особистісних і професійних якостей конкурентноспроможного фахівця; зміст навчального матеріалу має враховувати гендерну тематику й забезпечувати достатній рівень теоретичної підготовки та необхідні навички для успішного спілкування й утілення бажаного в програму дій відповідно до специфіки професійної діяльності; організаційно-педагогічний вплив, що характеризується, по-перше, гендерною чутливістю й взаємною відвертістю педагога й студента, по-друге, використанням методів активізації пізнавальної та творчої діяльності, по-третє, створенням психологічного мікроклімату на заняттях, що забезпечує суб'єктну позицію його учасників. Цей факт підтверджує необхідність розробки й впровадження в освітній процес ВНЗ організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів, а в ході її реалізації – забезпечення їхньої професійної підготовки відповідним технологічно-методичним ресурсом у процесі вивчення навчальних дисциплін. Модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії (рис. 1), містить мету, організаційно-педагогічні умови, етапи, методологічну основу, зміст навчальних дисциплін, форми, методи, засоби організації навчального процесу й результат процесу формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів.

Реалізація моделі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії у навчальному процесі ВНЗ сприяла досягненню мети дослідження й впроваджувалась у рамках дисциплін психолого-педагогічного циклу та авторського спецкурсу „Тренінг розвитку комунікативних умінь”.

У результаті впровадження організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії досягнуто мети дослідження, а саме: майбутні менеджери правильно й відповідно до ситуації вступали в спілкування; підтримували спілкування, стимулюючи активність партнера; визначали момент завершення спілкування; максимально використовували соціально-психологічні характеристики комунікативної ситуації, у межах якої розгортається спілкування; прогнозували реакцію партнерів на власні дії, перехоплювали ініціативу спілкування й утримувати її; уміло використовували невербальні засоби спілкування.

На аналітичному етапі, оцінюючи ефективність формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів, здійснено підсумковий зріз рівня сформованості досліджуваного показника. Результати досліджень, подані в табл. 2, засвідчують, що показники розвитку рівня сформованості комунікативних умінь високого й дуже високого рівнів після проведення тренінгу зросли в дівчат і юнаків відповідно на 4 % та 6 % і становлять 45 % – у перших і 67 % – у других.

Таблиця 2

**Показники результатів дослідження рівнів сформованості
комунікативних умінь майбутніх менеджерів
готельно-туристичної індустрії**

Рівні сформованості комунікативних умінь	До тренінгу розвитку комунікативних умінь				Після тренінгу розвитку комунікативних умінь			
	дівчата		юнаки		дівчата		юнаки	
	к-ть	%	к-ть	%	к-ть	%	к-ть	%
Низький	24	21	12	20	0	0	3	5
Нижчий від середнього	18	16	5	8	19	17	7	12
Середній	25	22	7	11	43	38	10	16
Високий	17	15	18	30	21	19	20	33
Дуже високий	29	26	19	31	30	26	21	34

Показники низького й нижчого від середнього рівня зменшилися на 20 % у дівчат і на 11 % у юнаків, що становить 17 % від загальної кількості експериментальної вибірки досліджуваних. Високий рівень характеризується сформованістю в студентів фахових знань і вмінь та їхніх комунікативних, перцептивних і інтерактивних компонентів. У поведінці це проявляється через здатність досконало застосовувати комунікативні вміння у різноманітних ситуаціях професійного спілкування та вміння вибору найбільш доцільного стилю, можливість

об'єктивно оцінювати співрозмовника на підставі спостереження за його мовою, жестами, мімікою, зовнішністю. Зазначені показники більш доказово знаходять своє вирішення в знаннях, уміннях, комунікативній діяльності студентів з дуже високим рівнем сформованості комунікативних умінь. Студенти із середнім рівнем сформованості комунікативних умінь мають базові знання про спілкування, володіють окремими комунікативними, перцептивними й інтерактивними компонентами зазначених умінь, проте не завжди здатні ефективно застосовувати їх у ситуаціях професійної взаємодії. Студенти з рівнем сформованості комунікативних умінь нижчим від середнього демонструють знання й уміння здебільшого репродуктивного характеру. Про низький рівень комунікативних умінь свідчить недостатня розвиненість знань, умінь, комунікативних, перцептивних і інтерактивних компонентів зазначених умінь, поверхово-інтуїтивні уявлення про складові комунікативних умінь. Студенти, сприймаючи й оцінюючи партнера, проявляють упередженість, суб'єктивізм, допускають помилки в комунікації.

Розробка й упровадження в навчальний процес ВНЗ експериментальної організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії сприяла: застосуванню гендерного знання, що впливає на гендерну ідентичність; здатності до самоідентифікації для формування особистісного та професійного потенціалу майбутнього фахівця-менеджера; актуалізації творчого потенціалу, що дає змогу розвивати комунікативні вміння, ефективно використовувати здобуті знання, уміння адекватно позиціонуватися в професійній діяльності. Застосування гендерного знання відбувалося в межах вивчення дисциплін психолого-педагогічного циклу, до яких входили елементи інтерактивних методик та тренінгу розвитку комунікативних умінь. Розвиток здатності до самоідентифікації забезпечувався через залучення майбутніх менеджерів до науково-дослідницької діяльності під керівництвом викладачів і в межах самостійної роботи. Актуалізація творчого потенціалу майбутніх менеджерів здійснювалася шляхом створення сприятливого творчого середовища, дотримання принципу взаємної відвертості педагога й студента.

Формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії потребує відповідних змін у процесі їх фахової підготовки. Особлива увага при цьому повинна приділятися дисциплінам психолого-педагогічного циклу. Навчальні заняття варто урізноманітнювати, надаючи перевагу тим формам і методам, які передбачають інтерактивні способи пошуку й розв'язання навчальних завдань. У процесі професійного становлення менеджерів готельно-туристичної індустрії увагу необхідно зосереджувати не тільки

на засвоєнні знань, а й на формуванні особистості як професійно-творчої індивідуальності, здатної до постійного самовдосконалення.

Усі завдання експериментальної роботи реалізовано комплексно, у тісному взаємозв'язку та взаємозумовленості. Основна увага приділялася систематичності й послідовності проведення експерименту, формуванню в усіх учасників інтересу до нього, зацікавленості в якісному виконанні програми. Результати дослідної роботи й упровадження організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії в процесі їхнього навчання у ВНЗ підтвердили ефективність її застосування.

Аналітична обробка й узагальнення результатів проведеного дослідження засвідчили правильність та ефективність організації педагогічного забезпечення процесу формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії у процесі професійної підготовки.

ВИСНОВКИ

Одержані результати підтвердили наукову доцільність вивчення обраного аспекту дослідження, засвідчили розв'язання поставлених завдань і дали підстави для таких висновків:

1. Аналіз наукової літератури з проблеми дослідження виявив значну увагу науковців до проблем розвитку системи професійної підготовки менеджерів. У працях багатьох дослідників розкрито критерії, рівні й чинники формування комунікативних умінь; комунікативні здібності як чинник успішної управлінської діяльності керівника; специфіку комунікативних умінь як професійно необхідних, а також питання підготовки викладача до професійного спілкування. Водночас проведений науковий пошук показав, що проблема формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії розроблена недостатньо. Зокрема не проведено спеціальних досліджень, присвячених з'ясуванню й обґрунтуванню системи формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів, не визначено організаційно-педагогічні умови формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії з урахуванням їхньої гендерної належності.

Сутність поняття „комунікативні вміння менеджера” в дисертації розглядається як складне інтегральне утворення, що інтегрує перцептивні, інтерактивні й комунікативні компоненти.

2. Розроблено систему комунікативних умінь, яка охоплює змістову, професійну, емоційну складову. Визначено критерії й показники рівнів сформованості комунікативних умінь майбутніх

менеджерів готельно-туристичної індустрії. З'ясовано, що категорійний апарат комунікативних умінь менеджера готельно-туристичної індустрії характеризується аксіологічними, мотиваційними, когнітивними, конструктивними, дослідницько-творчими критеріями та проявляється на дуже високому, високому, середньому, нижче за середній і низькому рівнях.

3. У роботі систематизовано організаційно-педагогічні умови ефективного формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, а саме: психолого-педагогічна підготовка менеджерів до комунікативної діяльності в умовах аудиторного навчання; формування в студентів рефлексивного ставлення до комунікативного аспекту майбутньої професійної діяльності, спрямованості на вдосконалення способів і прийомів ділового спілкування; комунікативність навчального процесу, що містить суттєві риси модельованої професійної діяльності; зорієнтованість змісту, форм організації, методів і засобів навчання, що відтворюють способи спілкування менеджера в ситуаціях професійної взаємодії, на формування комунікативних умінь студентів у процесі навчання; педагогічне управління процесом формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів з урахуванням змісту, структури, етапів і логіки цього процесу. Виявлено вплив чинників макро-, мезо-, мікрорівня на формування комунікативних умінь студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії в процесі їх фахової підготовки. Визначено особливості гендерного підходу щодо формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів, які полягають в орієнтації на нейтралізацію й нівелювання міжстатевих відмінностей; вихованні в душі вільного вибору гендерної ідентичності; відсутності орієнтації на „особливе призначення” чоловіка й жінки; заохоченні видів діяльності, що відповідають інтересам особистості менеджера; обґрунтуванні недоцільності роздільного за статтю навчання; тенденції до розмивання культурно сформованих гендерних схем.

4. Розроблена організаційно-педагогічну модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії сприяє виробленню в майбутніх менеджерів належного стилю спілкування з партнерами; усвідомленню причин труднощів у спілкуванні та засобів їх подолання; формуванню комунікативних умінь; професійному зростанню. У системі навчально-виховного процесу ВНЗ використання організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів забезпечує ефективність підготовки висококваліфікованих фахівців готельно-туристичної індустрії. Розроблена організаційно-педагогічна модель реалізується у навчальному процесі ВНЗ у межах вивчення студентами

дисциплін психолого-педагогічного циклу й спецкурсу „Тренінг розвитку комунікативних умінь”.

Експериментальна перевірка ефективності впровадження запропонованої в дисертації організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії підтвердила її дієвість і ефективність. Це засвідчує позитивна динаміка рівнів сформованості комунікативних умінь студентів-менеджерів. Так, 45 % дівчат і 67 % юнаків досягли дуже високого й високого рівнів комунікативних умінь, а показник низького рівня комунікативних умінь зменшився відповідно на 21 % і 15 %.

5. На основі зреалізованого наукового пошуку розроблено й упроваджено методичні рекомендації щодо підвищення ефективності навчально-виховного процесу з формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії. Методичні рекомендації містять загальні положення дисертації й можуть стати технолого-методичним ресурсом у процесі вивчення майбутніми менеджерами готельно-туристичної індустрії фахових дисциплін.

Вірогідність результатів дослідження забезпечується теоретико-методологічною обґрунтованістю наукового підходу, критичним аналізом і врахуванням попередніх науково-педагогічних досліджень, відповідністю застосованих методів меті й завданням дослідження; якісною й кількісною обробкою експериментальних даних; багаторазовою й усебічною перевіркою результатів упровадження організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії в процесі їхньої професійної підготовки.

Розв’язання окреслених у дисертації проблем відкриває простір для подальших наукових досліджень у сфері комунікативної підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, особливо в царині вдосконалення інструментарію діагностики й методичного супроводу підвищення рівня професійної підготовки фахівців з менеджменту.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті в наукових фахових виданнях

1. Герасимова І. В. Теоретичні передумови адаптаційних можливостей студентів до умов ВНЗ / І. В. Герасимова // Вісник Черкаського університету. Серія : Педагогічні науки. – Черкаси, 2003. – Вип. 55. – С. 44–48.
2. Герасимова І. В. Формування особистості першокурсників у період їх адаптації до умов навчання у ВНЗ / І. В. Герасимова // Вісник Черкаського університету. Серія : Педагогічні науки. – Черкаси, 2006. – Вип. 75. – С. 30–32.

3. Герасимова І. В. Професійне самовизначення особистості / І. В. Герасимова // Вісник Черкаського університету. Серія : Педагогічні науки. – Черкаси, 2006. – Вип. 89. – С. 58–60.

4. Герасимова І. В. Проблеми професійного спілкування менеджера / І. В. Герасимова // Вісник Черкаського університету. Серія : Педагогічні науки. – Черкаси, 2007. – Вип. 101. – С. 40–46.

5. Герасимова І. В. Вплив комунікативних умінь на формування особистості фахівця-менеджера / І. В. Герасимова // Вісник Черкаського університету. Серія : Педагогічні науки. – Черкаси, 2007. – Вип. 112. – С. 154–159.

6. Герасимова І. В. Гендерна детермінація процесу соціально-рольової ідентифікації особистості студента / І. В. Герасимова // Вісник Черкаського університету. Серія : Педагогічні науки. – Черкаси, 2008. – Вип. 124. – С. 126–129.

7. Герасимова І. В. Професійне самовизначення особистості фахівця-менеджера / І. В. Герасимова // Педагогіка: зб. наук. праць. – Слов'янськ : Пед. ін-т, 2008. – Вип. 39. – С. 54–60.

8. Герасимова І. В. Професійна діяльність – основа індивідуальної самореалізації особистості фахівця менеджера / І. В. Герасимова // Вісник Черкаського університету. Серія : Педагогічні науки. – Черкаси, 2008. – Вип. 137. – С. 21 – 23.

9. Герасимова І. В. Гендерні аспекти формування комунікативних умінь у майбутніх менеджерів / І. В. Герасимова // Наукові записки. – К. : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2009. – Вип. 80. – С. 62 – 67.

Методичні видання

10. Герасимова І. В. Тренінгова програма. Розвиток комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії : навчально-методичний посібник / Інна Володимирівна Герасимова. – Черкаси : Вид. від. ЧНУ імені Богдана Хмельницького, 2009. – 48 с.

11. Герасимова І. В. Формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії : методичні рекомендації / Інна Володимирівна Герасимова. – Черкаси : Вид. від. ЧНУ імені Богдана Хмельницького, 2009. – 100 с.

Матеріали конференцій

12. Герасимова І. В. Методологічні засади корекції та профілактики тривожності студентів ВНЗ / І. В. Герасимова // Вища школа України: проблеми модернізації навчально-виховного процесу: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. – Черкаси, 2006. – С. 118–120.

13. Герасимова І. В. Психолого-педагогічні умови формування екологічної особистості / І. В. Герасимова // Підготовка соціальних працівників до формування здорового способу життя дітей та молоді: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. – Черкаси, 2006. – С. 195–198.

14. Герасимова І. В. До питання підготовки майбутніх спеціалістів у ВНЗ / І. В. Герасимова // Актуальні проблеми науки та освіти: матеріали міжвузівської VIII підсумкової наук.-практ. конф. викладачів. – Маріуполь, 2006. – С. 117–119.

15. Герасимова І. В. Адаптаційні проблеми студентів-першокурсників / І. В. Герасимова // Викладач і студент: проблеми ефективної співпраці: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. – Черкаси, 2006. – С. 102–104.

16. Герасимова І. В. Сутність професійного спілкування менеджера / І. В. Герасимова // Вища школа України: поступ у майбутнє: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. – Черкаси, 2007. – С. 39–40.

17. Герасимова І. В. До питання щодо актів процесу комунікації / І. В. Герасимова // Викладач і студент: перспективи професійного зростання: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. – Черкаси, 2007. – С. 95–96.

18. Герасимова І. В. Статеворольовий підхід щодо навчання у ВНЗ / І. В. Герасимова // Вища школа України в умовах глобалізації та інтеграції: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. – Черкаси, 2008. – С. 131–133.

19. Герасимова І. В. Професійне самовизначення як частина кар'єри фахівця менеджера / І. В. Герасимова // Викладач і студент: суб'єкт-суб'єктні відносини: матеріали Міжнародної наук.-практ. конф. – Черкаси, 2008. – С. 124–125.

20. Герасимова І. В. До питання корекційної роботи / І. В. Герасимова // Актуальні проблеми технічних та природничих наук: матеріали II міжвузівської наук.-практ. конф. – Черкаси, 2009. – С. 194–196.

21. Герасимова І. В. До питання гендерних ідентифікацій особистості студента / І. В. Герасимова // Філософські та соціально-гуманітарні аспекти техногенної безпеки: матеріали міжвузівської наук.-практ. конф. – Черкаси, 2009. – С. 33–36.

АНОТАЦІЇ

Герасимова І. В. Формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії у професійній підготовці. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького. – Черкаси, 2010.

Дисертацію присвячено проблемі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії в процесі професійної підготовки.

У роботі проаналізовано основні умови формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів, що становить теоретико-методологічну базу дослідження. Визначено перелік головних комунікативних умінь менеджерів готельно-туристичної індустрії. Здійснено педагогічну діагностику рівня їх сформованості в студентів. Розроблено й експериментально апробовано тренінг розвитку комунікативних умінь, організаційно-педагогічну модель формування комунікативних умінь майбутнього менеджера готельно-туристичної індустрії, реалізація якої передбачає врахування гендерної ідентичності та містить комплекс особистісних і професійних якостей. У системі навчально-виховного процесу ВНЗ запропонована модель забезпечує ефективність підготовки фахівців високої кваліфікації та реалізується за допомогою застосування інтерактивних методів та в ході вивчення спецкурсу „Тренінг розвитку комунікативних умінь”.

Ключові слова: комунікативні вміння, професійна підготовка менеджерів, професійне спілкування, організаційно-педагогічна модель, тренінг розвитку комунікативних умінь, гендерна ідентичність, організаційно-педагогічні умови ефективного формування комунікативних умінь.

Герасимова И. В. Формирование коммуникативных умений будущих менеджеров гостинично-туристической индустрии в профессиональной подготовке. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.04 – теория и методика профессионального образования. – Черкасский национальный университет имени Богдана Хмельницкого. – Черкассы, 2010.

Диссертация посвящена проблеме формирования коммуникативных умений будущих менеджеров гостинично-туристической индустрии в процессе профессиональной подготовки. В работе проанализированы основные условия формирования коммуникативных умений будущих менеджеров, которые составляют теоретико-методологическую основу исследования. Определен перечень базовых коммуникативных умений менеджеров гостинично-туристической индустрии. Осуществлена педагогическая диагностика уровней их сформированности у студентов. С целью повышения уровня развития коммуникативных умений у будущих менеджеров гостинично-туристической индустрии создана организационно-педагогическая модель усовершенствования коммуникативных умений будущих менеджеров гостинично-туристической индустрии, результаты апробации которой подтвердили ее эффективность. Основное назначение модели – способствовать формированию коммуникативных умений как профессионально важных качеств. В системе учебно-

воспитательного процесса ВУЗа модель обеспечивает результативность подготовки специалистов высокой квалификации, реализуется посредством изучения спецкурса „Тренинг развития коммуникативных умений” и дает возможность будущим менеджерам: ситуативно правильно вступать в общение; поддерживать общение, стимулируя активность партнера; правильно определять момент завершения общения; максимально использовать характеристики коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение; прогнозировать реакцию партнеров на собственные действия, проявлять инициативу в общении и удерживать ее; выбирать жесты, позы, манеру своего поведения адекватно ситуации.

Исследование показало, что тренинг как активная форма обучения позволяет конструировать разные ситуации, которые возникают в рамках профессионального общения, и выбирать наиболее адекватные поведенческие модели.

Экспериментально доказано, что эффективность профессиональной деятельности будущего менеджера гостинично-туристической индустрии определяется уровнем развития коммуникативных умений, включая гендерную идентичность, а также комплекс личностных и профессиональных качеств.

Ключевые слова: коммуникативные умения, профессиональная подготовка менеджеров, профессиональное общение, организационно-педагогическая модель, тренинг развития коммуникативных умений, гендерная идентичность, организационно-педагогические условия эффективного формирования коммуникативных умений.

Gerasimova I. V. Future Hotel-Tourist Industry Manager’s Communicative Skills Formation in Professional Training. – Manuscript.

The dissertation for receiving a scientific degree of the candidate of pedagogical sciences on a speciality 13.00.04 – theory and methods of professional education. – Bohdan Khmelnytsky National University at Cherkasy. – Cherkasy, 2010.

Thesis is devoted to the problem of future hotel-tourist industry manager’s communicative skills formation in professional training.

Basic conditions of future manager’s communicative skills formation, which are the methodology-theoretical basis of the research, are analyzed in the thesis. A list of manager’s basic communicative skills is determined and pedagogical diagnostics of student’s level of their formation is made. A communicative skills development training (CSDT) is worked out and experimentally approved. It is determined that hotel-tourist manager model is built up as gender identity variant and contains a complex of personal and professional qualities, namely personal psychological qualities, which determine professional activity production.

Key words: communicative skills, professional communication, communicative skills development training, organizational pedagogical model, professional training of manager's, gender identity, organizational-pedagogical conditions of communicative skills effective formation.

Підписано до друку 09.04.2010. Формат 60x84/16. Гарнітура Таймс
Папір офсет. Ум. друк. арк. 0,9. Тираж 100 пр. Зам. № 3357.

Видавець і виготівник видавничий відділ
Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького
Адреса: 18000, м. Черкаси, бул. Шевченка, 81, кімн. 117,
Тел. (0472) 37-13-16, факс (0472) 37-22-33,
e-mail: vydav@cdu.edu.ua, <http://www.cdu.edu.ua>
Свідоцтво про внесення до державного реєстру
суб'єктів видавничої справи ДК №3427 від 17.03.2009 р.