

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Черкаський національний університет імені

Богдана Хмельницького

**І. В. Герасимова**

**ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ  
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ**

**МОНОГРАФІЯ**

Черкаси – 2015

УДК 159.9 (075.8)

ББК 88я 73-1

Г-37

**Рецензенти:**

*Д. М. Харченко* – доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького

*В. П. Шпак* – доктор педагогічних наук, професор, кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького

*Рекомендовано до друку вченою радою Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького  
(протокол №5 від 23.12.2014 р.)*

**Герасимова І. В.**

Г-37 Формування комунікативних умінь майбутніх фахівців : монографія / І. В. Герасимова. – Черкаси : ЧНУ імені Богдана Хмельницького, 2015. – 272 с.

У монографії розкрито теоретико-методичні засади формування комунікативних умінь майбутніх фахівців у їх професійній підготовці, розроблено тренінгову програму для діагностики та виявлення рівня сформованості комунікативних умінь, представлено практичні рекомендації по підвищенню комунікативного потенціалу.

Інформація бути використана у практиці підготовки фахівців, робота яких пов'язана з комунікацією, при організації діяльності адміністративного та науково-педагогічного персоналу ВНЗ.

УДК 159.9 (075.8) ББК 88я 73 .....	1
ВСТУП .....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ У МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ .....	16
1.1. Висвітлення проблеми професійного спілкування менеджера у вітчизняній і зарубіжній науковій літературі .....	16
1.2. Система комунікативних умінь менеджера .....	35

1.3. Організаційно-педагогічні умови формування .....	53
комунікативних умінь майбутніх менеджерів .....	53
1.4. Гендерні аспекти формування комунікативних умінь .....	66
майбутніх менеджерів .....	66
Висновки до першого розділу .....	80
<b>РОЗДІЛ 2. СТАН СФОРМОВАНOSTІ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ</b>	
<b>МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ .....</b>	<b>81</b>
2.1. Аналіз галузевих стандартів, навчальних планів з проблеми дослідження .....	81
2.2. Методологічна база формування комунікативних умінь .....	88
майбутніх менеджерів .....	88
2.3. Організація та етапи процесу формування комунікативних .....	100
умінь .....	100
Висновки до другого розділу .....	112
<b>РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА РОБОТА З ФОРМУВАННЯ</b>	
<b>КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНО-</b>	
<b>ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ .....</b>	<b>114</b>
3.1. Рівень сформованості комунікативних умінь майбутніх .....	114
менеджерів готельно-туристичної індустрії.....	114
3.2. Місце й роль ціннісних орієнтацій у розвитку .....	136
комунікативних умінь студентів-менеджерів .....	136
3.3. Організаційно-педагогічна модель формування .....	157
комунікативних умінь майбутніх менеджерів .....	157
3.4. Методичні рекомендації щодо формування професійних якостей	
майбутніх менеджерів готельно-туристичної .....	171
індустрії з урахуванням гендерної належності.....	171
Висновки до третього розділу .....	189
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>191</b>
<b>ДОДАТКИ .....</b>	<b>194</b>

## **ЗМІСТ**

### **ВСТУП**

Підготовка фахівців є важливою складовою сучасної системи професійної освіти, концептуальні положення якої окреслено в законах України „Про освіту”, „Про вищу освіту” та інших нормативно-правових документах. Одним із завдань вищої школи в цьому контексті виступає підготовка професіоналів, які відповідали б вимогам часу, тобто були носіями сучасного мислення, володіли різнобічними й глибокими професійними знаннями й уміннями.

Зростання ролі комунікативних умінь 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. Нємова (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. Грєхнєва, В. Г. Казанської, В. В. Каплінського, В. А. Козакова, 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 фахівців з урахуванням їхньої гендерної належності.

З'ясування рівня готовності до комунікативної діяльності дало змогу виявити істотні недоліки в 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 фахівців і реальним станом їхньої готовності до професійного спілкування.

Аналіз навчального процесу у профільних ВНЗ свідчить, що для формування й розвитку комунікативних умінь належною мірою не реалізуються можливості організаційних форм, методів і засобів навчання.

Крім того відсутня цілеспрямована, цілісна складова фахової підготовки до комунікативної діяльності.

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 фахівців для порівняння, систематизації, класифікації й узагальнення теоретичних та експериментальних даних – емпіричні – педагогічний експеримент з упровадження запропонованої організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь, 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 (за Ч. Спілбергером), анкетування для визначення самооцінки комунікативних умінь, визначення ціннісних орієнтацій (за М. Рокічем) для оцінки показників рівня сформованості комунікативних умінь, методи математичної статистики для обробки результатів експерименту.

Наукова новизна здобутих результатів полягає в тому, що: уперше систематизовано організаційно-педагогічні умови формування комунікативних умінь, 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, реалізація якої ґрунтується на особистісноорієнтованому й гендерному підходах; визначено й обґрунтовано аксіологічний, мотиваційний, когнітивний, конструктивний,

дослідницькотворчий критерії й показники рівнів сформованості комунікативних умінь; удосконалено методологічну базу процесу формування комунікативних умінь; подальшого розвитку набули теоретичні положення щодо організації навчального процесу та формування комунікативної компетенції.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що розроблено авторський спецкурс „Тренінг розвитку комунікативних умінь”, який використовується в практиці професійної підготовки і забезпечує достатньо високий рівень сформованості зазначених умінь; розроблено й апробовано методичні рекомендації щодо формування комунікативних. 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.

У першому розділі „Теоретичні основи формування комунікативних” проаналізовано стан дослідженості проблеми; розкрито систему, зміст, організаційно-педагогічні умови й гендерний аспект формування комунікативних умінь.

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. Нємов, Л. Е. Орбан-Лембрик, К. К. Платонов та ін.);
- соціально-психологічні передумови формування комунікативних умінь індивіда (Н. П. Анікєєва, 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. Леонтєв, 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 фахівця, що уможливорює 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 фахівця 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 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 фахівця 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 роботі наголошено, що значна роль у формуванні комунікативних умінь професіонала у 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 фахівець 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 роботі підкреслюється, що комунікативні вміння не є сталим утворенням, вони □ динамічна система, яка, за наявності відповідних організаційнопедагогічних умов, належних індивідуально-особистісних якостей майбутнього фахівця, його гендерної ідентичності піддається формуванню й коригуванню.

У другому розділі „Стан сформованості комунікативних умінь майбутніх фахівців” 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 фахівців, установлено, що сукупність соціальних вимог до комплексу їхніх знань, умінь й особистісних якостей будується на основі цільових установок, структури діяльності та організаційно-педагогічної моделі. 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 фахівця 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, а саме: форми (лекції, міні-лекції, спецкурси, самостійна, індивідуальна робота), методи (групові дискусії, 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 фахівців, 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 „casestudy”, а до засобів, які підвищують рівень сформованості комунікативних умінь, – інформаційні системи та телекомунікаційні мережі.

У розділі розкрито сутність процесу формування комунікативних умінь фахівців, який повинен ґрунтуватися на таких принципах: неперервність професійної освіти, 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 фахівців; фундаменталізація професійної освіти з урахуванням її практичної спрямованості; системне бачення професійної діяльності фахівців в динаміці розвитку; органічний взаємозв'язок загальнонаукової, психологопедагогічної, соціокультурної та спеціальної підготовки; залежність змісту процесу навчання й виховання студентів від потреб суспільства; єдність освіти, виховання, розвитку особистості майбутнього фахівця.

У третьому розділі „Дослідно-експериментальна робота з формування комунікативних умінь майбутніх фахівців у професійній підготовці” проведено педагогічну діагностику рівнів сформованості комунікативних умінь, розроблено й експериментально перевірено ефективність організаційно-педагогічної моделі формування їх комунікативних умінь, подано методичні рекомендації щодо формування цих умінь з урахуванням гендерної належності.

На першому (аналітико-пошуковому) етапі 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 розроблено й теоретично обґрунтовано організаційно-педагогічну модель формування комунікативних умінь майбутніх фахівців та експериментально перевірено доцільність, дієвість і ефективність її застосування.

На третьому (контрольно-узагальнюючому) етапі 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 фахівців, 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 в гендерному аспекті. Критерії та рівні сформованості розвитку комунікативних умінь майбутніх фахівців 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 фахівців 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 фахівців.

З огляду на сказане, у роботі зазначається, що ефективність формування особистісних і професійних якостей майбутніх фахівців 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 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, поперше, 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 упровадження в освітній процес ВНЗ організаційнопедагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх фахівців, а в ході її реалізації – забезпечення їхньої професійної підготовки відповідним технологічно-методичним ресурсом у процесі вивчення навчальних дисциплін. Модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельнотуристичної індустрії, містить мету, організаційно-педагогічні умови, етапи, методологічну основу, зміст навчальних дисциплін, форми, методи, засоби організації навчального процесу й результат процесу формування комунікативних умінь майбутніх фахівців.

Реалізація моделі формування комунікативних 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 досягнуто мети дослідження, а саме: майбутні фахівці правильно й відповідно до ситуації вступали в спілкування; підтримували спілкування, стимулюючи активність партнера; визначали момент завершення спілкування; максимально використовували соціальнопсихологічні 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, здійснено підсумковий зріз рівня сформованості досліджуваного показника. Результати досліджень, 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.

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 фахівців сприяла: застосуванню гендерного знання, що впливає на гендерну ідентичність; здатності до самоідентифікації для формування особистісного та професійного потенціалу майбутнього фахівця; 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 психологопедагогічного циклу, до яких входили елементи інтерактивних методик та тренінгу розвитку комунікативних умінь. Розвиток здатності до самоідентифікації забезпечувався через залучення майбутніх фахівців до науково-дослідницької діяльності під керівництвом викладачів і в межах самостійної роботи. Актуалізація творчого потенціалу здійснювалася шляхом створення сприятливого творчого середовища, дотримання принципу взаємної відвертості педагога й студента.

Формування комунікативних умінь майбутніх професіоналів 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 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 організаційнопедагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх фахівців в процесі їхнього навчання у ВНЗ підтвердили ефективність її застосування.

Аналітична обробка й узагальнення результатів проведеного дослідження засвідчили правильність та ефективність організаційнопедагогічного забезпечення процесу формування комунікативних умінь у процесі професійної підготовки.

## **РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ У МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

### **1.1. Висвітлення проблеми професійного спілкування менеджера у вітчизняній і зарубіжній науковій літературі**

Освіта є пріоритетною сферою накопичення знань і формування вмінь, створення максимально сприятливих умов для виявлення й розвитку творчих здібностей людини. Освіта є вищою цінністю громадянина, держави. Це означає, що освітній процес повинен здійснюватися як в інтересах суспільства, так і на користь особистості. Головною метою освіти є формування творчої особистості як одного з чинників економічного й соціального прогресу [108]. Така висока мета зумовлює низку вимог до сучасної вищої освіти і, відповідно, до вищих навчальних закладів. З огляду на це суспільство все більше усвідомлює необхідність здійснення певних конструктивних змін у цій сфері.

Процес модернізації вищої професійної освіти диктує необхідність створити умови, в яких становлення й розвиток самоідентифікаційних процесів, потрібних менеджеріві, відбувається з урахуванням його потреб.

Відповідно до вимог сьогодення відбувається зміна акцентів професійно-предметного і технологічного простору знань і вмінь, необхідних сучасному менеджеріві.

Упродовж останніх років з'явилося чимало праць з проблем підготовки менеджерів. Розкриттю особливостей формування особистісних і професійних якостей фахівця-менеджера з позицій гуманістичної парадигми присвячені роботи М. М. Берулави, Н. Є. Седової, В. О. Сластьоніна та ін.; особистісно

орієнтованої педагогіки – Є. В. Бондаревської, А. І. Кузьмінського, І. П. Підласого, В. В. Серікова, І. С. Якиманської та ін.

Розуміння сутності особистості та закономірностей її розвитку поглиблюють роботи Б. Г. Ананьєва, Л. С. Виготського, І. С. Кона, О. М. Леонтьєва та інших. Проблеми формування особистісних і професійних якостей фахівця в рамках розвивального навчання й розвитку творчості розглянуто в роботах Л. С. Виготського, П. Я. Гальперіна, Д. Б. Ельконіна та інших.

Менеджер готельно-туристичної сфери займає ключову позицію в системі управління організації. Важливість ролі менеджера визначається його повноваженнями приймати рішення, розподіляти обов'язки, добирати виконавців і способи виконання, відповідальністю перед власником майна організації.

Маючи реальну владу, менеджер впливає на трудовий колектив, а через нього на характер і результати функціонування самого об'єкта управління. Він добирає, розставляє й використовує персонал відповідно до вимог професійної діяльності. Високопрофесійний менеджер оточує себе кваліфікованими, компетентними колегами, формулює завдання колективу, ясно розуміє свою роль у їх розв'язанні, здатний задіяти внутрішні стимули до самостійних дій, передбачити можливі труднощі, попередити невдачі й віднайти оптимальне розв'язання проблем у конкретній ситуації.

Як довірена особа власника майна, менеджер утілює його завдання (директиви) в конкретні дії, а як лідер колективу, виражає його інтереси. Тобто менеджер розв'язує двоєдине завдання □ задовольнити обидві сторони одержанням прибутку від своєї діяльності, й за це він несе особисту відповідальність. Поняття „менеджер” має різні нюанси □ є менеджери загального керівництва, лінійні й функціональні.

*Менеджери загального керівництва* очолюють організації. Вони обіймають посади директорів, голів правління, президентів та ін., здійснюють управління організацією, виконують функції планування, організації,

мотивації та контролю в повному обсязі, координують і регулюють діяльність персоналу з метою виконання виробничо-технологічних, економічних та організаційних процесів, забезпечують неперервне функціонування виробництва, економічну й соціальну ефективність організації через апарат управління й діють на основі статуту, затвердженого власником майна.

*Лінійні менеджери* очолюють відносно відокремлені підрозділи. Вони обіймають посади керівників філій, представництв, виробничих підрозділів. Кожен з них через наданий апарат управління не тільки координує діяльність підпорядкованого йому персоналу, але й приймає управлінські рішення стосовно виконання завдань менеджера загального керівництва з питань виробничого, соціально-економічного, організаційного, технічного характеру. Лінійні менеджери діють на основі положення, затвердженого вищим керівництвом організації.

*Функціональні менеджери* □ це керівники спеціалізованих функціональних управлінь, департаментів, служб, відділів та інших підрозділів усіх рівнів управління організації (головні фахівці, керівники відділів маркетингу, зовнішньоекономічної діяльності, економіки, фінансів, обліку, аудиту та ін.). В обов'язки функціональних менеджерів входить підготовка рекомендацій менеджерам загального та функціонального керівництва для змін тих чи тих параметрів об'єкта, що підлягає управлінню.

Функціональний менеджер одночасно може бути й лінійним щодо структурного підрозділу, який він очолює. Коло функцій та обов'язків визначається тільки в межах, установлених менеджером загального керівництва в положенні про структурний підрозділ. Якщо порівняти діяльність менеджерів, які обіймають посади з однаковою назвою і в однакових організаціях, то часто виявляється, що обсяг, а певною мірою й характер функцій, які вони виконують, не співпадає. І це закономірно для організацій-конкурентів. Але є функції, які сукупно становлять обов'язковий обсяг діяльності будь-якого керівника. Їх вивчення належить до формування конкурентоспроможного менеджменту [32].

Отже, менеджер — це фахівець з управління, який розробляє плани, визначає завдання, терміни, способи їх реалізації, призначає виконавців (управління персоналом), розробляє робочі процедури (технології) відповідно до всіх стадій управлінського циклу, здійснює контроль.

Менеджер — це професійно підготовлений керівник, який уміє орієнтуватися у фінансових, юридичних, психологічних і всіх інших питаннях, пов'язаних з управлінською діяльністю. Він володіє основами ринкової економіки та особливостями взаємовідносин між підприємствами. Одним із головних завдань менеджера є ефективна організація праці підлеглих. Мистецтво керівника виявляється не лише в налагодженні комунікації, координації й спрямуванні праці підлеглих, але й в умінні делегувати їм необхідні повноваження й відповідальність, давати можливість висловлювати й відстоювати власну думку, зберігаючи при цьому функцію контролю. Перебуваючи в колективі, менеджер постійно виконує функції інформування, мотивування й виховання [194].

Необхідною умовою успішної діяльності менеджера є здатність до самоідентифікації, до формування особистісних і професійних якостей (М. К. Мамардашвілі, С. Є. Ячин). Саме від наявності й реалізації цієї умови значною мірою залежить ефективність професійної діяльності менеджера, яка характеризується різноманітністю й частотою контактів усередині та за межами фірми, швидкою зміною обставин і людей. Усе це ставить високі вимоги до професійного спілкування менеджера та формування в нього комунікативних умінь. Основа діяльності сучасного менеджера — вміння спілкуватися з підлеглими, партнерами й вищим керівництвом. У психологічному словнику за редакцією А. В. Петровського і М. Г. Ярошевського поняття „спілкування” визначається як багатоплановий процес установлення й розвитку контактів між людьми, породженого їхніми потребами спільної діяльності, та як здійснювана знаковими засобами взаємодія суб'єктів, спричинена потребами спільної діяльності [179].

Ефективне спілкування з персоналом не лише створює оптимальний клімат у колективі, але й сприяє підвищенню працездатності співробітників, спонукає їх до вияву творчості й ініціативи в роботі, що в кінцевому підсумку підвищує продуктивність діяльності підприємства [131].

У вітчизняних наукових розробках можна виділити два підходи до розуміння сенсу спілкування. Перший (О. О. Леонтьєв, Б. Ф. Ломов, В. С. Мерлін) полягає в розгляді спілкування як складової частини діяльності, яка включає перцептивну, комунікативну та інтерактивну сторони, і як інтраіндивідуальний процес він може бути керованим. Другий підхід (Г. М. Андреева, О. О. Бодальов, В. М. Мясищев, Б. Д. Паригін) акцентує увагу на тому, що спілкування виступає як самостійна категорія й має такі характеристики: суб'єкт-суб'єктний зв'язок тих, хто спілкується, активність, творча позиція, відвертість між партнерами.

Зарубіжні вчені спілкування розглядають у межах лінійної, біхевіористичної, когнітивної, соціальної, рольової та гуманістичної моделей [255, 258, 268, 276, 278]. У рамках нашого дослідження актуальними є положення останньої моделі, у якій спілкування розглядається як динамічний процес з притаманними йому елементами творчості й свободи залежно від ситуації, особистісних характеристик тих, хто спілкується.

Педагогічний аспект процесу спілкування дозволяє визначити його як форму навчальної взаємодії викладача і студентів, яка включає елементи соціальної та особистісної спрямованості (Ю. М. Ємельянов, А. Л. Журавльов, В. Зігерт, В. А. Кан-Калик, І. О. Ковальова, О. Ю. Панасюк, Л. А. Петровська, А. Л. Свенцицький, В. К. Сементовська).

Більшість учених розглядає спілкування у співвідношенні з діяльністю, але підходи тут різні: спілкування й діяльність – дві рівнозначні категорії буття людини [6, 136]; спілкування є одним із проявів діяльності [4]; спілкування – особливий вид діяльності [126]. У багатьох працях спілкування визначається як особливий специфічний адекватний різновид комунікативної діяльності. Темі нашого дослідження більш відповідає запропоноване О. О.

Леонтьєвим розуміння спілкування як такої діяльності, де особистості взаємодіють, впливаючи одна на одну за допомогою знаків (зокрема й мовних) [125]. Саме цю позицію ми й обираємо за основну. Розвиток думки О. О. Леонтьєва про спілкування як особливий вид діяльності знайшов своє продовження у працях Б. Д. Паригіна [175]. На його думку, спілкування й діяльність співвідносяться як два кола, внаслідок чого спілкування постає або як умова будь-якої діяльності, або ж у вигляді специфічної комунікації.

Підкреслюючи універсальний характер спілкування як явища суспільного життя, автор наголошує на тому, що це багатогранний процес, який може одночасно виступати і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як ставлення людей один до одного, і як процес їхнього інтерперсонального взаємовпливу, і як процес співпереживання та взаємного розуміння один одного [175].

На думку Г. М. Андрєєвої, спілкування можна трактувати як взаємодію двох або більше людей, спрямовану на об'єднання та узгодження їхніх зусиль для налагодження взаємовідносин і досягнення спільного результату [4].

В. В. Мудрик розглядає спілкування як процес передачі-прийняття інформації. За змістом розглядають три типи інформації: когнітивну, що пов'язана з фактичним значенням висловлювань; індексальну, яка повідомляє про психологічний стан комунікатора, його особистість, якості характеру, нахили, емоційний стан і тим самим дає можливість визначити його ставлення до себе та інших; регулятивну – про хід взаємодії, необхідної для початку, продовження й завершення спілкування [158]. Професійне спілкування в управлінні передбачає відносини, що опосередковуються соціальними та професійними ролями. Цей вид спілкування може містити елементи особистісного характеру, актуалізація яких значною мірою залежить від обмежень у професійних стосунках.

У процесі професійного спілкування розкривається суб'єктивний, внутрішній світ однієї людини для іншої. Така своєрідна „презентація” дає змогу з'ясувати людські якості. Завдяки спілкуванню індивід долучається до

життя організації, засвоює її досвід, здобутки, водночас він відособлюється, виокремлюється із групи, формує власну індивідуальну неповторність і самобутність [170].

І. О. Зимня та Л. Е. Орбан-Лембрик виділяють у структурі спілкування інтерактивну, перцептивну й комунікативну складові [74, 170]. Інтерактивна складова професійного спілкування передбачає обмін не лише інформацією, а й різними діями, за допомогою яких здійснюється взаємне стимулювання, контроль і взаємодопомога в розв'язанні спільного завдання. Взаємодія в цьому контексті є аспектом спілкування, що виявляється в організації учасниками управлінського процесу взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення спільної мети. Важливий аспект взаємодії у спілкуванні – *взаєморозуміння*, тобто таке розшифрування партнерами повідомлень і дій один одного, яке відповідає дійсному їх значенню з погляду авторів інформації. У соціальній психології виокремлюють компоненти й рівні взаєморозуміння.

До компонентів відносять:

- схожість чи співзвучність поглядів, почуттів у різних ситуаціях;
- сприймання поглядів іншого навіть тоді, коли вони видаються неправильними;
- взаємне розуміння думок.

До рівнів взаєморозуміння відносять:

- згоду (взаємоузгоджені оцінки ситуацій і правила поведінки співучасників. Згода – це формальний рівень взаєморозуміння);
- осмислення (стан свідомості, за якого в учасника ділової взаємодії виникає впевненість у адекватності своїх уявлень і обраних засобів впливу);
- співпереживання (здатність ураховувати стан співрозмовника).

Оскільки особистісні функції лідера багато в чому співпадають з функціями керівника, в організаціях постає проблема взаємодії керівника й лідера. Розрізняють кілька її типів:

- партнерська взаємодія: передбачає спілкування, за якого керівник визнає авторитет лідера, а лідер визнає справедливість соціального статусу керівника;
- маніпулятивна взаємодія: проявляється в спілкуванні, коли керівник намагається використати лідера для тиску на групу;
- конфліктна взаємодія: властива спілкуванню, за якого керівник бачить у лідерів свого суперника, який зазіхає на його владу та авторитет.

Особистість, як суб'єкт і об'єкт управління, бере участь у численних відносинах: виробничих, політичних, економічних, національних та ін. Такі відносини, як правило, позбавлені особистісного вияву й відображають зв'язки, взаємодію не між конкретними індивідами, а між представниками різних соціальних груп (організацій). Вони є об'єктивними й не залежать від бажань чи прагнень, симпатій чи антипатій. Однак для кожної конкретної людини суспільні відносини, відображаючись у її внутрішньому світі, набувають суб'єктивного характеру, індивідуального забарвлення й стають фактом її конкретної взаємодії із соціумом.

Перцептивна складова спілкування передбачає сприймання людьми один одного. У професійному спілкуванні важливим є знання психологічних механізмів міжособистісного сприймання. У процесі спілкування в індивіда формується уявлення про партнера, його здібності, характер, світогляд, знання, вміння тощо. Одним із основних способів пізнання й розуміння іншої людини є *ідентифікація* □ уподібнення (ототожнення) себе з іншими. Існує тісний зв'язок між ідентифікацією й близьким до неї за психологічним змістом механізмом □ емпатією (співпереживання, спосіб розуміння іншої людини за домінування не раціонального, а емоційного сприймання її внутрішнього світу). На відміну від ідентифікації, яка є процесом раціональним, *емпатія* □ чуттєво-емоційний процес, тобто розуміння іншої людини не стільки розумом, скільки „серцем”.

Процес пізнання й розуміння іншої людини може ускладнювати явище рефлексії, тобто усвідомлення людиною того, як її насправді сприймає й

оцінює партнер зі спілкування. Таке уявлення є суб'єктивним, а тому не завжди відповідає істині.

Під час професійного спілкування для досягнення співробітництва й розуміння між учасниками взаємодії неабияке значення має симпатія □ стійке, схвальне емоційне ставлення до іншої людини. Симпатія спонукає до спілкування, сприяє створенню здорової психологічної атмосфери. Причиною непорозуміння між діловими партнерами, між керівником і підлеглим може бути егоцентризм □ зосередженість індивіда тільки на власних інтересах і переживаннях і як наслідок □ нездатність зрозуміти іншу людину, а також *каузальна атрибуція* □ своєрідна інтерпретація та оцінювання людиною причин і мотивів поведінки інших на основі життєвого досвіду. Процес приписування відбувається за дефіциту інформації, намагання пояснити невдалі результати діяльності зовнішніми чинниками, а далі □ внутрішніми, за непослідовності в поясненні людиною власних вчинків і поведінки інших людей. Ефект атрибуції проявляється, наприклад, у приписуванні керівникові незаслуженого ним успіху або, навпаки, відповідальності за невдачу.

Важливу роль у спілкуванні відіграє механізм *стереотипізації* □ сприймання й оцінювання іншої людини шляхом поширення на неї характеристик певної соціальної групи. В процесі ділової взаємодії це може призводити до спрощення процесу пізнання іншої людини, а також до упередженості в її сприйманні. Особливо поширеними є етнічні стереотипи, коли на підставі обмеженої інформації про певний етнос робляться висновки стосовно всієї групи.

Комунікативна складова ділового спілкування охоплює обмін інформацією, а також те, як інформація формується, уточнюється, розвивається. У цьому контексті термін „комунікація” тлумачать тільки як обмін інформацією між людьми, як смисловий аспект соціальної взаємодії, складову спілкування, на відміну від широкого розуміння „комунікації”, де її ототожнюють із поняттям „спілкування” [74, 170].

Процес обміну інформацією має таку специфіку:

- кожний учасник комунікативного процесу є активним суб'єктом, а також передбачає активність партнера, що сприяє обміну інформацією;
- за допомогою системи знаків партнери можуть впливати один на одного. Такий комунікативний прийом є психологічним впливом одного індивіда на іншого з метою змінити поведінку останнього;
- вплив можливий лише тоді, коли комунікатор і реципієнт володіють єдиною або подібною системою *кодування* (переведення інформації в комунікаційні символи) та *декодування* (перетворення повідомлення у форму, що має смисл) знаків, тобто розмовляють однією мовою. У людей, які спілкуються, має бути однакове розуміння не лише *значень* (відображення найсуттєвіших сторін предметів і явищ), а й *смислу* (суб'єктивного змісту, якого набуває слово в конкретному контексті) слів.

Комунікатор тільки тоді зрозуміє, що його повідомлення засвоєне реципієнтом, коли відбудеться зміна ролей, тобто, коли реципієнт стане теж комунікатором. Йдеться про зворотний зв'язок, наявний тоді, коли одержувач демонструє реакцію на повідомлення. Схематично процес передавання й одержання інформації представлений на рис. 1. 1 [170].

За В. В. Давидовим, спілкування це – взаємодія двох або більше людей, яка полягає в обміні ними інформацією пізнавального або ж афективно-оцінювального характеру. Як правило, спілкування, включене в практичну взаємодію людей (спільна праця, навчання, колективна гра та ін.), забезпечує планування, здійснення й контроль їхньої діяльності. Крім цього, спілкування задовольняє особливу потребу людини в контакті з іншими людьми. Прагнення до спілкування нерідко посідає значне, а інколи й провідне місце серед мотивів, що спонукають людей до спільної практичної діяльності. Процес спілкування може відокремлюватися від інших форм діяльності й набувати відносної самостійності [193].



**Рис. 1. 1. Основні елементи процесу комунікації (за Л. Е. Орбан-Лембрик)**

Оригінальний і вагомий внесок у дослідження проблем спілкування зробив В. М. Мясищев. Специфічність його підходу полягає в розгляді спілкування як процесу взаємодії конкретних особистостей, у якому тісно взаємопов'язані три компоненти: психічне відображення учасниками спілкування один одного; їхнє ставлення один до одного; звернення, взаємодія один з одним. На думку В. М. Мясищева, особистість є не лише об'єктом і результатом стосунків, що складаються в процесі спілкування, а й водночас виступає в ролі активного суб'єкта певних відносин [160].

У структурі комунікативного процесу виділяють такі елементи: комунікатор – суб'єкт, що передає інформацію; комунікант – суб'єкт, що приймає інформацію та інтерпретує її; комунікативне поле – ситуація; власне інформація про комунікативне поле; канали комунікації – засоби передавання інформації. Окремі дослідники розглядають комунікативний процес як послідовність комунікативних актів, кожен з яких виконує певну функцію в інформаційному обміні й лінгвістично оформлюється у вигляді висловлювання [131]. Функція пошуку інформації здійснюється за допомогою постановки проблеми. Передача інформації реалізується оповідними висловлюваннями, причому, залежно від ставлення комунікатора до повідомлення (наприклад, вважає він її повністю достовірною чи ні) висловлювання може здійснюватися у формі твердження, переконання, припущення тощо. Комунікативна дія може виконувати функцію спонукання до дії, регулюючи потоки інформації, вираження наміру та ін. Оскільки передача інформації здійснюється принаймні між двома суб'єктами, то комунікативна дія одного комунікатора завжди передбачає відповідну реакцію іншого: запитання передбачає відповідь, повідомлення про згоду чи незгоду тощо. Комунікативна взаємодія здійснюється у вигляді взаємопов'язаних комунікативних дій обох комунікаторів.

Комунікативний компонент структури спілкування менеджера характеризує інформаційно-смісловий аспект професійної взаємодії, мовленнєву діяльність: здатність чітко, зрозуміло й правильно висловлювати думки й почуття, володіння лексичним багатством мови, вербальними й невербальними засобами обміну інформацією з підлеглими. У комунікативному компоненті спілкування можна виділити три основні аспекти: нормативний (дотримання мовних норм), прагматичний (уміння досягати поставленої мети, використовуючи всі мовні можливості) та етикетний (уміння використовувати етикетні форми й засоби для досягнення взаєморозуміння й гармонізації діалогу) [131].

О. О. Бодальов у характеристиці спілкування здебільшого виділяє три класи функцій: інформаційно-комунікативні; регулятивно-комунікативні; афективно-комунікативні [21].

До інформаційно-комунікативних належать процес формування, передавання й прийняття інформації. Під час формування вирівнюються відмінності у вихідній інформованості людей, що вступають у спілкування. На етапі передавання значень спілкування виконує функцію інформування, інструктажу, навчання.

Регулятивно-комунікативні функції безпосередньо пов'язані з регулюванням поведінки. При цьому регулюється не тільки власна поведінка, а й поведінка інших людей, відбувається взаємне узгодження дій.

Афективно-комунікативні функції характеризують емоційну сферу людини. Весь колорит емоцій виникає й розвивається в умовах спілкування. Їх розвиток значною мірою зумовлює рівень професійної майстерності фахівця, яка ґрунтується, з одного боку, на спеціальних професійних знаннях і різнобічних фахових уміннях, з іншого – на вмінні спілкуватися індивідуально чи колективно.

У наукових колах пропонується диференціювати види спілкування залежно від різноманітних його характеристик і особливостей.

О. О. Леонт'єв виділяє:

- міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне, спілкування між особистістю та групою – за кількістю учасників;
- вербальне та невербальне – за способом спілкування;
- офіційне й неофіційне – за умовами спілкування;
- настановче та інформаційне – за завданнями;
- контактне й дистантне – за позицією комунікантів [124].

Для виявлення сутності спілкування важливим є уявлення про його функціональну та рівневу організацію. Так, Г. М. Андреева розрізняє три взаємопов'язані сторони спілкування, а саме:

- комунікативну – обмін інформацією між учасниками спілкування;

- інтерактивну – організація взаємодії між учасниками спілкування, тобто, обмін не лише ідеями й знаннями, а й діями;
- перцептивну – процес сприймання учасниками спілкування один одного та встановлення на цій основі взаєморозуміння [4].

Ґрунтуючись на взаємопов'язаних сторонах спілкування, Б. Ф. Ломов серед функцій спілкування виділяє:

- інформаційно-комунікативну, пов'язану з процесами обміну інформацією;
- регулятивно-комунікативну, пов'язану із взаємною корекцією дій під час спільної діяльності;
- афективно-комунікативну, яка належить до емоційної сфери людини й відповідає потребам зміни свого емоційного стану [136].

Ще детальнішу класифікацію пропонує Л. О. Карпенко, виділяючи такі функції спілкування:

- контактну, мета якої полягає у встановленні контакту як стану взаємної готовності до приймання та передавання повідомлень і підтримку взаємозв'язку у формі постійного взаємного орієнтування;
- інформаційну, мета якої – обмін повідомленнями;
- спонукальну, мета якої полягає в стимулюванні активності партнера зі спілкування, спрямуванні його на виконання тих чи тих дій;
- координаційну, мета якої – взаємне орієнтування й узгодження дій при організації спільної діяльності;
- функцію розуміння, мета якої полягає не лише в адекватному сприйманні та розумінні смислу повідомлення, а й у розумінні партнерами один одного;
- амотивну, мета якої – пробудження потрібних емоційних станів у партнера, а також зміна за їх допомогою власних станів і переживань;
- функцію встановлення взаємин, мета якої – усвідомити й зафіксувати своє місце в системі ролевих, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків спільноти, в якій індивідові доведеться діяти;

- функцію впливу, мета якої – зміна стану, поведінки, особистісносмислових утворень партнера, в тому числі його намірів, установок, думок, рішень, уявлень, потреб, дій, активності тощо [105].

У своєму аналізі мовного спілкування Р. Якобсон виділяє шість основних функцій: емотивну (експресивну, афектну) – ставлення мовця до повідомлення; конативну – спонукання адресата до дії; референційну (когнітивну, денотативну) – вираження думки; поетичну – розрізнення реального й уявного; фактичну – підтримка контакту; метамовну – уточнення, регулювання власного висловлювання [246, 265, 266].

М. Холлідей у своїх експериментальних дослідженнях доходить висновку щодо існування таких функцій мовної поведінки: інструментальної – задоволення матеріальних потреб; регулювальної – контроль поведінки оточення; взаємодії – підтримка контакту; власної самопрезентації; евристичної, пошукової; уявної, пов'язаної з внутрішнім світом; інформативної – повідомлення нової інформації [263].

Як бачимо, зміст, функції та структура спілкування, які визначаються в роботах різних дослідників, доволі різноманітні за своїм змістом і назвами, однак усі вони відображають певні сторони взаємодії людей, а тому широко використовуються в інтерпретації різних форм професійного спілкування. У спілкуванні пізнання пов'язане з комунікацією, а отже, спілкування може бути ідентифіковане як комунікативно-пізнавальний процес [106].

Розглянуті вище підходи до професійного спілкування менеджера як інтегрального утворення дають підстави виділити особистісний рівень професійно ціннісних орієнтацій та операційно-поведінковий: типові способи й прийоми взаємодії з підлеглими. На наш погляд, ціннісні орієнтації менеджера означають спрямованість його професійного спілкування, вони є стратегічними орієнтирами ділової взаємодії, надають комунікативним ситуаціям певного особистісного смислу, детермінують вибір і реалізацію різних способів і прийомів впливу на підлеглих.

На підставі проведеного аналізу можна зробити висновок, що професійне спілкування менеджера – складна інтегральна якість, яка синтезує перцептивні, комунікативні та інтерактивні вміння, детермінується професійно-ціннісними орієнтирами й визначає ефективність професійної взаємодії. Вона характеризує здатність менеджера адекватно сприймати й розуміти поведінку співробітників, установлювати продуктивні міжособистісні стосунки з ними, формувати сприятливий емоційний мікроклімат у трудовому колективі, майстерно використовувати вербальні й невербальні засоби комунікації [131].

Для того, щоб процес спілкування відбувався ефективніше й відповідав змінам у психічному стані партнера, доцільно дотримуватися таких рекомендацій:

- уважність до партнерів у спілкуванні;
- розвиток комунікативної пам'яті;
- розвиток власної спостережливості у спілкуванні;
- прагнення передбачати реакцію партнера;
- уміння аналізувати поведінку, позу, жест, міміку, експресію партнера;
- уміння сприймати й правильно аналізувати „сигнали” за зовнішнім малюнком поведінки партнера;
- уміння думати про партнерів зі спілкування [131].

Спілкування неодмінно передбачає здатність менеджера до:

- швидкого, оперативного й правильного орієнтування в мінливих умовах спілкування;
- правильного планування здійснення самої системи комунікації, зокрема її найважливішої ланки – мовної дії;
- швидкого й точного віднайдення адекватних змісту спілкування комунікативних засобів, відповідно до творчої індивідуальності партнера й ситуації спілкування.
- постійного відчуття й підтримки зворотного зв'язку в спілкуванні.

Відомий психотерапевт З. Леві сформулював рекомендації, яких необхідно дотримуватися при налагодженні контактів з іншою людиною:

- хоча б ненадовго відвернути увагу від себе і своїх потреб і спрямувати її на іншого та його потреби;
- мати на увазі, що твоя думка про іншого, твоє ставлення до нього можуть бути помилковими; зацікавитися тим, що в іншому тобі не відоме;
- знайти в кожному щось симпатичне, привабливе або хоча б гідне уваги, виробити звичку до спостереження й до всього зазначеного вище [122].

Низка дослідників виділяє п'ять стадій процесу професійного спілкування [31, 54, 81, 87, 111].

*Орієнтування в умовах спілкування.* На цій стадії відбувається процес пристосування загального стилю спілкування до наявних умов. Установлено, що ця адаптація спирається на такі моменти: усвідомлення менеджером стилю власного спілкування з партнером, аудиторією; мисленнєве відновлення попередніх особливостей спілкування – комунікативна пам'ять; уточнення стилю спілкування в нових комунікативних умовах діяльності.

Наступною стадією є *привернення до себе уваги*. Аналіз професійної діяльності дозволяє виокремити декілька варіантів орієнтації цієї стадії спілкування – привернення до себе уваги об'єкта спілкування:

- мовний варіант (вербальне звернення);
- пауза (з активним внутрішнім спілкуванням – вимогою уваги);
- рухово-знаковий варіант;
- змішаний варіант, що включає елементи трьох попередніх.

Правильно обраний спосіб привернення уваги перед початком спілкування може мати активну, мобілізуючу дію на партнера.

Важливу роль в організації професійного спілкування має етап, який К. С. Станіславській назвав „зондування об'єкта” [221]. Цей етап має ніби передстартовий характер – менеджер уточнює уявлення, що склалися щодо умов спілкування й можливих комунікативних завдань, намагаючись відчувати

рівень готовності аудиторії до негайного початку продуктивного спілкування, прагне обрати оптимальний момент для цього.

Ефект „зондування об'єкта” ґрунтується, перш за все, на вмінні менеджера зрозуміти стан іншої людини, на здатності подумки відтворити її переживання не лише в окремих ситуаціях, а й упродовж усього процесу взаємодії.

Наступна стадія професійного спілкування – *вербальне спілкування*, викладення матеріалу, ознайомлення партнера із власним сприйняттям об'єкта – епіцентр процесу спілкування, його серцевина.

Остання, п'ята стадія – *притосування в спілкуванні*. Це система прийомів (психологічних, мімічних, рухових), що обирається для організації структур спілкування, адекватних завданню й особливостям ситуації [81].

Аналіз літературних джерел свідчить, що найпоширенішими в практиці професійної підготовки майбутніх менеджерів є поведінковий та ситуативний підходи, у контексті яких основна увага зосереджується на опануванні техніки спілкування, формуванні вербальних і невербальних умінь професійної взаємодії.

Успішне формування уміння професійного спілкування майбутніх менеджерів можливе на основі особистісного підходу, в контексті якого спілкування розглядається як єдність двох взаємопов'язаних, але якісно відмінних рівнів: зовнішньо-інструментального й внутрішньо-мотиваційноціннісного [21, 177, 204].

Отже, поняття професійного спілкування менеджера розглядається як процес проектування, організації, здійснення, корекції й оцінки професійноособистісних взаємодій у мікросистемі „менеджер □ партнер зі спілкування”. Роль спілкування у формуванні особистості менеджера полягає в тому, що саме в процесі міжособистісної взаємодії відбувається оволодіння майбутнім фахівцем прийомами й засобами професійного спілкування, необхідними для здійснення основних функцій. У процесі спілкування особистість орієнтується на ціннісну взаємодію у сфері суб'єкт-суб'єктних

взаємин та освоює методи творчого моделювання й самопроектування емоційно-

ціннісної професійної діяльності.

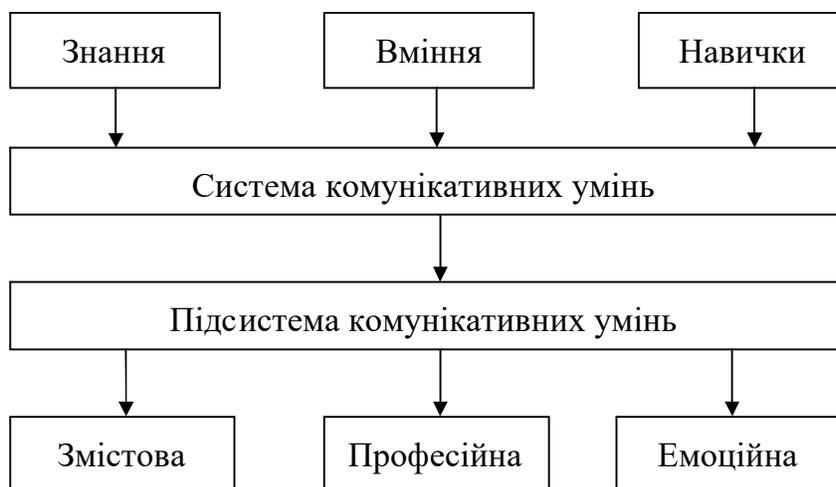
Професійне спілкування можна інтерпретувати як форму й процес взаємодії з партнерами. Воно одночасно реалізує комунікативну, перцептивну та інтерактивну функції, використовуючи при цьому всю сукупність вербальних і невербальних, тобто оптико-кінетичних, паралінгвістичних і екстралінгвістичних засобів. Домінантною для професійного спілкування є особистісна орієнтованість. За спрямованістю інформації професійне спілкування має аксіальний характер. Воно насамперед контактне, буває інформаційним, спонукальним і координуючим, характеризується високим рівнем репрезентативності та поліінформативністю. Воно утворює специфічний синтез усіх основних характеристик спілкування, виражаючись при цьому в новому якісному змісті. Сутність професійного спілкування зумовлена специфікою діяльності, тобто спілкуванням менеджера, яке передусім спрямоване на розв'язання завдань, що постають перед організацією. З іншого боку, ефективність передачі інформації визначається рівнем володіння менеджером прийомами та способами професійного спілкування. Структуру професійного спілкування майбутнього менеджера можна розглядати з погляду мотивації, організації комунікативної ситуації та здійснення ситуативної рефлексії, оцінки результатів спілкування, проектування нової комунікативної ситуації, управління особистісно орієнтованою взаємодією суб'єктів. Функціями професійного спілкування менеджерів є мотиваційна, прогностична, організуюча, афективнокомунікативна, інформаційна, емотивна, координуюча, оцінювальна, соціально-педагогічна та регулятивна.

Отже, проблема професійного спілкування менеджера певною мірою розглянута в працях Г. М. Андрєєвої, Б. Ф. Ломова, Л. Е. Орбан-Лембрик, В. К. Сементовської (соціальні проблеми спілкування) [4, 136, 170, 213];

В. С. Грехнева, В. Г. Казанської, В. В. Каплінського, В. А. Козакова, А. І. Кузьмінського, А. У. Хараша (проблеми підготовки викладача до професійного спілкування) [44, 80, 82, 97, 115, 233]. Проте, в них не розкриті питання щодо існуючої потреби в комунікативних уміннях майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії та відсутні науковообґрунтовані шляхи їх формування у ВНЗ.

## 1.2. Система комунікативних умінь менеджера

Важливу роль у формуванні комунікативних умінь майбутніх менеджерів відіграє їхня система, яка включає в себе змістову, професійну та емоційну складову (рис. 1. 2).



**Рис. 1. 2. Система комунікативних умінь**

Формуючи особистісні й професійні якості фахівця-менеджера в процесі професійної підготовки, необхідно звертати увагу на трансформації його індивідуально-особистісної сфери. Це пов'язано з гуманістичною концепцією, що декларує беззастережне визнання людини як вищої цінності, пріоритету її прав на вільний розвиток і повноцінну реалізацію здібностей та інтересів. У зв'язку з цим одним із завдань вищої школи є надання допомоги студентам у

розвиткові їхнього потенціалу, забезпечення оптимального, з погляду особистісних і державних інтересів, професійного й життєвого самовизначення особистості [108].

Творче зростання є важливою лінією особистісного розвитку й зумовлюється не лише природними здібностями, а й сприятливим освітнім середовищем. Для цього потрібні такі умови: фізичні (наявність матеріалів для творчості); соціально-емоційні (відчуття зовнішньої безпеки, знання); психологічні (відчуття внутрішньої безпеки, розкутості й свободи); інтелектуальні (створюються шляхом розв'язання творчих завдань) [32, 58, 59].

Важливою змістовою підсистемою комунікативних умінь є формування професійного спілкування майбутніх менеджерів, стимулювання їхнього прагнення до комунікативного самовдосконалення. Досягти цього можна шляхом посилення професійної спрямованості навчального процесу, наближення навчальних завдань до конкретних умов майбутньої професійної діяльності, налагодження комунікації [113].

За С. Ю. Головіним, комунікація – це поняття, споріднене із поняттям спілкування, але більш розширене. Це – зв'язок, у процесі якого відбувається обмін інформацією між системами в живій і неживій природі.

Комунікативний акт аналізується й оцінюється за такими характеристиками:

- комунікатор – суб'єкт комунікації;
- комунікант – той кому спрямоване повідомлення;
- повідомлення – передавання змісту;
- код – засоби передавання повідомлення;
- канал зв'язку;
- результат – те, що досягнуто комунікацією.

Комунікація може послуговуватися й немовними засобами; серед них виділяються:

- оптико-кінетичні – жести, міміка, пантоміміка;
- паралінгвістичні – якість голосу, його діапазон, тональність;

- екстралінгвістичні – паузи, плач, сміх, темп мови;
- просторово-часові – розташування партнерів, часові затримки початку спілкування тощо.

Головін С. Ю. розглядає комунікацію і як соціальний аспект взаємодії. Оскільки будь-яка індивідуальна дія реалізується в умовах прямих чи непрямих відносин з іншими людьми, вона включає разом з фізичним і комунікативний аспект. Дії, свідомо орієнтовані на смислове сприйняття іншими людьми, називають комунікативними.

Розрізняють процес комунікації та її складові акти. Основні функції процесу комунікації полягають у досягненні соціальної спільності за умови збереження індивідуальності кожного її елемента. В окремих актах комунікації реалізуються управлінська, інформативна, емотивна й фатична функції. За співвідношенням цих функцій умовно виділяються повідомлення: – спонукальні – переконання, навіювання, наказ, прохання;

- інформативні – передавання реальних чи вигаданих відомостей;
- експресивні – збудження емоційного переживання; – фатичні – встановлення й підтримка контакту.

Крім того, комунікативні процеси й акти можна класифікувати й на інших підставах. Так, вони розрізняються за:

- типом відносин між учасниками – комунікація міжособистісна, публічна, масова;
- засобами – комунікація мовна (письмова й усна), паралінгвістична (жести, міміка, мелодія), речовинно-знакова (продукти виробництва, образотворчого мистецтва та ін.) [218].

В. І. Войтко комунікацію визначає як фундаментальну ознаку людської культури, яка полягає в інтенсивному спілкуванні людей на основі обміну різноманітною інформацією [34]. Комунікація в тій чи тій формі супроводжує кожний акт життєдіяльності людини в суспільстві. Вона здійснюється на основі певних знакових систем (насамперед природної мови – основи знакового багатства культури), вироблених певною людською спільнотою й зафіксованих

в індивідуальній і колективній пам'яті. Прикметною рисою комунікативних процесів є їхнє неперервне кількісне та якісне зростання в часі, зумовлене загальним прогресом людства, постійне розширення їхнього географічного й ідеологічного простору, підсилене стрімким розвитком технічних засобів збереження й переробки інформації в останні десятиріччя. Комунікація існує у всіх царинах людської життєдіяльності – від великих колективів до тих сфер особистісного життя, де вона здійснюється на основі так званої внутрішньої мови – інтеріоризованої та індивідуалізованої версії тієї природної мови, якою спілкуються в людських групах. Сучасна наука досліджує її в контексті пов'язаних з нею явищ людської психіки (відчуття, сприймання, розуміння в зв'язку з комунікативною активністю людини). Значне місце в цих дослідженнях посідає психолінгвістика, що розглядає закономірності мовного висловлювання [34]. Саме комунікація та комунікативні вміння забезпечують здійснення будь-якої професійної та фахової діяльності.

У дослідженні Н. І. Плешкової стверджується, що опорними й провідними вміннями професійного спілкування в практичній діяльності менеджера є: управління власним емоційним станом і емоційна ідентифікація з аудиторією [237]. Перше з цих умінь дійсно має важливе значення в професійному спілкуванні менеджера. Ідентифікацію, як стверджується в теоретичних дослідженнях зі спілкування, соціальної перцепції, треба розглядати як механізм розуміння іншої людини [21].

Процес формування особистісних і професійних якостей майбутніх менеджерів складається з умінь трансформувати навчально-виховні ідеї й рішення; формулювати проблеми й генерувати нові ідеї; володіти методикою організації професійної діяльності; володіти театральною педагогікою, здатністю до імпровізації, оригінальними прийомами й способами презентації навчально-виховної інформації; розвивати в партнерів творчі здібності, дух новаторства, здійснювати індивідуальний підхід до людей та дослідницьку діяльність. Уміння здійснювати індивідуальний підхід передбачає систематичне вивчення індивідуальних особливостей партнера; розвиток

позитивних індивідуальних особливостей; вибір і обґрунтування прийомів і методів взаємодії з диференційованою групою й окремими партнерами; надання допомоги партнерам у корекції їхньої професійної діяльності; аналіз досягнутих результатів. Уміння дослідницької діяльності □ це вміння аналізувати різноманітні психолого-педагогічні технології, методичні прийоми, передовий психолого-педагогічний досвід; знаходити теоретичне, науково обґрунтоване рішення; обґрунтовувати проблему дослідження, користуватися психолого-педагогічною й методичною літературою, документами в галузі освіти для модернізації та вдосконалення навчально-виховного процесу; узагальнювати й переосмислювати власний досвід; володіти методами наукового дослідження; проводити психологопедагогічний експеримент; визначати й аналізувати початковий рівень розвитку комунікативних умінь особистості; діагностувати зміни в рівні розвитку комунікативних умінь партнера; вивчати інтереси, можливості партнерів, аналізувати мотиви професійної діяльності.

Дослідження вмінь було розпочато з рухових. Сенсорні та розумові вміння почали досліджуватися пізніше. Ця класифікація закріпилася тому, що були встановлені не лише відмінні, але й загальні властивості вмінь усіх класів. В основі теорії вмінь, прийнятої в Україні, лежать праці багатьох видатних учених, зокрема Б. Г. Ананьєва [3], С. Л. Рубінштейна [204], Б. М. Теплова [227] та ін. Так, за С. Ю. Головіним, уміння – це засвоєний суб'єктом спосіб виконання дії, що забезпечується сукупністю здобутих знань і навичок, формується шляхом вправ і дає можливість виконання дії не тільки в звичних умовах. Разом з навичками й знаннями вміння забезпечують правильне віддзеркалення в уявленнях і мисленні світу, законів природи й суспільства, взаємовідносин людей, місця людини в суспільстві та її поведінки [218].

В. І. Войтко розглядає вміння як використання суб'єктом наявних знань і навичок для вибору й здійснення прийомів дій відповідно до поставленої мети [34]. Терміном „уміння” позначають і володіння складною системою психічних

і практичних дій, необхідних для доцільної регуляції діяльності за допомогою наявних у суб'єкта знань і навичок. Сутністю вміння як психічного новоутворення є готовність до продуктивного виконання нових завдань. Низка дослідників виділяє інформаційні вміння – як уміння генерувати ідею, кодувати її за допомогою символу (мова, мовні символи, інтонація), конструювати зміст інформації [112, 124, 223, 243].

Сформоване вміння може стати властивістю особистості й умовою здобуття нових знань, умінь і навичок, тобто показником інтелектуального розвитку особистості й, насамперед, здатності до трансформації засвоєних прийомів діяльності (праці), до здобуття знань і застосування їх у змінених умовах відповідно до поставленої мети діяльності. Узагальненість – важлива властивість умінь, яка виявляється в способах діяльності (навчальної, трудової, професійної). Ступінь її визначається характером перенесення прийомів дій („близький” чи „далекий”), що пов'язаний з певною формою розумової активності суб'єкта. Від ступеня узагальненості умінь залежить рівень професійної підготовки суб'єкта. Опанування системи узагальнених умінь створює основу для культури праці й сприяє розвитку особистості [34].

На наш погляд, особливими ознаками вміння є: високий рівень усвідомленості, самостійність у розв'язанні завдань, які виникають у процесі виконання певного виду діяльності; складність і комплексність, злиття розумових і практичних дій, цілеспрямованість, стійкість і міцність.

Важливу роль у професійному спілкуванні менеджера відіграють комунікативні вміння, які визначають його здатність чітко, доступно, правильно висловлювати думки, використовувати вербальні й невербальні засоби обміну інформацією зі співрозмовником. Комунікативні вміння, виражаючи спрямованість дій суб'єкта не на об'єкт, а на інших суб'єктів, утворюючи соціально-психологічну основу взаємодії, розкріпачують, дозволяють особистості швидко включатися в професійну діяльність і забезпечують її якісний результат, дають їй можливість реалізувати свої сили

й здібності як у стандартних, так і в нестандартних умовах мінливої соціально-економічної ситуації.

Одним із перших наукових досліджень, у якому зроблено спробу глибше й досконаліше систематизувати комунікативні вміння й визначити змістову, емоційну та професійну сторони їх формування, є дослідження Л. О. Савенкової. Автор, спираючись на етапи професійної діяльності (орієнтування й планування, реалізації спілкування, контролю й аналізу), виділяє три блоки комунікативних умінь:

1. Проектування професійного спілкування: уміння вибрати й композиційно побудувати зміст спілкування, вміння налаштуватися на спілкування з аудиторією, вміння створити творче співчуття в спілкуванні;

2. Організація професійного спілкування: уміння „самопрезентації”, здійснення „комунікативної атаки”, орієнтування в ситуації спілкування, керування власною поведінкою в процесі спілкування, встановлення емоційного контакту;

3. Регулювання професійного спілкування: уміння здійснювати вербальне спілкування, використовувати в спілкуванні паралінгвістичну систему знаків, розподіляти увагу, володіти матеріалом, уміння соціальної перцепції, уміння адекватно прогнозувати реакції партнера, віднайти адекватний засіб для передачі змісту, захопити ініціативу в спілкуванні, використовувати систему пристосувань, здійснювати комунікацію, переносити відомі знання, навички, варіанти рішення, прийоми спілкування в нові ситуації, віднайти нові способи розв’язання комунікативних ситуацій на основі вже відомих [206].

Формування комунікативних умінь майбутнього менеджера базується на використанні інтегрованої інформації з вікової та соціальної психології, педагогіки, мовознавства.

Комунікативні вміння менеджера – це знання, вміння, навички в галузі організації взаємодії людей і власне взаємодії у професійній сфері, що дають змогу встановлювати контакт із колегами та клієнтами, домагатися точного

сприйняття й розуміння в процесі спілкування, прогнозувати поведінку партнерів, спрямовувати взаємодію на бажаний результат. Вони належать до найважливіших професійних якостей – здатності досягати високого рівня майстерності в певному виді діяльності.

Професійна підсистема комунікативних умінь менеджера тісно пов'язана з його основними професійними вміннями, що забезпечують готовність до професійної діяльності в умовах інформаційного суспільства [209]. До основних умінь менеджера відносяться: аналітичні, конструктивні, прогностичні, проєктивні, організаторські, комунікативні.

*Аналітичні вміння.* До аналітичних належать уміння аналізувати одержану інформацію, визначати її достовірність, актуальність, необхідність, цінність і доступність для застосування в професійному процесі; здатність визначати рівні сформованості інформаційної бази партнерів.

*Конструктивні вміння.* До конструктивних відносяться вміння сприймати навчальну, наукову, мотиваційну інформацію, структурувати її відповідно до умов професійної діяльності з урахуванням рівнів підготовленості партнерів.

*Прогностичні вміння.* До цієї групи належать уміння визначати й точно формулювати конкретні завдання у повсякденній професійній діяльності; формулювати близькі, далекі й середні цілі; здійснювати поточне й перспективне планування; прогнозувати оптимальні шляхи використання інформаційних ресурсів та інформаційних продуктів; проєктувати особистість партнера і здійснювати індивідуальну програму власного розвитку; прогнозувати можливі труднощі й помилки професійного розвитку, передбачати ту чи ту ситуацію; прогнозувати результати розвитку комунікативних умінь кожної особистості й колективу загалом.

*Проєктивні вміння* передбачають планування змісту й видів інформаційної діяльності учасників професійного процесу з урахуванням їхніх потреб та інтересів, можливостей матеріальної бази, власного досвіду та

особистісно-ділових якостей; планування індивідуальної роботи з партнерами; планування системи прийомів з організації ефективної професійної діяльності.

*Організаторські вміння* передбачають здатність здійснювати професійне керівництво інформаційною діяльністю партнерів; професійно організовувати діяльність, спрямовану на виконання визначених завдань; залучати до активної інформаційної діяльності, заохочувати творчість та ініціативу; організовувати власну діяльність, творчо й раціонально розподіляти свій час.

*Комунікативні вміння.* Це вміння спілкуватися з колегами, зокрема через засоби телекомунікації; знаходити спільну мову з партнерами, встановлювати професійно доцільні відносини з партнерами, колегами, співпрацювати з різними установами; розвивати внутрішньокolleктивні стосунки, формувати позицію співробітництва, готовність до спільного розв'язання реальних проблем через колективну діяльність; реалізовувати демократичний стиль спілкування; застосовувати різні види професійної техніки, керувати емоційною атмосферою колективу; формувати комунікативні вміння менеджерів у процесі їхньої інформаційної діяльності. Формування таких умінь, необхідних особистісних і професійних якостей майбутнього менеджера відбувається за певних умов, які створюються зусиллями викладачів і реалізуються завдяки активності студентів. В. В. Каплінський і Л. О. Савенкова досліджують проблеми системного підходу до формування комунікативних умінь [82, 206]; В. В. Полторацька – зв'язок комунікативних умінь з комунікативною культурою [183]. В. А. Лівенцова – зв'язок комунікативних умінь з педагогічною культурою [131]; О. П. Рудницька – зв'язок комунікативних умінь із загальною культурою особистості [205].

О. О. Бодальов зазначає, що для успішного розв'язання питань формування комунікативних умінь важливо мати точне уявлення про специфіку комунікативної діяльності менеджерів, особливості їхнього живого мовлення, вміння слухати, переконувати, здійснювати непідготовлену комунікацію, ініціювати спілкування та вміння самопрезентації [21].

За К. О. Абульхановою-Славською нерозвиненість своєчасно комунікативних умінь негативно позначається на подальших етапах життєвого шляху особистості в її комунікативній діяльності, у нездатності гнучко поєднувати власну активність з активністю інших людей. Без опанування комунікативних умінь жодна діяльність не може бути ефективною [1].

Так, Н. В. Кузьміна визначає комунікативні вміння як здатність установлювати правильні взаємовідносини між партнерами в спілкуванні та переглядати їхню відповідність розвиткові [112].

С. Л. Бондаренко розуміє комунікативні вміння як спроможність впливати на партнера насамперед словом [25].

Н. М. Косова розглядає комунікативні вміння як узагальнений критерій сформованості комунікативної активності на поведінковому рівні, як здатність моделювання процесу спілкування [100].

Плідна спроба класифікувати й схарактеризувати зміст комунікативних умінь зроблена О. О. Леонт'євим. На основі аналізу досліджень Ф. М. Гоноволіна, Н. В. Кузьміної та інших О. О. Леонт'єв систематизував і виділив як провідні такі комунікативні вміння: вольові якості, тобто вміння управляти своєю поведінкою; якості уваги, зокрема спостережливість, гнучкість (переключення); вміння соціальної перцепції або „читання по обличчю”; вміння розуміти, а не тільки бачити, тобто адекватно моделювати особистість партнера, його психічний стан (емпатія); вміння в психологічному плані оптимально моделювати власну мову, тобто вміння мовного спілкування; вміння мовного й немовного контрасту [125].

У роботах із проблеми спілкування менеджера з аудиторією О. О. Леонт'єв поглиблює суттєві характеристики таких комунікативних умінь, як професійний контакт з аудиторією, мовленнєвий вплив, невербальні засоби спілкування [124]. Він вважає, що до професійних комунікативних умінь належать: мовленнєве спілкування; орієнтування в співрозмовникові, тобто моделювання його комунікативно важливих особливостей; орієнтування в умовах комунікативного завдання (правильно обрати зміст спілкування, знайти

адекватні засоби для передачі цього змісту, спланувати своє мовлення, забезпечити зворотний зв'язок); самоподачу (самопрезентацію), мотивами якої виступають самоутвердження та професійна необхідність, володіння невербальними засобами спілкування; налагодження контактів [125].

З погляду О. О. Леонтєва, майбутньому менеджеріві необхідні такі вміння:

- адекватно сприймати й розуміти своєрідність особистості партнера;
- залучати його до спілкування;
- прогнозувати розвиток міжсуб'єктних відносин;
- використовувати механізми комунікативного впливу;
- будувати спілкування на гуманній, демократичній основі;
- підтримувати, змінювати перебіг бесіди, припиняти;
- обирати оптимальний стиль спілкування;
- застосовувати лінгвістичний тезаріус знань, будувати й аналізувати речення;
- використовувати мовні засоби для вираження почуттів і передавання нюансів інформації;
- використовувати невербальні засоби спілкування: позу, міміку, жести [125].

За Г. А. Китайгородською, комунікативне вміння передбачає: вміння швидко орієнтуватися в умовах спілкування, вміння правильно спланувати своє мовлення (тобто вибрати зміст акту спілкування), знайти адекватні засоби для передачі цього змісту, забезпечити зворотний зв'язок [90].

Н. Д. Творогова сформулювала своєрідне визначення комунікативних умінь менеджера [224]. Для досягнення мети спілкування, на думку дослідниці, необхідно: дотримуватися оптимального темпу мовлення; використовувати жести адекватно ситуації спілкування; забезпечувати мімічну рухливість обличчя; підтримувати, знаходити й змінювати теми розмови; встановлювати контакти з незнайомою людиною й уміло закінчувати спілкування.

Обґрунтування переліку комунікативних умінь менеджера здійснив В. О. Кан-Калик. Дослідник стверджує, що для реалізації цілісного процесу спілкування необхідні: вміння менеджера спілкуватись з людьми; вміння

цілеспрямовано організовувати спілкування й керувати ним; уміння швидко, оперативно й правильно орієнтуватися в умовах спілкування, що змінюються; правильно планувати та здійснювати систему комунікації, зокрема її важливу ланку – мовленнєвий вплив; швидко й точно добирати адекватні змістові акту спілкування комунікативні засоби, які одночасно відповідають творчій індивідуальності менеджера та ситуації спілкування, а також індивідуальним особливостям партнера; вміння постійно відчувати й підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні. Вчений підкреслює, що вказані групи комунікативних умінь охоплюють також інші вміння, а саме: налагодження психологічного контакту, заволодіння ініціативою та організація „приспособувань”; сприймання й розуміння один одного; використання жестів [81].

До переліку досліджуваних комунікативних умінь, за А. В. Мудриком, відносяться такі: а) вміння переносити відомі знання й навички, варіанти рішень, прийоми спілкування в умови нової комунікативної ситуації; б) вміння приймати рішення в новій комунікативній ситуації, використовуючи комбінацію вже відомих ідей, знань, прийомів; в) уміння створювати нові прийоми для розв'язання конкретної комунікативної ситуації [159].

Важливо також підкреслити, що дослідник виділяє групу комунікативних умінь, яку об'єднує загальним терміном „орієнтування”. Його погляди на сутність цього вміння співпадають з відповідними поглядами О. О. Леонтьєва [125].

В. В. Каплинський, вивчаючи умови, які сприяють розвиткові комунікативних умінь, виокремив такі з них: подавати інформацію проблемно; обирати оптимальні способи виховного впливу, уважно ставитися до слова; використовувати невербальні засоби спілкування; викорінювати вирази, що принижують гідність; уникати критики в присутності партнерів; правильно орієнтуватися в нестандартній ситуації та приймати правильні рішення; за необхідності визнавати свої помилки; запобігати небажаним конфліктним ситуаціям; долати стереотипи, що заважають успішній взаємодії; внутрішньо мобілізувати себе в непередбаченій ситуації; знімати напругу; стримувати

певні емоції, керувати настроєм; терпляче сприймати справедливу критику на свою адресу; не допускати акцентування власної вищості [82].

Таким чином, крім визначення суті зазначених умінь дослідники проблеми намагаються виділити окремі вміння, які входять до цієї групи умінь.

Певний інтерес у зв'язку з окресленою проблемою викликає дослідження Т. Л. Шепеленко. До переліку комунікативних умінь дослідниця відносить: виявлення основної мети та мотивів поведінки партнера; сприймання особистості як єдиного цілого на основі її окремого вчинку; проникнення до прихованих резервів розвитку, передбачення поведінки й особливостей діяльності партнерів у певних ситуаціях; долання стереотипів і настанов, застосування теоретичних знань з педагогіки та психології під час вивчення окремого партнера [237].

В. О. Кан-Калик розглядає такі комунікативні вміння:

- спілкуватися публічно;
- через створену систему спілкування організувати спільну з партнерами творчу діяльність;
- цілеспрямовано організувати спілкування й керувати ним [81].

Одним із провідних комунікативних умінь А. Й. Капська вважає вміння виконавчо-мовленнєвої діяльності, тобто спілкування за допомогою слова (матеріалом для спілкування є думки □ носії слова, втілені в тексті) [83].

В. В. Соколова комунікативні вміння визначає як сукупність умінь і навичок у сфері засобів спілкування й законів міжособистісної взаємодії, які сприяють взаєморозумінню, ефективному розв'язанню завдань спілкування [219].

Комунікативні вміння менеджера виявляються насамперед у дотриманні нормативності мовлення: вмінні адекватно, відповідно до стилю мовлення й ситуації, логічно, виразно й естетично висловлювати свої думки, інтонаційно виразно розмовляти, правильно користуватися логічними наголосами, паузами,

моделювати логічну перспективу, обирати в кожному конкретному випадку оптимальний темпоритм мовлення [131].

До основних комунікативних умінь також належить вміння коригувати як власну поведінку, так і поведінку оточення, ефективно використовувати людські ресурси. Невід'ємною частиною формування особистості менеджера має бути професійний та адекватний аналіз явищ, що відбуваються в колективі, вміння враховувати їх. Адже неможливо підвищити соціальну активність людини, а, отже, й її продуктивність діяльності в організації, без урахування зазначених чинників. Особливо важливо володіти знаннями й технологіями корекції психічних розладів, які виникають унаслідок дій стресогенних чинників професійної діяльності.

Н. В. Кузьміна комунікативні вміння тлумачить як вміння встановлювати правильні стосунки й перебудовувати їх відповідно до потреб партнера та його вимог до спілкування [112].

Т. Л. Шепеленко трактує комунікативні вміння як інтерактивну властивість особистості, набуту на основі раніше засвоєних знань, навичок, що проявляється у здатності виконувати комунікативну діяльність у нових умовах [237].

Серед комунікативних умінь виділяють: бажання обмінюватися думками, переживаннями, відчуття симпатії, прихильності до учасника спілкування тощо.

Органічним компонентом комунікативних умінь менеджера, важливою ланкою його комунікативної культури є мовленнєві здібності. Учені виділяють такі компоненти мовленнєвих здібностей: розвинена вербальна пам'ять, правильний добір мовних засобів, логічна побудова й виклад вислову, вміння звертатися до партнера, високий рівень антиципації [81]. Теоретичний аналіз психолого-педагогічної джерельної бази свідчить, що дослідження сутності умінь та умов їх продуктивного формування можливе на основі вивчення структури особистості, де основними компонентами є знання, вміння, навички та здібності, що перебувають у діалектичному взаємозв'язку. Уміння за своєю

сутністю є внутрішньою моделлю майбутньої діяльності, що, базуючись на знаннях і здібностях, забезпечують її ефективність. Уміння концентрують те, що здобувається особистістю в процесі зовнішньої, тобто практичної, педагогічної діяльності й одночасно розвивається внутрішньо, але під впливом зовнішніх чинників. Формуючись у сфері професійної діяльності, вони є наслідком як зазначеної діяльності, так і розвитку здібностей, бо ґрунтуються на них і водночас виступають їхньою передумовою.

Особливого значення у процесі формування комунікативних умінь набуває емоційна підсистема. До неї належить і комунікативна установка особистості, що постає як готовність реагувати на ті чи ті типи партнерів у взаємодії специфічним чином, що зумовлено досвідом спілкування цієї особистості [81]. На наш погляд, позитивна установка людей, тобто готовність індивіда апріорі доброзичливо ставитися до оточення, безпосередньо пов'язана з комунікативною функцією спілкування.

На думку багатьох дослідників у процесі формування й розвитку комунікативних умінь суттєву роль відіграє емпатія [21, 81, 125]. У структурі комунікативних умінь особистості емоційна підсистема є доволі важливою. Емоційні взаємини на рівні емпатії виявляються в співпереживанні, досягненні емоційного стану та духовного світу. Емпатія дозволяє індивідові змоделювати свою діяльність з урахуванням емоційних станів інших.

Кожній людині властивий певний комунікативний стиль, який формується протягом життя, зокрема в професійній діяльності. Існує значна кількість досліджень, присвячених виявленню особливостей комунікативних стилів [87, 111, 153, 207]. Комунікативний стиль особистості визначається як сукупність звичних для неї способів і засобів налагодження й підтримки контактів з оточенням у різних формах взаємодії – бесідах, дискусіях, суперечках, а також у різних ситуаціях взаємодії – вироблення ідей, прийняття й формулювання рішень, розв'язання конфліктів.

Аналіз взаємозв'язку вмінь, навичок і знань та різних підходів до позначення сутності поняття „комунікативні вміння” дав змогу виявити спільну позицію вищезазначених науковців: комунікативні вміння пов'язуються з організацією взаємовідносин, взаємодії [4, 25, 100, 159, 204, 206]. Зрозуміло, що це лише найбільш важливі групи комунікативних умінь менеджера, які, своєю чергою, включають безліч інших компонентів: уміння встановлювати психологічний контакт, перехоплювати ініціативу, досягати взаєморозуміння в спілкуванні та ін.

Професія менеджера готельно-туристичної індустрії порівняно нова в господарському комплексі України, тому, розглядаючи проблему комунікативної підготовки менеджера вищезазначеного профілю, варто враховувати результати досліджень зарубіжних авторів ( J. W. Burton, S. Crainer, P. Drucker, F. Dukes, D. Fuller, G. Hofstede, R. Miles, J. Reynolds). Аналіз наукової літератури свідчить, що до проблеми комунікативних умінь є різні підходи як у визначенні їхньої сутності й змісту, так і у визначенні номенклатури. Найпоширенішими в практиці комунікативної підготовки майбутніх менеджерів є поведінковий і ситуаційний підходи, в контексті яких основна увага зосереджується на опануванні техніки спілкування, формуванні вербальних і невербальних умінь професійної взаємодії [81, 82]. Нині конкурентноспроможними є ті фахівці, які мають не тільки відмінні теоретичні й практичні знання, але й достатньо розвинені комунікативні вміння, є кваліфікованими працівниками, здатними до взаємодії, налагоджування ділових стосунків з партнерами, які вміють долати комунікативні бар'єри, організувати людей на досягнення спільної мети.

Ефективність професійної діяльності менеджера, на наш погляд, залежить від сформованого комунікативного стилю, який необхідно постійно вдосконалювати. Комунікативний стиль особистості може порізно впливати на партнерів у спілкуванні. Розрізняють три комунікативні стилі: синергічний, нонсинергічний, антисинергічний [20, 42].

*Синергічний* стиль – найприйнятніший стиль спілкування в професійній діяльності менеджера, що відповідає характерові співробітництва, співдружності.

*Нонсинергічний* стиль характеризується тим, що особистість не може або не хоче сприяти успіхові спільної справи. Людина, демонструючи цей стиль спілкування, займає позицію відстороненого спостерігача, здебільшого не виявляє ініціативи, не демонструє співучасті та співпереживання в процесі взаємодії.

*Антисинергічний* стиль виражається в активних деструктивних формах поведінки особистості у взаємодії з партнерами. Така особистість перешкоджає процесу й результатам спільної діяльності тим, що зазвичай демонстративно протиставляє себе більшості: або конфліктує сама, або провокує конфлікти.

Зрозуміло, що для менеджера, який прагне досягти високих результатів у професійній діяльності, найбільш доцільним у спілкуванні є синергічний комунікативний стиль, у якому менеджер:

- дотримується норм суб'єктивних взаємин; поводитьься так, щоб партнери відчували підтримку й схвалення, співучасть і співпереживання, увагу до себе;
- підтримує вільний обмін ідеями й оцінками, висловлює власну думку і з повагою ставиться до позицій партнерів;
- критикує конструктивно й доброзичливо;
- стимулює й мотивує ініціативу, схвалює самостійність і прагнення до нового, оцінює ідеї та пропозиції, а не особистісні риси й форму висловлювання самого партнера;
- інтереси спільної справи ставить вище особистих інтересів;
- демонструє високий рівень комунікативної толерантності, поважає індивідуальність партнера, проявляє терпимість до таких форм поведінки, що не схвалюються чи не приймаються;
- дотримується норм партнерської етики; зауваження на адресу партнера, оцінка напрацьованого здійснюється коректно, без образ.

- намагається позбутися своєї некомунікбельності. Менеджер може мати негативні якості характеру, звички, що не сприймаються оточенням, схильність до безпідставних змін настрою, афектів та ін., проте професійна діяльність зобов'язує його або пом'якшувати ці якості, або позбавлятися їх;
- позитивно сприймає й щиро радіє успіхам партнерів у спілкуванні й спільним досягненням;
- здатний працювати в команді, не протиставляти себе групі.

З огляду на зазначене маємо підстави стверджувати, що комунікативні вміння можна розглядати як вид професійних умінь менеджера, які забезпечують реалізацію компонентів професійного спілкування. Осмислення результатів аналізу досліджень В. О. Кан-Калика, Г. А. Китайгородської, О. О. Леонтьєва, А. Ю. Міхневича, А. В. Мудрика дозволяє визначити елементи системи комунікативних умінь, які містять: мовленнєве вербальне спілкування; володіння немовленнєвими (невербальними) засобами, професійною увагою, соціальною перцепцією; орієнтування в ситуації спілкування; формування творчого самопочуття; встановлення й підтримання зворотного зв'язку в спілкуванні; самопрезентацію; використання „приспосуваль”; завоювання ініціативи; побудову та реалізацію плану спілкування; здатність до професійного контакту [81, 90, 125, 152, 159].

Отже, можна зробити висновок, що комунікативні вміння є інтегральною властивістю особистості, яка ґрунтується на певних знаннях і виявляється в здатності ефективно виконувати комунікативну діяльність.

Аналітичне вивчення наукових праць виявляє широту інтерпретації поняття „комунікативні вміння”. На підставі теоретичного огляду концепцій досліджуваного явища виокремлено низку аспектів, які стали предметом дослідження науковців:

- основні положення психолого-педагогічних теорій комунікативних умінь (А. Кідрон, С. Д. Максименко, Р. С. Немов, Л. Е. Орбан-Лембрик, К. К. Платонов);

- соціально-психологічні передумови формування комунікативних умінь індивіда (Н. П. Анікеєва, С. М. Ємельянов, А. Б. Добрович, Л. А. Петровська, В. А. Семиченко);
- специфіка комунікативних умінь як професійно важливих якостей (В. А. Кан-Калик, О. О. Леонт'єв, С. С. Макаренко, В. А. Попкова, Л. О. Савенкова);
- методи й методики дослідження комунікативних умінь особистості (А. В. Батаршев, М. О. Коць) та ін.

Осмислення результатів наукового вивчення проблеми дає змогу розглядати комунікативні вміння як складову характеристики особистості менеджера готельно-туристичної індустрії, що уможливорює 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 аспектів ділового спілкування й реалізується в практичній площині.

### **1.3. Організаційно-педагогічні умови формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів**

У сучасній педагогічній практиці увага акцентується на тому, що та чи інша професійна діяльність зазнає впливу особистісного компонента, який наповнює її індивідуальним забарвленням. Саме тому професіоналізм діяльності й спілкування та вплив на них своєрідності особистості набуває першочергового значення в підготовці майбутніх фахівців, зокрема, менеджерів [133, 134].

Процес формування комунікативних умінь у майбутніх менеджерів набуває ефективності в разі визначення й обґрунтування належних організаційно-педагогічних умов. Процес професійної підготовки фахівця-менеджера має бути спрямований на:

- розвиток здібностей, зокрема до самопізнання й адекватного оцінювання своїх можливостей і власних життєвих переваг;
- створення умов для формування знань, умінь і навичок, творчих якостей особистості, необхідних для повної самореалізації у трудовому й суспільному житті;
- формування світоглядних і етичних якостей особистості, які визначають критеріальну основу її вчинків і поведінки [32, 59].

До організаційно-педагогічних умов удосконалення формування комунікативних умінь М. І. Жалдак відносить уміння систематично підвищувати свою кваліфікацію, застосовувати раціональні прийоми пошуку, аналізу, добору, систематизації, узагальнення та використання інформації, зокрема навчального матеріалу, орієнтуватися в інтенсивному потоці інформації, що стосується відповідної предметної галузі [61].

О. Й. Карабін вважає, що організаційно-педагогічні умови вдосконалення формування комунікативних умінь – це продукт творчих здібностей і професійно значущих якостей менеджера, що виявляється в таких аспектах:

- висока комунікативна культура;
- розуміння й уміння адекватно інтерпретувати тенденції розвитку комунікативних умінь;
- володіння основами аналітичної переробки інформації;
- уміння працювати з різною інформацією;
- знання особливостей інформаційних потоків у своїй сфері діяльності;
- ефективна робота з масовими інформаційними технологіями;

- уміння одержувати інформацію з різних джерел та подавати її в зрозумілому вигляді;
- навички використання технічних пристроїв;
- володіння навчально-методичною літературою;
- володіння засобами психолого-екологічного захисту від негативної інформації;
- уміння оцінювати якість інформації: її правдивість і важливість;
- уміння інтегрувати різнопредметну інформацію; – уміння створювати власну інформацію [84].

Отже, організаційно-педагогічні умови вдосконалення комунікативних умінь менеджера включають: комплексний модульний підхід до навчання, перманентний розвиток освітніх потреб студентів, дотримання принципу усвідомленого навчання й суб'єкт-суб'єктних стосунків у системі „викладачстудент”, актуалізація творчого потенціалу студентів, застосування гендерного знання, що впливає на гендерну ідентичність особистості студента. Таким чином, організаційно-педагогічні умови вдосконалення комунікативних умінь менеджера – це формування системи ціннісних орієнтацій, знань, умінь і навичок формування потреби в інформації; здійснення пошуку необхідної інформації з усієї сукупності інформаційних ресурсів; добору, оцінювання, збереження одержаної інформації; інтеграції, структуризації та створення нової інформації, презентації її партнерам з урахуванням їхніх вікових особливостей; використання психологопедагогічних ігор у навчально-виховному процесі ВНЗ.

Формування особистісних і професійних якостей майбутнього фахівця-менеджера неможливе без сприймання викладачем кожного студента як унікальної особистості, цілісної та самобутньої. На цьому будується концепція особистісно орієнтованої освіти, сенс якої □ у ствердженні „сутнісного особистісного начала в людині”. У працях

О. В. Бондаревської, А. І. Кузьмінського, І. П. Підласого, В. В. Серікова, І. С. Якиманської розкрито сутність особистісного підходу в освіті, що полягає в:

- становленні людини, сприйманні себе як неповторної індивідуальності;
- необхідності розвитку особистості кожного студента з урахуванням його можливостей і здібностей;
- створенні умов для повноцінного вияву й розвитку особистісних функцій суб'єктів освітнього процесу;
- зміні наочного змісту, що відтепер є й змістом середовища становлення особистісного досвіду індивіда [24, 113, 182, 214, 245].

Зміст особистісно орієнтованого навчання включає такі аспекти: аксіологічний (введення студентів у світ цінностей); когнітивний (забезпечення науковими знаннями про людину, культуру і т. п.); діяльнісно-творчий (формування й розвиток різноманітних способів діяльності); особистісний (пізнання себе, формування власної позиції) [24].

Професійна освіта як чинник формування особистості, її різнобічного розвитку й самоствердження характеризується в дослідженнях О. О. Бодальова [21], М. Й. Боришевського [26], Е. Ф. Зеєр [72]. Г. С. Костюка [101] та ін. Автори наголошують, що професійна освіта має бути спрямована на виховання людей, які поважають свободу особистості і здатні ефективно діяти в цивілізованому суспільстві.

Концепція професійного розвитку в сучасній педагогіці передбачає не тільки зміни в змісті праці, а й розвиток особистості в процесі трудової діяльності [117, 134]. У людини з'являється прагнення до вдосконалення й варіативності виконуваних трудових операцій, до постановки й досягнення певної мети. Думка про значущість професійної освіти і, як наслідок, необхідність нового педагогічного мислення простежується в працях В. С. Лазарева [121].

Проблема впливу індивідуальних особливостей особистості майбутнього фахівця на ефективність його фахової підготовки є головною в усій системі професійної підготовки фахівця. Одним із багатьох питань цієї системи є комунікативна підготовка майбутніх фахівців і взаємозв'язок її з індивідуальними особливостями особистості. Тому постає потреба вивчення

теоретичних і розробки практичних засад здійснення комунікативної підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії в межах загальної системи їхньої професійної підготовки.

Науково обґрунтована система формування комунікативних умінь у процесі підготовки фахівців має спиратися на певну модель їх особистісних особливостей (якостей, властивостей, умінь, навичок, здібностей тощо), які входять до складу комунікативного потенціалу особистості і є базовими. Комунікативна підготовка фахівця проводиться протягом певного часу. Вона зазнає як позитивних впливів (таких, що сприяють її поліпшенню та вдосконаленню), так і негативних (таких, що нівелюють попередні здобутки). Тому завдання оптимізації комунікативної підготовки майбутніх менеджерів полягає в максимальному усуненні чинників негативної дії. Саме в цьому вбачається важливий резерв підвищення ефективності комунікативної підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії під час навчання у ВНЗ.

Формування комунікативних умінь зумовлюється певною мірою структурою особистості. Характеризуючи структуру особливостей особистості, слід зауважити, що її можна розділити на два блоки. До першого блоку відносяться особливості, які характеризують її внутрішній світ: мотивація спілкування, потреба в спілкуванні, комунікативні здібності, вміння, навички. Другий блок характеризується поведінковими способами реалізації в процесі спілкування. Тобто, йдеться про зовнішній бік утілення індивідуальних особливостей у комунікативній діяльності. Можна припустити, що така структура визначає індивідуальний стиль участі особистості в спілкуванні, а включені сюди індивідуальні особливості, які безпосередньо відображають характер поведінки особистості в спілкуванні, є реалізацією глибинних особистісних утворень. Серед характеристик цього блоку доцільно виділити такі: особливості комунікабельності, особливості кола спілкування, міжособистісні стосунки, що складаються в цьому колі, стиль спілкування.

З огляду на усталене розмежування перцептивного, інтерактивного й комунікативного аспектів ділового спілкування окреслено чинники, що впливають на формування комунікативних умінь студентів-менеджерів

готельно-туристичної індустрії в процесі їх професійної підготовки:

- на макрорівні – 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 вищого навчального закладу, спосіб 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 ухвалення управлінських рішень та ін.
- Спираючись на прийняте в сучасній науці розмежування перцептивного, інтерактивного та комунікативного аспектів спілкування у структурі комунікативних умінь менеджерів готельно-туристичної індустрії, ми умовно виділяємо три компоненти:
  - перцептивний □ уміння адекватно, неупереджено і точно сприймати властивості та поведінку опонентів зі спілкування, розуміти їх мотиви й переживання, індивідуальні особливості;
  - інтерактивний □ уміння будувати відносини з опонентом, домагатися ефективної взаємодії з урахуванням спільних інтересів;
  - комунікативний □ здатність чітко, зрозуміло висловлювати думку, почуття, володіти вербальними й невербальними засобами обміну інформацією з опонентом.

Категоріальний апарат комунікативних умінь менеджера готельнотуристичної індустрії характеризується аксіологічним, мотиваційним,

когнітивним, конструктивним, дослідницько-творчим критеріями та виявляється на дуже високому, високому, середньому, нижче від середнього, низькому рівні (табл. 1. 1).

Таблиця 1. 1

### Компоненти та критерії показників комунікативних умінь менеджерів

Компоненти	Критерії				
	Аксіологічний	Мотиваційний	Когнітивний	Конструктивний	Дослідницько-творчий
Перцептивний	Передбачає сприймання людьми один одного, знання психологічних механізмів міжособистісного сприймання, формування уявлення про партнера, його здібності, характер, світогляд, знання, уміння, розуміння цінності інформації для професійного вдосконалення	Прагнення постійно оновлювати власні знання, займатись самовдосконаленням, працювати з різними джерелами комунікативної інформації, створювати власні інформаційні продукти	Знання, уміння та навички щодо опрацювання значних масивів комунікаційної інформації	Навички конспектування, реферування, інтегрування, структурування комунікативної інформації	Уміння складати розгорнуту характеристику на основі одного або кількох джерел, писати доповіді, анотації, визначати наукову проблему та знаходити шляхи її розв'язання
Комунікативний	Характеризує інформаційно-смісловий аспект професійної взаємодії, мовленнєву діяльність: здатність чітко, точно й зрозуміло висловлювати думки й почуття, володіння лексичним багатством мови, вербальними й невербальними засобами обміну інформацією з підлеглими, уміння	Готовність здійснювати інформаційну взаємодію між учасниками комунікативного процесу; уміння зрозуміло презентувати нову інформацію; уміння дискутувати, уміння використовувати різні види комунікацій	Знання, уміння та навички щодо різних видів джерел інформації, впливу інформаційних потоків на психіку опонента, психологічних особливостей сприйняття інформації опонентами, особливості комунікативної інформації у професійній діяльності	Уміння забезпечити для себе доступ до комунікативної інформації, створювати й розповсюджувати власну інформацію	Уміння досліджувати комунікативну інформацію, аналізувати її, письмово чи усно висловлювати власну думку та аргументовано її доводити

	оцінювати опонента				
Інтерактивний	Передбачає обмін не лише інформацією, а й різними діями, за допомогою яких здійснюється взаємне стимулювання, контроль і взаємодопомога в розв'язанні спільного завдання	Бажання бути готовим до взаємної орієнтації на узгодження дій для спільної діяльності, зміни стану, поведінки, ціннісно-мотиваційної сфери, особистісно-смыслових утворень, намірів, рішень, дій, оцінок	Знання, уміння та навички, які сприяють адекватному сприйняттю і розумінню стилю поведінки, уміння визначити оптимальну дистанцію у спілкуванні	Уміння володіти методом розгорнутої аргументації, обирати доцільний стиль спілкування, чітко висловлювати власну думку та аргументовано доводити її	Уміння планувати та регулювати свою діяльність

Аксіологічний критерій передбачає вміння: усвідомлювати цінність інформації для власного професійного вдосконалення й росту; оцінювати інформацію в плані її необхідності, корисності, доступності, цікавості тощо; формувати основні ціннісні орієнтації особистості менеджера готельнотуристичної індустрії.

Мотиваційний критерій передбачає вміння: займатися самовдосконаленням; здійснювати взаємодію між учасниками комунікації; визначати психологічні особливості сприймання інформації опонентами; користуватися різними видами джерел інформації; володіти навичками роботи з різними комунікаційними технологіями.

Когнітивний критерій передбачає вміння: ставити наукову проблему; аналізувати інформацію з різних дисциплін; переносити знання з одного предмета на інший; володіти системою знань і навичок переносити знання на практичну діяльність.

Конструктивний критерій передбачає вміння: забезпечувати собі вільний доступ до необхідної інформації; інтегрувати різнопредметну інформацію; конструювати цілісну інформацію з окремих фрагментів; з великого масиву наукової інформації адсорбувати доступну; створювати і розповсюджувати власну інформацію.

Дослідницько-творчий критерій передбачає вміння: знаходити необхідну інформацію; створювати власну інформацію; досліджувати інформацію на вірогідність і правдивість; здійснювати проєктивну діяльність і педагогічні дослідження; реалізовувати дослідницький підхід у навчанні; створювати нові знання, методики дослідження, освітні технології. Визначення саме таких критеріїв формування комунікативних умінь менеджерів готельно-туристичної індустрії вказує на зв'язок із методологічною, науковою, комунікативною та іншими структурними елементами їхньої професійної підготовки. Всі згадані критерії лягли в основу формування професійної спрямованості майбутнього фахівця, яка певною мірою визначає ефективність його професійної підготовки в період навчання у ВНЗ.

Г. В. Ложкін вважає, що в майбутнього фахівця потрібно формувати професійну спрямованість, яка полягає в:

- професійному спрямуванні студентів під час викладання суспільних та спеціальних дисциплін;
- здійсненні професійного добору абітурієнтів;
- формуванні на кафедрах, факультетах шанобливого ставлення до праці за фахом [132].

На нашу думку, основним чинником, що впливає на формування комунікативних умінь студентів-менеджерів, є спосіб організації навчального процесу.

Аналізуючи проблему вдосконалення підготовки менеджерів у системі вищої освіти, вчені дійшли висновку, що програма психолого-педагогічної організації навчального процесу повинна складатися з кількох етапів, які має пройти студент для формування комунікативних умінь:

- формування теоретичних знань;
- розроблення імітаційних моделей, в яких відображається специфіка майбутньої професійної діяльності;
- включення до навчального процесу модельних дій (тренінги, ігри, тести);
- залучення студентів до ситуацій реального прийняття управлінських рішень;
- забезпечення рефлексивного усвідомлення студентами набутих навичок, тобто, розуміння технологій використання методів прийняття рішень; – формування індивідуального стилю в спілкуванні [96, 115].

Розробка й залучення до навчального процесу імітаційних моделей, в яких відбивається специфіка майбутньої професійної діяльності, є основним і відповідальним кроком у процесі навчання управлінню. Під поняттям „імітаційні моделі” ми, насамперед, маємо на увазі ігри та тренінги, тобто, методи, спрямовані на активізацію навчання. Адже відомо, що найбільшу користь приносять ті методи, за допомогою яких студенти засвоюють навчальний матеріал, мають стимул до самостійних активних дій, досягають успіху, тим самим мотивуючи свою поведінку.

Після застосування тренінгових практик важливо дати студентів можливість використати набуті знання й навички для розвитку комунікативних умінь у реальному житті. Це може відбуватися як у формі навчальної чи виробничої практики наприкінці кожного курсу, так і в формах різноманітних (наукових, видавничих, спортивних тощо) товариств, днів самоврядування, перебування на різноманітних внутрішньогрупових посадах (староста групи, староста курсу тощо).

Тренінг є досить специфічним методом навчання, що дає змогу майбутнім фахівцям розвинути свої комунікативні вміння, які є важливими

чинниками впливу на професійне спілкування й побудову ефективної взаємодії.

Аналіз наукової літератури з проблем використання групових форм психологічної роботи як вітчизняних [5, 30, 60, 70, 81, 83, 142, 166, 226], так і зарубіжних дослідників [7, 18, 53, 127, 138] дає підстави стверджувати, що тренінгові форми взаємодії:

- дають змогу моделювати систему соціальних взаємовідносин і взаємозв'язків;
- полегшують процеси саморозкриття, пізнання й дослідження власних проблем і проблем інших;
- допомагають побачити реакцію інших учасників тренінгу на свою поведінку;
- дають можливість взаємообміну життєвим і професійним досвідом; – позитивно впливають на мотивацію особистості.

Студентові тренінг дає можливість:

- розвитку спеціальних професійних знань і навичок;
  - отримання інформації, яка допоможе майбутньому менеджерів
- орієнтуватися в організації та її зовнішньому середовищі; –

удосконалення моделей міжособистісної взаємодії [30].

На основі здобутих знань і вмінь відбувається процес рефлексії, тобто усвідомлення студентом своїх можливостей та здатність здійснювати ймовірні перетворення в предметному світі та самому собі.

З нашого кута зору, процедура рефлексії у формуванні в майбутніх менеджерів комунікативних умінь має такий вигляд:

- студент-менеджер виконує функції відповідно до методів, спрямованих на активізацію навчання, чи під час навчальної або виробничої практики;
- застосовуючи ті чи інші методи прийняття рішень, у студента виникають труднощі та неприйняття деяких із них, а також уміле використання й сприйняття інших;
- процедура рефлексії починається з виходу із діяльності;

- на цьому етапі відбувається осмислення та здійснюється аналіз методів формування комунікативних умінь;
- після переосмислення здійснюється установка певної норми комунікативних умінь та усвідомлення власного стилю спілкування;
- рефлексія закінчується діяльністю, яка вже підпорядковується чітко визначеному стилю професійного спілкування [18].

Найбільш перспективними організаційно-педагогічними формами підготовки фахівців у сучасних умовах, насамперед, менеджерів готельнотуристичної індустрії поряд із традиційними (тобто лекціями, семінарами тощо) є такі, що базуються на активних методах навчання, які сприяють формуванню стійких стереотипів комунікативних умінь студента.

Серед методів, спрямованих на активізацію навчання, особлива роль належить діловим іграм, які допомагають ілюструвати, збагачувати теоретичний матеріал і ефективніше закріплювати його розуміння через практичні дії студента. Ділові ігри, які проводяться викладачем під час занять, сприяють формуванню в студентів стійких стереотипів виконання професійних функцій. Вони формують професійні риси фахівців, є своєрідним полігоном, на якому менеджери можуть відпрацьовувати професійні навички в умовах, наближених до реальних. Глибокий аналіз помилок знижує імовірність їх повторення в реальній діяльності [166, 226].

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.

Значна роль у формуванні комунікативних умінь менеджерів готельнотуристичної індустрії належить системі професійної освіти. Це пояснюється тим, що комунікативні вміння є однією з умов ефективної професійної реалізації майбутнього фахівця. У навчальному процесі ВНЗ, засвоюючи зміст освіти й розвиваючись як особистість, студент повинен уміти висловлювати

оцінювальні судження, вступати в дискусії й суперечки, вести діалог із людьми різного рівня професійної підготовки й статусу, відстоювати власну думку, шукати компроміси, враховувати інтереси інших людей. Крім того, в процесі навчання у ВНЗ майбутній менеджер набуває навичок загальноприйнятої гендерної культури спілкування.

У практичній площині процесу навчання у ВНЗ комунікативні вміння можуть реалізуватися в тому разі, коли:

- 1) викладачі стимулюють і підтримують ініціативу студентів;
- 2) у студентів формується впевненість у власних силах, утверджується віра в спроможність самостійно розв'язувати навчальні завдання;
- 3) всіляко підтримується прагнення студентів до самостійного визначення мети, завдань і засобів навчальної діяльності;
- 4) засуджується конформізм, стереотипність мислення та орієнтація лише на думку більшості;
- 5) заохочується обстоювання власної думки;
- 6) культивується апеляція до позитивних емоцій студентів, їхньої уяви, креативності;
- 7) застосовуються інтерактивні та проблемні методи навчання, що оптимізують пошук ефективних рішень;
- 8) здійснюються евристичні „відкриття”;
- 9) проводиться дослідницька діяльність студентів спільно з викладачем; 10) витримується гендерна рівність у навчально-виховному процесі [217].

Комунікативні вміння розвиваються й виявляються безпосередньо в самому процесі спілкування, удосконалюються в міжособистісних стосунках виступають як умовою спілкування, так і його результатом. Комунікативні вміння не є сталим утворенням, вони □ динамічна система, яка, за наявності відповідних організаційно-педагогічних умов, належних

індивідуальноособистісних якостей майбутнього фахівця, його гендерної ідентичності піддаються формуванню й коригуванню.

Висока комунікативна обізнаність менеджера готельно-туристичної індустрії формується в умовах навчальної діяльності й визначається як інтегральна якість, що об'єднує особистісні та професійні параметри.

Отже, організаційно-педагогічні умови формування комунікативних умінь менеджера – це наявність системи ціннісних орієнтацій, знань, умінь і навичок формування потреби в інформації; здійснення пошуку необхідної інформації з усієї сукупності інформаційних ресурсів; відбору, оцінювання, збереження одержаної інформації; інтеграції, структуризації та створення нової інформації, презентації її партнерам з урахуванням їхніх вікових особливостей; використання психолого-педагогічних ігор у навчально-виховному процесі ВНЗ.

#### **1.4. Гендерні аспекти формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів**

Розуміння специфіки формування особистісних і професійних якостей менеджера-жінки й менеджера-чоловіка неможливе без філософського осмислення таких понять і явищ, як гендер і стать, гендерна диференціація суспільства, гендерна ідентичність, гендерна культура; біологічний, культурний, загальнолюдський, статевий, груповий та індивідуальний феномени існування особистості, її самоідентифікація й творча діяльність.

Важливою метою дослідження цієї проблеми є здійснення аналізу проблем гендеру (статевої належності), соціально-рольової ідентифікації майбутнього менеджера, статевого розвитку та статевої диференціації в роботах зарубіжних і вітчизняних дослідників.

Аналіз літературних джерел, присвячених проблемі статоворольового самовизначення особистості, виявив досить широкий спектр питань, що вимагають подальшого наукового й прикладного розв'язання. Сучасний етап

розвитку проблеми гендеру характеризується проблемами методологічного характеру (порушення принципу об'єктивності, переважання в дослідженнях пошуку відмінних рис, а не подібних, усебічне пояснення явищ, пов'язаних зі статтю, та ін.); не визначено універсального засобу конструювання гендерних відносин (андрогінія, яка виступає результатом „мінімізації відмінностей”, не бере до уваги унікальні потреби жінок і дисбаланс влади між чоловіками й жінками).

Статеворольове самовизначення особистості відбувається в процесі соціалізації, спрямованої на формування гендерних установок, тобто готовності й схильності суб'єктів до такої поведінки, яка відповідала б системі очікуваних і схвалюваних суспільством моделей стосунків, властивих чоловікам і жінкам (О. М. Здравомислова, І. С. Клецина, Л. В. Штильова та ін.).

Механізми формування гендерної ідентичності, установок і ролей зв'язані з явищами як об'єктивного, так і суб'єктивного характеру (С. Л. Бем, Т. В. Бендас). Об'єктивний аспект рольової поведінки задається індивіду виробленим у суспільстві стандартом поведінки (Дж. Мід, Т. Парсонс та ін.). Суб'єктивний бік виконання й реалізації ролей визначається особливостями особистості; рольова поведінка прямо залежить від її мотивів і установок, набуває індивідуалізованого, особистісного забарвлення (П. Бергер, Дж. Келлі, З. Фрейд та ін.). „Гендерна роль” відображає саме соціальний аспект поведінки особистості, абстрагований від суб'єктивного й особистісного, а поняття „гендерна функція” (або „гендерна установка”) містить особистісний характер гендерної поведінки, який відображає індивідуальні вміння, здібності, мотиви, орієнтації. Становлення гендерної ідентичності суб'єкта пов'язане не тільки з наявністю гендерної ролі та включених до неї соціальних стереотипів, уявлень і очікувань - вони мають стати засобами усвідомлення власної статевої належності, тобто із зовнішнього, „заданого” соціумом, перейти у внутрішнє, особистісно-осмислене прийняття гендерних ролей і відповідних установок.

Проблему формування особистісних і професійних якостей фахівцяменеджера з урахуванням гендеру досліджували Б. Г. Ананьєв, К. Дей,

Ж. Піаже та ін. [3, 259, 274]. Основою формування гендерної ідентичності фахівця-менеджера є потреби особистості в самоідентифікації, пізнанні, самоактуалізації, прагненні до успіху, а також відчуття впевненості й самоцінності. У цьому контексті розглянути: ідея самодетермінованості поведінки людини К. Роджерса [201], положення А. Маслоу про самоактуалізацію особистості [268], висновки Г. Олпорта про активність як внутрішню потребу змінити себе й навколишній світ [169], теорія Т. Мареза про взаємодоповнюваність статі [144], ідея в „Я-концепції” Р. Бернса [16], питання цілеспрямованості та мотивації Є. П. Льїна [78], І. П. Підласого [182], Н. Є. Сєдової [212], В. Д. Шадрікова [236], В. О. Якуніна [248].

У вітчизняній науці, на відміну від зарубіжної, проблема гендеру й гендерних стереотипів сформувалася в самостійний предмет дослідження порівняно недавно. В 70-ті роки ХХ століття, за винятком окремих публікацій Б. Г. Ананьєва й деяких його учнів, вона не була достатньо висвітлена. І тільки з часом ця проблема привернула до себе увагу відомого вченого І. С. Кона, який актуалізував необхідність її аналізу, сформулював теоретико-методологічні проблеми вивчення специфіки статевої диференціації та статевої відмінностей [98].

Водночас слід зауважити, що чи не найсерйозніша спроба в українській науці сформулювати коло психолого-педагогічних завдань, що потребують свого спеціального дослідження в аспекті статевої проблематики, належала Т. М. Титаренко, а саме: встановлення й наукове

обґрунтування специфіки сприйняття чоловіком і жінкою реальності (зовнішньої і внутрішньої), відмінностей між ними за способами розвитку й саморозвитку, формами самореалізації, характером спілкування, типом розвитку та іншими показниками життєдіяльності [225].

Гендерні дослідження у вітчизняній педагогіці й психології з’явилися лише на початку 90-х років ХХ століття. Терміни „гендер”, „гендерні дослідження” запозичені з англо-американських джерел. Безліч підходів до

осмислення поняття „гендер” дало змогу виокремити родові поняття й об’єднати їх у групи, кожна з яких має те чи те конкретне смислове навантаження, яке дозволяє вживати поняття „гендер” у відповідному дослідницькому контексті. Зокрема Н. Ю. Єрофеева виділяє такі функціонально-сміслові ознаки поняття „гендер”:

- гендер як концептуальна основа включає такі родові поняття, як: центральне поняття, основне вихідне положення теорії, інструментальне відображення гендерної концепції;
- гендер як відображення закономірностей процесу взаємовідносин статей включає такі родові поняття: прояв закономірностей, що зумовлюють засоби використання їх відповідно до характеристик статі [76].

Тут „гендер” розглядається як соціальний конструкт, що відбиває процес соціалізації особистості.

Л. В. Штильова відзначає, що гендерні підходи сприймаються поки що як наукова екзотика. Це цілком зрозуміло, якщо врахувати, що система освіти, власне кажучи, достатньо консервативна й не завжди адекватно сприймає окремі нововведення, які згодом оцінюються як прогресивні й новаторські [242]. Наукова думка повинна „звикнути” до нового знання. Інша проблема – неоднозначне розуміння самих термінів та їхнього змісту, що в результаті спричиняє курйози, коли науковці, вживаючи один і той же термін, мають на увазі різні речі. Саме тому дуже важливо зрозуміти принципову новизну й ефективність гендерного підходу, визначити його сутність і провести чітку диференціацію із статеворольовим підходом в освіті. Гендерний підхід – це сукупність підходів, важливою складовою яких є самоідентифікація. Мета гендерного підходу – корекція дії гендерних стереотипів для забезпечення вияву й розвитку особистих схильностей індивіда.

Гендерний підхід у будь-якій сфері означає, що відмінності в поведінці й вихованні чоловіків і жінок визначаються не стільки їхніми фізіологічними, біологічними, анатомічними особливостями, скільки соціально-культурними чинниками. Такий підхід дозволяє зламати негативні гендерні стереотипи,

тому що вони не природні, а створені суспільством, отже їх можна змінити, змінюючи свідомість суспільства. Таким чином, практично кожна наукова дисципліна може застосовувати гендерний підхід.

За результатами досліджень українських учених існує певна констеляція схожих і відмінних характеристик, що визначають здатність до професійної діяльності менеджерів-жінок і менеджерів-чоловіків, зокрема за комунікативними якостями. У жінок головні якості, що визначають успішність професійної діяльності – порядність, гнучкість у стосунках, повага до людей, товарицькість, відповідальність, колегіальність, вимогливість до себе, доброзичливість, толерантність. Чоловікам властиві порядність, гнучкість у відносинах, повага до людей, товарицькість, довіра до колег, упевненість у собі, комунікативна рівноваженість, вимогливість до підлеглих тощо [238].

Менеджери чоловічої статі, порівняно з жінками, зазнають більш згубного впливу стресу, відчувають більш високий рівень втоми, напруги, стану перевантаження. Така тенденція зберігається лише за трьома показниками – стан безвиході, емоційне відчуження, психосоматичні й психовегетативні порушення (перші два переважають у чоловіків-менеджерів, останні – у жінок-менеджерів) [215]. З іншого боку, за загальними показниками синдром професійного вигорання не має істотних відмінностей між чоловіками й жінками.

Основна ідея гендерного підходу в освіті – врахування специфіки розвитку студентів-менеджерів (юнаків і дівчат), різних чинників навчально-виховного процесу (змісту, методик навчання, організації студентського життя, педагогічного спілкування, кількості і складу предметів, стилів викладання).

Для визначення ступеня взаємодії педагогіки й гендеру як складних соціальних і наукових категорій застосовується поняття „гендерний вимір в освіті”. Освіта – це процес і результат засвоєння людиною теоретичних знань, умінь, навичок, творчого й емоційного досвіду. Освіта майбутнього менеджера

готельно-туристичної індустрії здійснюється в процесі навчання й виховання, педагогічної взаємодії з викладачами, одногрупниками, різними суб'єктами навчального середовища [235]. Під гендерним виміром в освіті ми розуміємо оцінку наслідків і результатів дії виховних зусиль педагогів, спрямованих на становлення й розвиток юнаків і дівчат, усвідомлення ними власної ідентичності, вибір ідеалів і життєвих цілей, статус студентів у колективі ВНЗ.

Л. В. Штильова виділяє чинники, що сприяють виникненню поняття „гендерний вимір в освіті”:

1. Протягом останнього десятиріччя саме гендерний вимір стає дедалі важливішим в оцінці основних детермінант процесів суспільного й особистого розвитку майбутніх менеджерів.
2. У педагогічній теорії відсутній напрям, що вивчає становлення гендерної ідентичності, не зважаючи на її важливе значення для гармонійного й повноцінного розвитку особистості фахівця менеджера, суспільства загалом.
3. Виникнення нових педагогічних термінів пов'язане з тим, що інші, на перший погляд, близькі за значенням терміни □ статеве виховання, статеворольове виховання, статеворольова соціалізація та їхні варіації, □ не виражають сутності предмета, ускладнюють його розуміння, оскільки в українській культурі існують численні й неадекватні інтерпретації слова „стать” [242].

Статеворольовий підхід в освіті є традиційною системою поглядів на призначення чоловіка й жінки в суспільстві відповідно до їхніх біологічних характеристик, на виховання юнаків і дівчат відповідно до тих норм, вимог, стандартів, які висуває суспільство до людини культурно-історично. Як зазначає Н. Л. Пушкарьова, статеворольовий підхід більше спирається на фізіологічні відмінності між чоловіком і жінкою [199].

Прихильники біологічної зумовленості статевої поведінки найчастіше зосереджують увагу на даних нейропсихології та психофізіології, говорячи про

спеціалізацію півкуль головного мозку та різний їх розвиток у чоловіків і жінок. Відомо, що в головному мозку наявна асиметрія, внаслідок якої ліва півкуля відповідає за мову й емоції, а права – за математичні й просторові здібності.

У межах статевої ролі підходу обґрунтовується логіка роздільного навчання. Прихильники цієї ідеї висувують такі аргументи: можливість уникнути проблеми нерівномірності настання вікових криз у хлопців і дівчат, вища успішність з окремих предметів у дівчат, зниження агресії у хлопців, самореалізація дівчат у кар'єрі та сім'ї (параметри оцінювання успішності не уточнені), урівноваженіша поведінка хлопців.

Проте слід ураховувати, що окреме навчання може негативно впливати на формування особистості. Воно закріплює на рівні свідомості біологічну різницю між чоловіком і жінкою як основу розмежування діяльності, акцентує нерівність можливостей у навчанні, орієнтує студентів на виконання суто традиційних соціальних ролей і, нарешті, суперечить загальносвітовій тенденції до сумісного навчання.

Позитив статевої ролі підходу в тому, що він органічно інтегрує людину до наявної структури суспільства. Проте він залишає мало можливостей для її перебудови. Фахівці визначають певні відмінності гендерного й статевої ролі підходів в освіті (табл. 1. 2).

Таблиця 1. 2

**Відмінності гендерного й статевої ролі підходів в освіті**

<b>Гендерний підхід</b>	<b>Статевої ролі підхід</b>
Орієнтація на нейтралізацію й нівелювання міжстатевих відмінностей	Орієнтація на підкреслення міжстатевих відмінностей
Виховання в дусі вільного вибору гендерної ідентичності	Виховання в дусі жорсткого (зумовленого) вибору статевої ідентичності
Відсутність орієнтації на „особливе призначення” чоловіка й жінки	Орієнтація на „особливе призначення” чоловіка й жінки
Заохочення видів діяльності, що відповідають інтересам особи	Заохочення видів діяльності, що відповідають статі

Вибір видів поведінки в конкретній ситуації	Вибір видів поведінки з огляду на статеву належність
Обґрунтування недоцільності роздільного за статтю навчання	Обґрунтування доцільності роздільного за статтю навчання
Тенденція до розмивання культурно сформованих гендерних схем	Наявність жорстких, культурно сформованих гендерних схем
Можливість відступів від традиційних патріархальних моделей суспільного устрою	Засудження відступів від традиційних патріархальних моделей суспільного устрою

Так, образ жінки-матері завжди дисонуватиме з образом ділової жінки; образ чоловіка-здобувача – з образом чоловіка-вихователя. У межах статеворольового підходу легко перейти на „помилкову лінію гендеру” й почати розглядати чоловіка й жінку як два різних види, що мають абсолютно різну сутність і призначення. Традиційна статеворольова соціалізація дівчат і хлопців, у якій бере активну участь ВНЗ, продовжує відтворювати патріархальні стереотипи взаємодії чоловіків і жінок у суспільній і приватній сферах. Патріархальні стереотипи все частіше вступають у суперечність з реальними трансформаціями гендерних відносин у сучасному суспільстві, стають перешкодою для розкриття індивідуальності.

Від неадекватно жорсткого розподілу статевих ролей страждають і юнаки: агресивність і прагнення досягти мети, яких суспільство вимагає від чоловіків, скорочує їхнє життя порівняно з жінками, призводить до більшої злочинності й кількості самогубств.

Суспільство з самого дитинства ставить перед хлопчиками вищу „планку”. У той же час, на рівні міжособистісних відносин чоловіки мають слабкіші зв’язки й контакти з друзями, батьками, дітьми – діє традиційне гендерне „табу” на чоловічу емоційність. І. С. Кон пише про кризу маскулінності – нині чоловікові дедалі важче відповідати тій ролі, яку йому диктують традиційні норми [98].

Дослідження процесу підготовки майбутніх менеджерів готельнотуристичної індустрії свідчить, що юнакам відводиться більше годин

у процесі навчання, з ними проводиться більше індивідуальних занять [137]. На прикладі гендерного стилю викладання виявлено, що заохочення в різних формах активності й ініціативності більшою мірою проявляється в юнаків, а уважності, акуратності й прагнення до зразкового навчання – у дівчат. Під час навчального процесу юнаки орієнтуються на вивчення точних наук, а дівчата – гуманітарних [137].

Серія експериментальних досліджень указує на специфіку гендерного аспекту вираження невербальних комунікативних сигналів, які є складовою частиною комунікативних умінь [254]. Результати дослідження свідчать, що до найбільш розповсюджених з них належить посмішка. Ступінь вираження невербального сигналу – „посмішки” – зумовлений, деякою мірою, соціальним очікуванням: у межах фемінного типу комунікації посмішка використовується для встановлення взаємодії зі співрозмовниками, у межах маскулітного варіанта спілкування – для вираження позитивних емоцій (щастя, задоволення). За результатами досліджень, функціональна сутність посмішки у фемінній комунікації виражає щастя, вітання, умиротворення, схвалення. При цьому останні два показники є найбільш частотними [254]. Так, жінки-менеджери, що не посміхаються, сприймаються значно жорсткіше, ніж неусміхнені чоловіки-менеджери. Змістові параметри когнітивної сторони цього процесу полягають у тому, що жінки-комуніканти, які не посміхаються, сприймаються як менш щасливі, ніж комуніканти-чоловіки [254].

Іншою характерною рисою жіночого типу комунікативних умінь є більш інтенсивна частота візуального контакту. Відзначено, що представники фемінного типу підтримують більш інтенсивний візуальний контакт порівняно з маскулітними індивідами. До того ж стать співрозмовника не впливає на те, як часто демонструється цей вид невербального сигналу. Необхідно вказати на той факт, що в межах моностатевого комунікативного процесу („жінка – жінка”) візуальний контакт інтенсивніший порівняно з комунікацією типу „чоловік – чоловік” [46].

Можливо, однією з причин частішого вживання візуального контакту в невербальному комплексі індивідів фемінного типу є їхня здатність більш ефективно декодувати паралінгвістичні аспекти комунікації. Інша причина інтенсивного використання візуального контакту зв'язана з рольовими гендерними позиціями учасників комунікативного процесу: співрозмовники □ менеджери жіночої статі асоціюються зі споживачами комунікативного продукту – слухачами, в той час як комуніканти □ менеджери чоловічої статі – з виробниками комунікативного продукту – мовцями.

Іншою типовою ознакою фемінного типу комунікативних умінь є менш виражений проксемічний чинник порівняно з розмірами власного тіла. За Г. Є. Крейдліним, використання методів прямого спостереження й паралінгвістичного аналізу дозволило встановити гендерну специфіку в межах проксемічного комплексу, під яким розуміється особистий та соціальний територіальний простір комунікації. Так, територіальний простір між індивідами маскулінного типу в позиції сидячи більший порівняно з ідентичним проксемічним аспектом у процесі комунікації представників фемінного чи індіферентного типу [106].

Незалежно від позиції „сидіти” чи „стояти” представники фемінного чи індіферентного типу розташовують ноги таким чином, щоб територіальний простір, який вони займають, був найменшим. Проксемічний комплекс комунікації, вироблений індивідами маскулінного та андрогенного типів, демонструє тенденцію до значно більшої територіальної окупації.

Можливо, це один із шляхів демонстрації почуття хазяїна й власника.

Дослідник, аналізуючи взаєморозташування комунікантів, показує, що змішані гендерні пари співрозмовників займають найменший територіальний простір. Цей простір збільшується в процесі дискурсу пар комунікантів фемінного типу і досягає максимального показника у спілкуванні індивідів маскулінного типу. Найбільша комунікативна дистанція зафіксована в процесі спілкування співрозмовників □ чоловіків менеджерів високого соціального статусу [106].

За Г. С. Двиняніноюю, кінстетичний спектр, що охоплює рухи тіла й жести за участі голови (не обличчя), рук, ніг, невербальної комунікації також має гендерну специфіку. Так, рухи рук, як важливий компонент самопрезентації менеджера, мають варіанти в техніці виконання залежно від гендерної належності. Представники фемінного типу роблять рухи рукою від ліктя, тоді як рухи рук комунікантів маскулінного типу мають більш точний характер і, зазвичай, виконуються від плеча [49].

Варто також підкреслити специфічність гендерного аспекту сприйняття невербальних знаків комунікації як складової комунікативних умінь. Наприклад, комуніканти фемінного типу більше довіряють візуальному контакту. Це можна пояснити прагненням засвоїти максимальну кількість значенневих посилянь від партнера в комунікації саме через невербальний канал зв'язку.

Таким чином, невербальний поведінковий комплекс комунікації представників фемінного типу співвідноситься із суспільними стереотипами їхнього сприйняття. Проксемічна поведінка відповідає суспільним очікуванням покірності, а комунікативні рухи виконують рольові установки експресивності. Аналіз гендерної невербальної комунікації представників маскулінного типу свідчить, що їхній поведінковий комплекс асоціюється із соціальним статусом і суспільною владою.

У межах традиційної (негендерної) освіти існує вплив стереотипів на виховання й навчання студентів. Так, А. В. Кириліна відзначає, що дівчат зазвичай спонукають відходити на другий план в освітньому процесі, а юнаків заохочують бути більш активними. Це виявляється в тому, що юнакам викладач приділяє більше часу, а від дівчат, в основному, вимагає акуратності й слухняності, а не ініціативи. Провину, дрібні порушення дисципліни швидше пробачають студентам, ніж студенткам. А. В. Кириліна виділяє декілька стереотипних ситуацій:

1. Під час занять викладач насамперед відповідає на запитання студентів-юнаків, реагує на їхні підняті руки; відповіді студенток з місця

приймаються рідше, їхні запитання частіше залишають без уваги. Викладачі дають більше часу на відповідь студентам-юнакам, бо вважають, що вони здатні міркувати під час відповіді. Такий нерівномірний розподіл уваги призводить до того, що в дівчат розвивається модель поведінки, заснована на слухняності, орієнтація на якомога точніше відтворення; внаслідок чого вони бояться зробити помилку або привернути до себе увагу.

2. По-різному пояснюють викладачі успіхи й невдачі своїх підопічних: невдачі студенток пояснюються відсутністю здібностей, а невдачі юнаків – браком працьовитості, зусиль, що докладаються для вивчення того чи того предмета.

3. З раннього дитинства дівчат орієнтують на важливість міжособистісних відносин, внаслідок чого вони гостро реагують на схвальну чи несхвальну оцінку інших. Дівчата швидко усвідомлюють, що чекає від них викладач, яку поведінку схвалює. Високий рівень соціальної адаптації спонукає дівчат пристосовувати свою модель поведінки, яку прямо чи непрямо заохочує викладач. Для здібних дівчат досить типова така поведінка, коли, потрапляючи до групи, вони не поспішають демонструвати свої вміння, а спочатку уважно придивляються до того, що схвалює чи не схвалює викладач, як поводить решта студентів. Дівчина легко адаптується до прямих і непрямих вказівок. Така поведінка дівчат перешкоджає виявленню їхніх знань і можливостей, відповідного рівня навчання.

4. Поведінка юнака розгортається за іншим сценарієм. Як правило, він одразу намагається продемонструвати свої вміння, знання, досягнення. Якщо заняття йому не цікаві, юнак частіше починає порушувати дисципліну, відволікатися, дівчина за таких умов більш терпляча [88].

Таким чином, ВНЗ як один з основних інститутів гендерної соціалізації майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії активно відтворює стереотипи, що склалися протягом століть. Зокрема, результати дослідження менеджерів, отримані методом самооцінки, дозволили встановити перелік

особистісних рис, що сприяють їхній професійній діяльності. До таких рис загалом належать: уміння налагоджувати контакти з людьми, сумлінність і відповідальність, уміння доводити до кінця будь-які починання, прагнення все зрозуміти самому й навчитися, інтуїція, таланти й хитрощі [5].

Навпаки, в складі особистісних рис, що заважають професійній діяльності, 75% жінок і 35% чоловіків відмітили надмірну поступливість, 25% чоловіків – зайву впертість. Також серед таких рис називалися: непунктуальність, жалисливість, надмірна емоційність, довірливість, альтруїзм.

Зазначається, що деякі особливості, які формують „потенціал переваги” жінок-менеджерів, не завжди ними усвідомлюються. До таких належать: уміння регулювати процеси змін, „калейдоскопічне мислення”, схильність до лідерства, адекватність самооцінки. При цьому тільки 29% жінок-менеджерів зарахували себе до осіб раціонального типу, інші наполягають на переважанні ірраціонального, чи інтуїтивного мислення [92].

Вважається, що домінування інтуїції над раціональністю у професійній діяльності успішних жінок-менеджерів не випадкове: саме інтуїція сприяє формуванню творчих ліній в умовах праці в діловому середовищі [106].

Стиль викладання, форми комунікації у ВНЗ також впливають на гендерну соціалізацію студентів. Наприклад, іспити в формі тестів, індивідуальні доповіді, змагання за оцінки заохочують мужність. Від цього страждають як дівчата, так і юнаки, тому що за такого підходу не розвиваються на достатньому рівні комунікативні вміння, навички критичного мислення, вміння ставити запитання, колективно обговорювати й розв’язувати проблеми. Нові можливості для дівчат і юнаків забезпечують принципи гендерної рівності в освіті, які можуть реалізовуватись в атмосфері свободи, коли відмовляються від „муштри”, агресії на користь делікатності й пошани [110].

Нині виділено декілька напрямів роботи щодо доповнення й розширення можливостей формування комунікативних умінь та соціалізації студентів:

- доповнення зон самореалізації студентів (наприклад, заохочення дівчат до занять спортом, а юнаків – до самообслуговування);

- формування досвіду рівноправної співпраці студентів і студенток у спільній діяльності;
- скасування традиційних культурних заборон на емоційне самовираження юнаків, заохочення їх до вираження почуттів;
- формування у дівчат досвіду самозаохочення й підвищення самооцінки (наприклад, технологія щоденника з фіксацією успіхів);
- створення умов для тренування міжстатевої чутливості (наприклад, театралізування, обмін ролями).

Для формування професійних умінь майбутніх фахівців ВНЗ повинні збільшувати у навчальних планах цикл психолого-педагогічних дисциплін, створювати особливе середовище, яке сприяє розвитку в студентів-менеджерів комунікативних умінь, творчого мислення, думок, які забезпечують їхні особисті потреби, соціальну компетентність і адаптацію, повноцінну участь у навчальному процесі. Соціокультурне середовище підтримки сприяє оптимізації взаємодії суб'єктів освіти, різноманітності освітніх послуг, дозволяє студентам □ дівчатам і юнакам □ впливати на розвиток професійної кар'єри; виконує функції інформаційної та професійної орієнтації, соціально-психологічної адаптації. У таких умовах виникає нова □ антиавторитарна концепція освіти, заснована на цінностях пошани людської гідності, професіоналізму й підтримки [39, 79]. Гендерний підхід у педагогіці й освіті □ це індивідуальний підхід до вияву студентом власної ідентичності.

Гендерна ідентифікація особистості менеджера в його професійній підготовці відбивається в мовній системі, мовній діяльності, особливостях комунікації та формуванні комунікативних умінь і навичок. Цей підхід дає людині велику свободу вибору й самореалізації, допомагає бути достатньо гнучкою та вміти використовувати різні можливості поведінки.

Таким чином, комунікативні вміння не є сталим утворенням, вони є динамічною системою, яка за наявності організаційно-педагогічних умов, індивідуально-особистісних якостей майбутнього фахівця, його гендерної ідентичності піддається формуванню.

## Висновки до першого розділу

Узагальнюючи викладене, можна сказати, що підготовка фахівців готельно-туристичної індустрії є важливою складовою сучасної системи професійної освіти. Сучасні тенденції в галузі вищої освіти і нові завдання, що стоять перед нею, вказують на необхідність переосмислення її ролі і місії, вироблення нових підходів і визначення нових пріоритетів розвитку готельно-туристичної індустрії.

Аналіз наукової літератури з проблеми дослідження виявив значну увагу науковців до проблем розвитку системи професійної підготовки менеджерів. Зокрема, розкрито критерії, рівні й чинники формування комунікативних умінь; комунікативні здібності як чинник успішної управлінської діяльності керівника; специфіку комунікативних здібностей як професійно необхідних; проблеми підготовки викладача до професійного спілкування.

Спираючись на прийняте в сучасній науці розмежування перцептивного, інтерактивного та комунікативного аспектів спілкування у структурі комунікативних умінь менеджерів готельно-туристичної індустрії, які розглядаються як складне інтегральне утворення, було виділено їхній перцептивний, інтерактивний, комунікативний компоненти. Процес професійної підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії має комунікативну природу й сутність.

Обґрунтовано систему комунікативних умінь менеджера, яка передбачає наявність змістової, професійної та емоційної підсистеми.

Визначено, що професійне спілкування менеджера – складна інтегральна якість, яка синтезує перцептивні, комунікативні та інтерактивні вміння, детермінується професійно ціннісними орієнтирами й визначає ефективність професійної взаємодії.

Досліджено педагогічні умови формування особистісних і професійних якостей фахівця-менеджера з урахуванням впливу статевої

належності в процесі професійної підготовки. До них належать: комплексний модульний підхід до навчання, перманентний розвиток освітніх потреб студентів, дотримання принципу усвідомленого навчання й суб'єкт-суб'єктних стосунків у системі „викладач-студент”, актуалізація творчого потенціалу студентів, застосування гендерного знання, що впливає на гендерну ідентичність особистості студента.

Водночас проведений пошук показав, що питання формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії розроблені недостатньо. Зокрема не проведено спеціальних досліджень, присвячених з'ясуванню й обґрунтуванню удосконалення комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії з урахуванням їхньої гендерної належності.

## **РОЗДІЛ 2 СТАН СФОРМОВАНOSTІ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНО- ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

### **2.1. Аналіз галузевих стандартів, навчальних планів з проблеми дослідження**

У ході аналізу Державного стандарту й навчального плану підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії встановлено, що сукупність соціальних вимог до комплексу їхніх знань, умінь та 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.

В Україні протягом останніх років багато наукових праць присвячено проблемі вдосконалення професійної підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії. На основі дослідження чинних стандартів (додаток Л), аналізу програм фахових дисциплін, стану професійної підготовки

менеджерів готельно-туристичної індустрії, різних концепцій системи підготовки менеджера та нових соціально-економічних умов, визначемо основні концептуальні положення її на сучасному етапі. Забезпечити рівень підготовленості менеджера, адекватний вимогам часу, на наш погляд, можливо за таких умов:

1. Створення у ВНЗ автономної, цілісної, методичної системи, що ґрунтується на основі запровадження інноваційних технологій.

2. Використання у викладацькій діяльності глобальної комп'ютерної мережі Інтернет. Побудова внутрішньої комп'ютерної мережі Інтернет.

3. Використання у навчальному процесі нових педагогічних технологій з попереднім опрацюванням їхніх інтра-, інтер- і метапредметних ознак, зв'язків і завдань.

4. Реалізація гнучких, варіативних навчальних планів, що відображають як національний, так і глобальний характер освіти.

5. Кожна форма роботи зі студентами має бути організована з урахуванням основних ознак відкритих систем об'єктів (рівневості, ієрархічності будови, динаміки розвитку, відносної відособленості, багатофакторної детермінації), повинна мати цілісну, завершену будову.

6. Діяльність викладачів різних дисциплін має координуватися для створення цілісної системи впливу на розвиток студентів-менеджерів відповідно до стратегічних і тактичних вимог професійної підготовки.

7. Незалежно від профілю й змісту підготовки майбутніх менеджерів і характеру предмета, слід постійно зіставляти поточну й перспективну діяльність, розкривати студентам професійний зміст поточних подій, взаємозв'язок і взаємозалежність цих двох систем діяльності. Кожне інформаційне повідомлення має супроводжуватися демонструванням його аналогу (безпосереднього чи опосередкованого) в професійній діяльності.

8. Урахування світових стандартів атестації фахівця з присвоєнням академічних ступенів бакалавра й магістра в галузі менеджменту.

9. Дотримання принципів гуманізації, демократизації, індивідуалізації, диференціації.

10. Створення умов для неперервної освіти менеджерів протягом усього періоду їхньої професійної діяльності.

У зв'язку з цим ми визначаємо такі завдання, які мають розв'язувати вищі навчальні заклади:

- 1) забезпечити підготовку менеджерів готельно-туристичної індустрії через навчання інноваційного типу для підвищення їхньої професійної діяльності;
- 2) формувати активну професійно-особистісну позицію майбутніх менеджерів щодо засвоєння перспективних педагогічних технологій, властивих гуманістичній парадигмі;
- 3) перевести навчальну діяльність студентів із режиму одержання інформації в режим інноваційного розроблення, спільного пошуку орієнтирів професійної діяльності;
- 4) створити інноваційно-творче середовище для формування комунікативних умінь майбутнього менеджера готельно-туристичної індустрії.

Аналіз теорії і практики підготовки менеджера дозволяє нам погодитися з думкою, що пріоритетною проблемою педагогіки вищої школи на сучасному етапі має стати формування професійної культури менеджера готельнотуристичної індустрії [39]. Професійна культура – це міра й спосіб творчої самореалізації особистості менеджера в різноманітних видах діяльності та спілкування, спрямованих на освоєння, створення й передавання професійних цінностей і технологій. Ми вже зазначали, що комунікативні якості менеджера складаються з комунікативних умінь і комунікативних здібностей. Комунікативні уміння й здібності розглядають Н. М. Косова [100], В. А. Лівенцова [131], Г. М. Сагач [207], Т. Л. Шепеленко [237], Я. І. Шкурко

[238] та інші. Указані праці покладено в основу комунікативної підготовки майбутнього менеджера готельнотуристичної індустрії.

Традиційно в сучасних навчальних планах ВНЗ освітньо-професійна програма передбачає такі цикли підготовки:

- гуманітарної, природничо-наукової та загальноекономічної, що забезпечують певний освітній рівень;
- професійної та практичної, що разом з вищенаведеними забезпечують відповідний освітньо-кваліфікаційний рівень.

Щоб з'ясувати стан комплексного підходу в професійній підготовці майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії на рівні вищого навчального закладу нами проаналізовано навчальні плани програм фахових дисциплін. Наприклад, розглядаючи навчальний план (напряму підготовки 0201 – „Туризм”; професійного спрямування – „Туризм” + міжнародний туризм; освітнього рівня – базова вища освіта; кваліфікації – бакалавр з туризму; з узагальненим об'єктом діяльності – низовий рівень управління у лінійних та функціональних підрозділах організацій різних форм власності та організаційно-правових форм в туризмі; з нормативним терміном навчання (денна форма) – чотири роки) як штучно ідеалізовану соціальнодетерміновану систему, ми помітили, що навчальні дисципліни згруповані за функціональним призначенням і утворюють дві підсистеми – нормативні та вибіркові цикли дисциплін.

До нормативної підсистеми належать наступні цикли підготовки, як: ГСЕ – гуманітарних та соціально-економічних дисциплін; ПН – природничонаукових дисциплін; ЗП – загально-професійних дисциплін; ПО – професійно-орієнтованих.

До підсистеми вибіркових навчальних дисциплін належать такі цикли, як: СВУ – дисциплін самостійного вибору університетом; ВВС – дисципліни вільного вибору студентом; П – практики.

На кожний із представлених циклів відведено певний обсяг навчального часу (табл. 2. 1).

Таблиця 2. 1

**Розподіл змісту освітньо-професійної програми та максимальний навчальний час за циклами підготовки**

№	Цикл підготовки	Максимальний навчальний час за циклами (акад.годин/кредитів)
1.	Нормативні дисципліни	7911/133
	Гуманітарної підготовки	1809/34
	Природничо-наукової та загальноекономічної підготовки	2322/43
	Професійної підготовки	3780/56
2.	Вибіркові дисципліни	91816/16
	Дисципліни самостійного вибору університету	459/7
	Дисципліни вільного вибору студентом	459/9
Разом за циклами		8829/149

Унаслідок аналізу навчального плану з'ясовано, що дисципліни предметної підготовки посідають центральне місце в його структурі, оскільки займають більшу частину навчального часу. Це пояснюється необхідністю сформувати у студентів певний обсяг знань і навичок, які потрібні їм у майбутній професійній діяльності.

Існуюча система підготовки фахівців у ВНЗ великою мірою спрямована на теоретичне осмислення компонентів професійної діяльності (дисципліни навчального плану), а не на комунікативний аспект професійної підготовки. Загальний обсяг циклу психолого-педагогічних дисциплін, які спрямовані на формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів охоплює 108 годин (2 кредити) „Психології” на першому курсі, 54 години (1 кредит) „Психологічного тренінгу” на другому курсі та 54 години (1 кредит) „Конфліктології” на п'ятому курсі. „Психологічний тренінг” і „Конфліктологія” відносяться до дисциплін вільного вибору студентом і не є обов'язковими, що призводить до послаблення зв'язків із дисциплінами інших блоків професійної підготовки менеджера готельно-туристичної індустрії. Відтак знання, уміння з циклу психолого-педагогічних дисциплін

засвоюються поза фаховою діяльністю. Недостатня єдність, цілеспрямованість в опануванні студентами-менеджерами дисциплін психолого-педагогічного циклу зумовлює низький рівень формування у них комунікативних умінь.

Дослідження формування професійних комунікативних умінь характеризується інтегративною цілісністю і процесуальною неперервністю в органічній єдності загального, особливого, індивідуального та міждисциплінарного. Як загальне система формування комунікативних умінь є частиною професійної підготовки майбутніх менеджерів готельнотуристичної індустрії, у яку вона вписана і в якій вона функціонує. Лише в такій єдності можна зрозуміти закономірності її виникнення і призначення. Рівень особливого відображає специфіку формування готовності студентів-менеджерів до професійної комунікації в умовах інтегративного підходу, зумовлену сприйманням гуманітарного знання як базисного у цьому процесі з його внутрішньою єдністю, взаємозв'язком компонентів професійної підготовки фахівця. Як індивідуальне, формування комунікативних умінь в професійній підготовці передбачає професійний і особистісний розвиток майбутнього менеджера готельно-туристичної індустрії, який забезпечує умови для реалізації в системі освіти. На рівні міждисциплінарного, формування комунікативних умінь означає врахування дидактичних умов на основі викладання дисциплін психологопедагогічного циклу.

Процес формування комунікативних умінь, які складають основу професійних умінь менеджерів готельно-туристичної індустрії, повинен відбуватися поетапно.

На інформаційно-емпіричному етапі (перший-другий курси) під час вивчення курсу „Психологія” та проведення „Психологічного тренінгу”, а також суспільних і спеціальних навчальних дисциплін важливо визначити у студентів рівень знань, умінь й особистісно-професійних якостей; спрямувати діяльність викладачів на формування та удосконалення комунікативних умінь майбутніх фахівців. Тому зростає необхідність в наповненні лекцій,

практичних занять, самостійної роботи інформаційнокомунікаційними технологіями, проєктивними методами, тренінговими вправами.

Третій курс навчання припадає на теоретико-практичний етап. На цьому етапі відбувається подальше опанування студентами професійними знаннями і навичками в аспекті нормативних дисциплін, що відображає мотиваційно-орієнтаційний компонент професійної діяльності майбутніх менеджерів. Дисципліни циклу природничонаукової та загальноекономічної підготовки не включають в себе методи формування комунікативних умінь.

Отже, виникає необхідність у проведенні спецкурсу з формування комунікативних умінь менеджерів готельно-туристичної індустрії, який спрямований на вдосконалення техніки й прийомів професійної комунікації, розвиток рефлексії професійно-особистісних якостей.

Четвертий і п'ятий курси навчання охоплюють коректуючостабілізуючий етап. Студентами на цьому етапі рефлексуються власні професійні дії, індивідуальний стиль професійного спілкування на основі отримання зворотнього зв'язку від співрозмовників.

Для удосконалення комунікативних умінь майбутнім менеджерам недостатньо викладання одного курсу на 54 години (1 кредит) „Конфліктології”.

Зміст підготовки на освітньо-кваліфікаційному рівні „магістр” передбачає опанування психолого-педагогічними аспектами комунікації, оволодіння фундаментальними і методичними знаннями інноваційного характеру, комунікативно-професійними вміннями. Саме в цей час у процесі здійснення особистісно-орієнтованої взаємодії з опонентами визначається рівень сформованості готовності до професійної комунікації, удосконалюється індивідуальний стиль професійного спілкування.

Усі етапи взаємопов'язані та взаємозалежні, їх наступність зберігається впродовж усього терміну навчання. Результатом реалізації

кожного етапу є сформованість готовності до професійної комунікації.

Аналіз програм фахових 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 базових професійних умінь та однозначних критеріїв оцінки розвитку комунікативних умінь студентів у контексті специфіки їхньої майбутньої професійної діяльності. Готовність до застосування комунікативних умінь постає як цілісна система властивостей, результат синтезу світоглядного, наукового, життєво-практичного досвіду студентів.

## **2.2. Методологічна база формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів**

Основні напрями формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів знаходять свою реалізацію у засобах, формах і методах. До засобів ми відносимо літературні джерела, інформаційні системи, телекомунікаційні мережі, комп'ютерну техніку, відеотехніку, аудіотехніку. До форм – лекції, спецкурси, створення телекомунікаційних проектів. До методів – міні-лекції, групові дискусії, ігрові методи, психодрама, психогімнастика, тренінги.

Розглянемо більш детально методи оптимізації процесу формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів, які повинні базуватися на таких принципах:

- 1) неперервність професійної освіти менеджерів готельно-туристичної індустрії, що забезпечується наступністю між підготовкою до вступу у вищі навчальні заклади, підготовкою у вищих навчальних закладах та освітою після закінчення вищих навчальних закладів;
- 2) демократизація та гуманізація професійної освіти;
- 3) перспективно-випереджувальний підхід до підготовки менеджерів;

- 4) фундаменталізація професійної освіти з урахуванням її практичної спрямованості;
- 5) системне бачення професійної діяльності менеджерів готельно-туристичної індустрії в динаміці розвитку;
- 6) органічний взаємозв'язок загальнонаукової, психолого-педагогічної, соціокультурної та спеціальної підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії;
- 7) залежність змісту процесу навчання й виховання студентів від потреб суспільства; єдність освіти, виховання, розвитку особистості майбутнього менеджера [118, 217].

Методологічною основою навчально-виховного процесу підготовки менеджерів готельно-туристичної індустрії виступають такі загальнодидактичні методи: інформаційно-рецептивний, репродуктивний, евристичний, дослідницький, метод проблемного викладання [118, 189].

*Інформаційно-рецептивний та репродуктивний методи* найпростіші в означеній групі. Перший дозволяє інформувати аудиторію про основні положення професійних і гендерних знань, пояснювати й відповідати на запитання, що виникають у процесі викладання. Другий метод підводить студентів до думки про доцільність використання запропонованих моделей поведінки, настановчих систем і значення цих „зразків” для зміни свідомості й поведінки людини. Обидва методи дозволяють за короткий термін визначити ключові поняття й проблеми, сформувані системні уявлення в обраній наочній діяльності. Головний недолік цих методів – низька активність аудиторії.

*Використання евристичного й дослідницького методів* у процесі формування особистісних і професійних якостей фахівців-менеджерів готельно-туристичної індустрії з урахуванням статевої належності можливе в межах науково-дослідної діяльності студентів, підготовки до семінарських занять, розробки й реалізації програм, стратегій і планів у процесі роботи над курсовими, дипломними та магістерськими проектами. Актуалізація творчого

потенціалу сприяє досягненню якнайкращого результату в науково-дослідній діяльності, що також розвиває здатність до самоідентифікації.

*Метод проблемного викладання* дозволяє активізувати аудиторію, загострюючи її увагу на актуальних проблемах гендерних відносин у сучасному суспільстві і шляхів їх розв'язання. Студенти отримують право самостійно оцінити проблеми з позиції власного життєвого досвіду, висловити власну думку, полемізувати тощо. Такий метод вимагає певної підготовленості аудиторії в гендерних питаннях і оптимально реалізується в умовах практики, герменевтики з використанням інтерактивних засобів взаємодії. Особливого значення набуває добір методів, форм і засобів навчання, що спрямовані на формування особистісних і професійних якостей фахівців-менеджерів готельно-туристичної індустрії з урахуванням впливу гендеру.

Реалізація дидактичних методів вимагає певних засобів і форм навчання. Засоби навчання – носії інформації (зокрема гендерної): інтерактивні дошки, навчальний посібник, відеофільм і комп'ютерна програма. Завдання викладача використовувати засоби, які максимально відповідають цілям, змістові та методам навчання, дотримуючись міри у їх доборі й використанні. Форми втілення дидактичних методів □ лекція, бесіда, семінар, колоквиум, ділові й рольові ігри, психологічні практикуми, тренінги, дискусії, оригінальні вправи й завдання.

Розвиток здатності до самоідентифікації студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії засобами науково орієнтованої педагогіки є педагогічною умовою в дослідженні й з погляду методичної організації передбачає такі аспекти:

*По-перше*, науково-дослідна діяльність □ одна з форм самостійної роботи, і в цьому розумінні дуже важливим є діяльнісний компонент такої роботи.

Діяльнісний компонент у науково-дослідній роботі студентів реалізується в тому, що викладач (науковий керівник) формулює загальну проблему, а завдання студентів □ на основі задалегідь отриманої інформації

та наявних знань виділити основні етапи роботи, завдання кожного етапу □ визначити методи й необхідний набір методик, інструментів дослідження, спланувати конкретні дії на кожному етапі, здійснити необхідні спостереження. У процесі дослідження завжди виникає необхідність коригування отриманих результатів, пошуку нових знань. Наприкінці дослідження формулюються висновки, і вся робота оформляється у вигляді доповіді, звіту тощо [121].

Актуалізація творчого потенціалу в процесі формування особистісних і професійних якостей фахівця-менеджера готельно-туристичної індустрії дозволяє не лише інтеріоризувати отримані знання, вміння й навички, але й створити свій безпосередній життєвий досвід, скоригувати самооцінку, розширити сфери усвідомлення, горизонти спілкування, зняти психічні й м'язові напруження.

Для формування комунікативних умінь і професійних творчих навичок студентів-менеджерів нами застосовувалися інтерактивні методи, які також передбачають наявність діяльнісного компоненту самостійної роботи як однієї з форм педагогічної діяльності. У науковій літературі застосовується різна термінологія й класифікація методів, що активізують навчання. Із цього приводу Г. М. Андреева зазначає, що, за всього розмаїття класифікацій активних методів (і за відсутності єдиної), ці методи можна певною мірою упорядкувати, асоціювавши їх з трьома базисними аспектами спілкування: комунікативним, інтерактивним і перцептивним компонентами [4].

У першому випадку домінують групові дискусії, у другому □ сензитивні тренінги, у третьому □ рольові ігри. Слід зазначити, що такий вид навчання реалізується в умовах особливим чином організованої інтенсивної взаємодії студентів у малій групі. Багато фахівців мають спільні погляди на форми групової роботи, незважаючи на їхню різноманітність. Не посилаючись на джерела інформації, І. В. Вачков, Г. О. Ковальов, Л. О. Петровська, С. В. Петрушин серед усіх методичних прийомів соціально психологічного тренінгу (СПТ) виділяють такі базові методи, як групова дискусія та ситуативно-рольові

ігри [30, 178, 180]. Розбіжність у класифікації методів, які використовуються в різноманітних тренінгах, не є перешкодою для використання, тому що вони дають позитивний результат.

*По-друге*, науково-дослідна діяльність вимагає обов'язкового залучення студентів до наукової творчості, критеріями якої можуть стати: задоволеність участю в колективній роботі чи індивідуальною роботою з науковим керівником (міжособистісні відносини, стимулювання оцінкою, заліком, заохоченням); позитивна внутрішня мотивація (бажання займатися науковою діяльністю, прагнення зберегти свій статус); самооцінка творчої групи (загальний позитивний підсумок успішності роботи).

*По-третє*, науково-дослідна робота студентів повинна організовуватися системно, в контексті цілісного процесу професійно-особистісного становлення фахівця-менеджера готельно-туристичної індустрії. Навчання дослідницькій діяльності здійснюється цілеспрямовано – в процесі навчально-дослідної і науково-дослідної роботи. Остання передбачає не „учнівський” рівень досліджень, а наукову значущість отриманих результатів. Ефективність вимірюється ступенем взаємодії з навчальним процесом та його системною організацією, специфікою цілей і завдань.

У зв'язку з цим, крім створення сприятливого творчого середовища, дотримання принципу взаємної відвертості педагога й студента, важливо навчати методам свідомої психорегуляції, що дозволяють збільшувати ступінь вивільнення творчого потенціалу.

Можливості традиційного лекційного викладу матеріалу розширює діалог, поліфонію – соціально-комунікативні тренінги, сценарні та рольові ігри, евристичні діалоги. Такі методи дозволяють активізувати статевий досвід студентів, який відповідає за формування культурної ідентичності, усвідомлено використовувати тіло і емоції як „будівельний матеріал”, конструювати в аудиторії мікропростір гендерної свободи й альтернативної ідентичності, залучати студентів до психосоматичного реагування, творчого експромту, мінідискусій усередині лекційного процесу. Реалізація

організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь здійснювалася на основі аксіологічного, мотиваційного, когнітивного, конструктивного, дослідницько-творчого критеріїв і базувалася на органічному поєднанні інтерактивних методів: навчальних групових дискусій, „case-study”, ділових і рольових ігор, тренінгів.

Під час тренінгів ми проводили *міні-лекції*. Мета лекції – надати групі потрібну інформацію з певних питань. Під час лекції модератор найчастіше користується плакатами, малюнками, на яких подано схеми, що допомагають запам'ятати матеріал. Ці наочні схеми використовують не тільки на лекції. Вони розміщені на стінах приміщення протягом усього дня тренінгу, нагадуючи учасникам те, що вони вже почули. Лекція триває 5–10 хвилин, її зміст потрібно закріплювати за допомогою подальших вправ, дискусій тощо.

Якщо за змістом превентивної програми треба засвоїти великий обсяг фактичного матеріалу, доцільніше виготовити листівки з цим матеріалом і роздати їх учасникам напередодні тренінгу, а не подавати матеріал у формі лекцій. Якщо групу ведуть два модератори, вони можуть читати міні-лекції по черзі. Це дає змогу привернути більше уваги до зазначеної проблематики.

*Груповою дискусією* називається така публічна суперечка, мета якої – з'ясування й зіставлення різних кутів зору, визначення істинної думки, віднайдення правильного розв'язання проблеми. Дискусія вважається ефективним засобом переконання, оскільки її учасники самі приходять до того чи того висновку.

„Групова дискусія – це спільне обговорення будь-якого суперечливого питання, яке дозволяє змінити думку, позиції й установки учасників групи в процесі безпосереднього спілкування” [81].

На думку Н. В. Ключової та М. О. Свистун, групова дискусія – це спосіб організації спілкування учасників групи [93]. За процедурою групова дискусія є колективним обговоренням певної проблеми, кінцева мета якої – досягнення єдиної думки. Форми групової дискусії класифікують за різними критеріями.

Н. В. Ключева поділяє групові дискусії на конструктивні й неконструктивні. Крім цього, виділяють структуровані дискусії, в яких задається тема для обговорення, а іноді й чітко регламентується порядок проведення дискусії, та неструктуровані дискусії, у яких модератор – пасивний, теми обирають самі учасники, а час дискусії формально не обмежується [93].

Ми пропонуємо використовувати чотири типи групових дискусій:

1. Біографічні, де група аналізує труднощі особистого чи професійного життя окремого учасника, на якого спрямовані інтеракції. Решта учасників висловлює свою думку щодо його проблеми та свої почуття, реагує на його поведінку, пропонує зворотний зв'язок.

2. Тематичні дискусії, спрямовані на обговорення питань і проблем, які є значущими для всіх учасників. Тематика може не плануватися заздалегідь, група сама шукає проблеми й обговорює їх. Тема може бути заздалегідь обрана керівником або групою і всі учасники готуються взяти участь у її обговоренні. У професійній групі менеджерів готельно-туристичної індустрії можна запропонувати такі теми: „Конфлікт з партнерами”, „Розуміння власного гніву”, „Як загасити вибух емоцій”, „Безсловесні конфлікти”, „Як керувати собою в складних ситуаціях?” та інші.

3. Дискусії, орієнтовані на інтеракцію. Вони спрямовані на групову динаміку, на те, що відбувається між членами групи, на їхні стосунки, взаємні реакції. На цих дискусіях значною мірою реалізується принцип „тут і тепер”. Групова дискусія використовується для вироблення навичок проведення ділової наради, у навчанні законів риторики, а також для виявлення лідера групи. Модератор керує ситуацією, створюючи й підтримуючи доброзичливий і відвертий рівень взаємин студентів (комунікативні вміння, комунікативне управління), забезпечуючи правильність висновків.

Для активізації учасників у груповій дискусії можна використовувати процедури такого типу, як висловлювання по колу, або метод естафети, коли кожний передає слово тому, кому вважає за потрібне, а для висловлювання дається певний часовий відтинок (наприклад, 10-15 с) і т. д.

4. Мозковий штурм (брейнстормінгу) – це найбільш вільна форма дискусії. Правила його проведення:

- 1) відсутність будь-якої критики;
- 2) заохочення ідей;
- 3) рівноправність учасників;
- 4) свобода асоціацій;
- 5) запис усіх ідей;
- 6) час для інкубації ідей [170].

*Case-study* – аналіз конкретних практичних ситуацій. Мета – навчити студентів аналізувати інформацію, виявляти ключові проблеми, вибирати альтернативні шляхи розв'язання, оцінювати їх, приймати оптимальне рішення, скласти програму дій. Важливий аспект процесу – поєднання індивідуальної роботи з проблемною ситуацією й групове обговорення пропозицій, підготовлених кожним учасником групи. Таким чином, розвиваються комунікативні вміння, навички командної роботи. Розробка практичних ситуацій може здійснюватися на основі реальних подій та дій, або на базі штучно сконструйованих ситуацій. Загальні рекомендації стосовно роботи з конкретною практичною ситуацією:

- 1) як правило, проблемна ситуація не обмежується однією темою або дисципліною, тому студенти повинні використовувати навички встановлення міжпредметних зв'язків;
- 2) у процесі аналізу студенти повинні вміти виявляти саме внутрішні причини, а не їх зовнішні прояви;
- 3) студенти повинні демонструвати розуміння концепцій, ідей і підходів, описаних у курсі певної дисципліни, вміти їх використовувати й виробляти конкретні рекомендації, щодо розв'язання проблемної ситуації, бути готовими до виявлення невизначеності й неоднозначності;
- 4) рекомендується наводити приклади з власного досвіду, підтверджуючи правильність аналізу.

У роботі студентів з опрацювання *практичної ситуації* ми виділяємо такі етапи: ознайомлення, виявлення проблем, аналіз наявної інформації, уточнення виявлених проблем і визначення ступеня їх значущості, аналіз сильних і слабких сторін ситуації, формулювання альтернативних рішень, оцінка запропонованих альтернатив, підготовка рішень, презентація результатів, обговорення виступів і підбиття підсумків проведеного аналізу за участю викладача [114].

*Ділові та рольові ігри* допомагають формувати комунікативні вміння, толерантність, навички працювати в команді, самостійність і критичність мислення тощо. Ігрові методи охоплюють ситуаційно-рольові, дидактичні, творчі, організаційно-діяльнісні, імітаційні та ділові ігри [15]. Ігрові методи є найбільш поширені в груповій роботі. Вони добре зарекомендували себе як у різних формах групової роботи, так і на етапах групової динаміки. Так, починаючи з першої стадії групової роботи, ігри корисні як спосіб подолання напруження, для „розігрівання” учасників СПТ.

Гра дозволяє учасникам тренінгу подолати психологічні бар'єри, відчуженість, розвинути комунікативні вміння, „зняти маски”, відкритися, імпровізувати, творчо виражати своє „Я” тощо. Згідно з концепцією Е. Берна, учасники переходять на позицію дитини, яка дозволяє кожному виявити себе в різних ролях, ситуаціях тощо [15]. Часто ігри стають інструментом діагностики й самодіагностики, бо в невимушеній формі дозволяють м'яко, легко виявити труднощі спілкування та серйозні психологічні проблеми.

Загальновідомо, що в процесі ігрової діяльності людина набагато швидше засвоює й опановує різні види поведінки, вчинки, вміння й навички вербальної та невербальної поведінки. Гра є універсальним методом для дітей і дорослих, це сильний корекційний, психотерапевтичний інструмент, за допомогою якого розв'язуються різноманітні людські проблеми. Нині ігри починають набувати статусу засобів формування культури взаємовідносин і рефлексії.

Важлива перевага ігор у тому, що вони є самостійним явищем культури й не потребують вироблення штучної мотивації, вимагаючи взаємної активності від модератора та учасників, дозволяють розв'язати давню етичну проблему класичного експерименту. Особливий інтерес викликають *організаційно-діяльнісні ігри* (ОДІ). Вони розглядаються як „мегамашина мисленневої діяльності” і спрямовані на побудову методології розв'язання різних завдань за допомогою організації продуктивного конфлікту між групами професіоналів, що представляють у модельованому реальному конфлікті реально існуючі сторони. ОДІ чітко орієнтовані на отримання певного результату [18].

*Ділова гра* – це, у певному розумінні, імітація професійної діяльності, один із методів організації активної роботи учасників тренінгу, спрямований на розробку певних способів ефективної професійної діяльності учасників. Завдяки цьому методу учасники, спираючись на власний досвід, можуть створити новий продукт, який стане способом розв'язання актуальних проблем.

*Рольова гра* – метод, сутність якого полягає в „програванні ролей”, які дозволяють побачити члена групи не просто в процесі міжособистісної взаємодії в групі, а в процесі виконання певної соціальної ролі. Рольова гра також використовується для формування комунікативних умінь та навичок.

*Психодрама* – метод групової роботи, в якій учасники виконують ролі, що моделюють такі життєві ситуації, які мають особистісний сенс для учасників. Мета психодрами – усунення неадекватних емоційних реакцій, відпрацювання умінь соціальної перцепції, поглиблене самопізнання. Техніки психодрами: „діалог”, „монолог”, „виконання ролі”, „дублювання”, „репліка вбік”, „обмін ролями”, „порожнього стільця”, „дзеркала” та інші.

Існують такі різновиди рольових ігор:

- 1) імпровізаційна гра (вводиться за бажанням членів групи й розгортається сама по собі, відповідно до дійсних чи фантастичних уявлень гравців);

- 2) рольова гра як виконання соціально-педагогічних функцій (навчання адекватній рольовій поведінці, попередження рольової ригідності й інтеграції ролей);
- 3) ситуаційна гра (оволодіння вміннями долати ускладнені соціальні ситуації) [30, 60, 83].

*Психогімнастика* – метод роботи в групі, під час використання якого учасники виявляють себе й спілкуються без слів [192]. Психогімнастика містить підготовчу, пантомімічну та підсумкову частини.

У підготовчій частині виділяють три функції: гімнастичну (вправи для всіх частин тіла), релаксаційну (зменшення страху й психологічної дистанції), виразну (готує виразні елементи, наприклад, розуміння емоцій без слів). У цій частині поєднуються рух, спілкування й уява.

С. В. Петрушин поділяє психогімнастичні вправи за складністю їх виконання для учасників на три групи:

- а) розважальні вправи, які застосовуються без попередньої розминки; вони не мають особливого смислового навантаження й використовуються для емоційної розрядки й зняття зайвого напруження;
- б) вправи для розминки, які використовуються з метою створення ігрової атмосфери, налаштовують учасників на експериментування з власною поведінкою, знімають шаблони повсякденного спілкування й рухово-просторові стереотипи;
- в) вправи для розвитку невербального мовлення (тактильного, візуального, мімічного та пантомімічного), які сприяють розвиткові культури спілкування й підсилюють комунікативну виразність учасників [180].

Автор пропонує розділити теми для психогімнастики на шість сфер:

- 1) щоденні життєві ситуації („Вихід з дому”, „Прихід на роботу”, „Чуйне ставлення до когось” тощо);
- 2) проблематика окремих членів групи („Який я є?”, „Яким мене бачить оточення?”, „Яким би я хотів бути?”, „Що для мене найголовніше в моїй професії?”);

- 3) типові людські конфлікти. Тема формулюється як досить загальна, щоб кожен міг виразити в ній свої проблеми („Подолання перешкоди”, „Заборонений плід”, „Зустріч на вузькій стежці”, „Утіха ображеної дитини”);
- 4) ставлення в групі („Показати своє ставлення до інших”, „Вибір членів групи”, „Перебування на безлюдному острові” та інші);
- 5) фантазії й казки („Ким із героїв казки ти міг би бути?”, „Бал-маскарад”, „Що б я зробив, якби був добрим чарівником?” та інші);
- 6) ставлення до групи, до самого процесу навчання („Почуття, з яким я прийшов у групу”, „Ставлення до навчання в групі”, „Що робила б група, якби не було ведучого?” тощо).

Підсумкова частина має викликати відчуття розслабленості й оптимізму, усвідомлення власних сил і спорідненості з рештою учасників групи.

Зазначені методи оптимізації формування комунікативних умінь розвивають у майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії наявність таких особистісних якостей, як лідерство, комунікабельність, соціабельність, упевненість, емоційна стабільність, прагнення до досягнень і заповзятливість, відповідальність, надійність, незалежність. Формування особистісних і професійних якостей зумовлюється здатністю до самоідентифікації, розвиток якої стає важливою умовою професійної підготовки фахівця-менеджера готельно-туристичної індустрії. Упродовж експериментальної роботи з вивчення змісту психолого-педагогічних дисциплін з'ясовано, що провідними формами навчання мають бути мінілекції 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.

## **2.3. Організація та етапи процесу формування комунікативних умінь**

Основні ідеї дисертації апробовано в навчально-виховному процесі шести ВНЗ України. Дослідження охоплювало кілька етапів науковопедагогічного пошуку.

Упродовж 3 років проводився горизонтальний зріз формування й розвитку комунікативних умінь студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії в гендерному аспекті, вивчався їхній взаємозв'язок з емоційною сферою, організаторськими здібностями й вміннями, ціннісними орієнтаціями особистості. Всього в дослідженні взяли участь 348 студентів

(в експериментальній групі □ 174).

Результативність конкретного дослідження завжди визначається створенням адекватної методики дослідження. Специфікою теми зумовлено комплексний підхід до вибору методів і методик дослідження: теоретичного аналізу та узагальнення матеріалів науково-практичної літератури, комунікативних умінь, ціннісних орієнтацій, емоційної сфери майбутніх менеджерів. Дослідження охоплювало кілька етапів науково-педагогічного пошуку. У процесі дослідження застосовувались такі методи й методики:

- 1) аналіз науково-методичної літератури з теми;
- 2) констатувальний експеримент, спостереження, бесіда;
- 3) оцінка емоційної сфери Ч. Спілбергера;
- 4) оцінка організаторських та комунікативних умінь і здібностей (КОЗ-1);
- 5) оцінка комунікативного контролю в спілкуванні (за М. Снайдером);
- 6) методика „Ціннісних орієнтацій” М. Рокіча;
- 7) методика М. Снайдера „Чи вмієте Ви слухати?”;
- 8) опитувальник для дослідження самооцінки комунікативних умінь менеджера;
- 9) метод математичної статистики й аналізу; 10) формувальний експеримент.

*Аналіз науково-методичної літератури.* Предметом ретельного опрацювання стали праці, в яких розглянуто питання, присвячені:

- сутності, змістові проблеми систематизації комунікативних умінь менеджерів у аспекті гендеру;
- уточненню семантичного обсягу поняття „комунікативні вміння менеджера”;
- визначенню психолого-педагогічних умов формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів у процесі навчання у ВНЗ з урахуванням їхньої гендерної належності .

*Констатувальний експеримент.* На цьому етапі різними засобами вивчається матеріал, збираються попередні відомості, використовуються методи спостереження, анкетування, тестування, описуються умови, які передують виникненню факту, що досліджується. Як правило, в результаті цього етапу дослідник починає орієнтуватися в матеріалі, встановлює необхідні контакти зі студентами. Експериментатор поглиблює уявлення про сутність педагогічних чинників, які мають бути перевірені й підтвержені у подальшому вивченні.

Цей етап покликаний виявити стан розвитку педагогічних явищ, процесів, що спостерігаються на початку дослідження. Тобто, робиться діагностика або „зріз” досліджуваного явища. Результатом констатувального експерименту є заповнені даними протоколи спостережень, статистично опрацьовані результати, що подаються у вигляді таблиць, графіків, висновків. Для розв’язання поставлених завдань експериментально досліджено сутність і особливості формування комунікативних умінь менеджерів.

З огляду на запропоновану нами організаційно-педагогічну модель комунікативних умінь студентів-менеджерів, цей показник має свої критерії вияву в різних сферах діяльності особистості та її гендерної належності, на підставі чого визначені передумови для проведення емпіричного дослідження.

В експерименті брали участь студенти 1 □ 5 курсів (348 респондентів) навчально-наукового інституту економіки і права Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького.

Завдання дослідження □ виявити: 1) особистісні і професійні особливості фахівця-менеджера; 2) складові „успішності” сучасного менеджера; 3) гендерні характеристики соціально-психологічного портрета менеджера; 4) наявність/відсутність позитивного сприйняття образу менеджера як варіанта гендерної ідентичності.

*Методика ціннісних орієнтацій М. Рокіча.* Особистісне самовизначення студентів має ціннісно орієнтовану природу. Це активне визначення своєї позиції щодо суспільно виробленої системи цінностей, визначення на цій основі сенсу власного існування. Для дослідження системи цінностей майбутніх менеджерів ми використали методику ціннісних орієнтацій М. Рокіча [202].

Система ціннісних орієнтацій визначає змістову грань спрямованості особистості й світосприймання, сприйняття інших людей, себе самої, осердя світогляду та ядро мотивації життєвої активності.

Методика М. Рокіча заснована на прямому ранжуванні списку цінностей двох видів:

1. Термінальні цінності (переконання в тому, що кінцева мета індивідуального існування має певну перспективу для того, щоб до неї прагнути);
2. Інструментальні цінності (переконання в тому, що певна діяльність чи властивість особистості є краща в конкретній ситуації).

Це розмежування відповідає раціональному розподілові на цінностіцілі та цінності-засоби.

Методика М. Рокіча містить два переліки цінностей, кожен з яких має 18 позицій. У списках респондент дає кожній цінності ранговий номер.

Зазначена методика обрана тому, що вона дає змогу оцінити не лише ступінь важливості тієї чи тієї цінності для респондента, але й ступінь досяжності цих цінностей. На наш погляд, стан особистості також має виявлятися в досить великій розбіжності між значущістю тих чи тих цінностей та суб'єктивному сприйнятті їхнього досягнення. Головне завдання методики оцінки шкали цінностей М. Рокіча полягає в пошукові й цифровому вимірі

величини розбіжності між значущістю й досяжністю системи ціннісних орієнтацій, визначенні змістової складової спрямованості особистості та її ставлення до навколишнього світу, інших людей, до самої себе, основи світосприйняття та ядра мотивації життєвої позиції (додаток А).

*Методика оцінки емоційної сфери за Ч. Спілбергером.* Її мета – виявлення особливостей функціонування емоційної сфери студентів-менеджерів.

Цей опитувальник вибраний нами тому, що тривожність як межа особистості виявляється в очікуванні несприятливого розвитку подій.

Тривожність – це суб'єктивний прояв неблагополучного стану особистості. Високий рівень тривожності може спостерігатися в людей із завищеним рівнем вимог до себе, а також із надмірно низькою самооцінкою, що, своєю чергою, тісно пов'язано з конфліктністю, яка має великий вплив на рівень розвитку комунікативних умінь. Тривожність визначає індивідуальну чутливість особистості до стресу, підвищену схильність до переживання конфліктних ситуацій, а також форсування переживань, ескалації конфліктогенів у процесі спілкування.

Уніфікований бланк обстеження заповнюється самим респондентом. Тест містить 20 тверджень. Бланк обстеження слугує водночас і ключем.

Із суми набраних балів за відповіді на запитання 2 – 5, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 20 (думки, що характеризують напруженість, турботу, заклопотаність) потрібно вирахувати суму балів за відповіді на запитання 1, 6, 7, 10, 13, 16, 19 (думки, що характеризують відсутність тривожності). До отриманої різниці потрібно додати 35 балів.

*Менше 30 балів* – низький рівень тривожності.

*30 – 45 балів* – середній рівень тривожності.

*Понад 45 балів* – високий рівень тривожності.

Метод оцінки емоційної сфери застосовувався нами разом з іншими методиками. Обґрунтуванням правильності вибору цієї методики є той факт,

що аналіз результатів у комплексі з іншими методиками дозволяє точніше діагностувати комунікативні вміння студентів-менеджерів [144] (додаток Б).

*Метод дослідження оцінки комунікативних і організаторських умінь і здібностей (КОЗ-1)* складається з тесту-опитувальника, призначеного для виявлення комунікативних і організаторських умінь, які відіграють важливу роль в організації продуктивного й безконфліктного спілкування.

Відповіді респондентів порівнюються із наведеним ключем (окремо за комунікативними та організаторськими вміннями).

*Комунікативні вміння й здібності.*

„Так” □ запитання 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37.

„Ні” □ запитання 3,7,11, 15, 19,23,27,31,35,39.

*Організаторські вміння й здібності:*

„Так” □ запитання 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38.

„Ні” □ запитання 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Після тестування підраховується кількість відповідей, що збігаються з ключем, і обчислюється оцінний коефіцієнт за формулою :

$$K = 0,05 C,$$

де С – кількість відповідей, що збігаються з ключем.

Оцінний коефіцієнт може варіюватися від нуля до одиниці. Показники, близькі до одиниці, свідчать про високий рівень комунікативних і організаційних здібностей і умінь, близькі до нуля – про низький їх рівень.

Первинні показники оцінних коефіцієнтів (КК – коефіцієнт комунікативних здібностей і умінь і КО – коефіцієнт організаторських здібностей та умінь) можна перевести в бали, що характеризують різні рівні (п'ять рівнів) умінь, які вивчаються.

***Оцінний коефіцієнт комунікативних здібностей і умінь (КК):***

0,10 □ 0,45 I – низький

0,46 □ 0,55 II – нижчий середнього

0,56 □ 0,65 III – середній

0,66 □ 0,75 IV – високий

0,76 □ 1,00 V – дуже високий

**Оцінний коефіцієнт організаторських здібностей і вмінь (КО):**

0,20 □ 0,55 I – низький

0,56 □ 0,65 II – нижчий середнього

0,66 □ 0,70 III – середній

0,71 □ 0,80 IV – високий

0,81 □ 1,00 V – дуже високий

Ця методика використовувалась нами в комплексі з іншими для підтвердження гіпотези про те, що між рівнями сформованості комунікативних і професійних умінь фахівців-менеджерів існує взаємозв'язок, який формує складові успішності фахівця [144] (додаток В).

*Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні.* Для визначення ступеня комунікативного контролю в спілкуванні була застосована методика М. Снайдера. Комунікативний контроль відіграє важливу роль в організації безконфліктного спілкування між людьми й тісно пов'язаний з емоційною сферою та рівнем саморегуляції людини.

Уніфікований бланк обстеження заповнюється самим респондентом. Тест містить 10 тверджень. Бланк обстеження слугує водночас і ключем.

По 1 балу нараховується за відповідь „Н” на твердження 1, 5 і 7 та за відповідь „В” – на решту.

Після підрахунку суми балів та порівняння отриманих даних з нормативними визначається, як проявляється властивий студенто-менеджеру комунікативний контроль.

*0 □ 3 бали - низький комунікативний контроль, що характеризується:*

- стійкістю поведінки – людина не вважає за потрібне змінюватися залежно від ситуації та не враховує особливостей партнера в спілкуванні, а також особливостей ситуації;
- схильністю до спонтанного й щирого саморозкриття в спілкуванні, безпосередністю, відвертістю;
- „незручністю” в спілкуванні через прямолінійність, негнучкість;

- стійкістю „Я”, низькою здатністю до змін і схильністю до стереотипів.

*4 П 6 балів П середній комунікативний контроль*, що характеризується:

- щирістю, спонтанністю поведінки;
- нестриманістю в емоційних проявах і схильністю до афектів, образ, конфліктів;
- схильністю до коригування власної поведінки відповідно до інтересів оточення;
- низькою саморегуляцією.

*7 П 10 балів П високий комунікативний контроль*, що характеризується:

- легкістю виконання будь-якої ролі;
- гнучкістю реагування на зміни ситуації;
- хорошим самопочуттям і настроєм;
- схильністю до прогнозування й передбачення справленого враження;
- умінням постійно тримати себе в формі, стежити за собою, знанням, де і як поводитися, вмінням контролювати власні емоції;
- ускладненістю, спонтанністю самовираження, відсутністю непрогнозованих ситуацій.

Поняття „комунікативний контроль” у складних, конфліктних, ситуаціях тісно пов’язане з поняттям „комунікативні вміння”, а тому передбачає не лише оцінку партнера в тій чи тій ситуації, але й визначення його сильних і слабких сторін, вміння створити дружню атмосферу для вирішення питань, зрозуміти проблеми й бажання іншого, поставити себе на його місце і, нарешті, контролювати партнерські, дружні відносини, прогнозувати розвиток інцидентів, конфліктних ситуацій та ін.

Методика застосовується для найповнішого розкриття предмета дослідження, об’єктивності його відображення [144] (додаток Д).

*Опитувальник „Оцінка сформованості комунікативних умінь”* модифікована методика М. Снайдера створена на основі пілотажного дослідження й містить перелік 25 ситуацій, які викликають незадоволення, роздратування під час бесіди з партнером, безпосереднім керівником або ж

просто випадковим співрозмовником. Результатом дослідження є показник сформованості комунікативних умінь.

**0 □ 10 балів.** Ви □ поганий співрозмовник, конфліктний та не орієнтований на партнерство в спілкуванні. Вам необхідно працювати над собою й учитися слухати.

**10 □ 40 балів.** Вам властиві певні недоліки. Ви критично ставитесь до висловлювань, Вам ще бракує деяких якостей гарного співрозмовника. Ви нерідко використовуєте конфліктогени й часто ображаєтеся. Уникайте передчасних висновків, не загострюйте уваги на манері говорити, дрібницях і образах, не шукайте прихованого змісту в сказаному, не монополізуйте розмови.

**40 □ 70 балів.** Ви □ гарний співрозмовник, але іноді відмовляєте партнерові в цілковитій увазі. Повторюйте чемно його висловлювання, дайте йому час розкрити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп мислення до його мови, і можете бути впевнені, що спілкуватися з Вами буде ще приємніше.

**70 □ 100 балів.** Ви □ чудовий співрозмовник і неконфліктна людина. Ви вмієте слухати. Ваш стиль спілкування може стати прикладом для оточення.

Ця методика застосовувалась нами в комплексі з іншими для отримання якнайповнішої інформації про рівень сформованості комунікативних умінь та складові успішності сучасного менеджера [144] (додаток Е).

*Опитувальник для визначення самооцінки комунікативних умінь менеджера.* Опитувальник для визначення самооцінки комунікативних умінь менеджера створений на основі пілотажного дослідження й містить у собі перелік 24 виявлених умінь і здібностей, що позитивно впливають на готовність студентів-менеджерів до професійної діяльності. Мета цього опитувальника □ з'ясувати, що поліпшує процес спілкування, вміння встановлювати емоційний і моральний контакт з партнером, здатність акумулювати та використовувати на практиці творчий досвід. Студентам пропонувалося оцінити рівень готовності до професійної діяльності за

Збальною шкалою й провести пряме ранжування. Результат дослідження – відсоток ситуацій готовності до професійної діяльності майбутніх менеджерів.

Отримані за цією методикою дані доцільно використовувати для дослідження та вироблення основних способів формування комунікативних умінь у процесі професійної підготовки менеджерів (додаток Ж).

*Методи математичної статистики.* Результати дослідження опрацьовувалися методом варіаційної статистики на комп'ютері IBM за допомогою електронних таблиць EXCEL. Для визначення взаємозалежності між одержаними результатами встановлено кореляційні зв'язки за певними ознаками [106].

Кореляційним зв'язкам належить проміжне місце між функціональними залежностями та цілковитою відсутністю залежностей між показниками.

Ступінь кореляції вимірюється різними показниками зв'язку, призначеними для встановлення сили зв'язку між кількісними та якісними ознаками. Одним із таких показників є коефіцієнт кореляції  $r$ . Коефіцієнт кореляції вимірює ступінь і визначає спрямування прямолінійних зв'язків.

Він визначається за формулою К. Пірсона:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{s=1}^n (x_s - \bar{X})(y_s - \bar{Y})}{\sqrt{\sum_{s=1}^n (x_s - \bar{X})^2 \sum_{s=1}^n (y_s - \bar{Y})^2}}$$

де  $\bar{x}$ ,  $\bar{y}$  – вибіркові середні значення.

Чим більше за абсолютною величиною  $r_{xy}$ , тим сильніше проявляється зв'язок між показниками, що зіставляються, тим ближча ця залежність до функціональної і тим вагоміший вплив одного показника на інший.

Імовірність розбіжностей в отриманих результатах визначалася у випадках, коли  $r > 0,6$ . За ступенем значущості отриманої інформації формулювалися висновки.

*Формувальний експеримент.* Особливістю цього етапу є активне формування явища, що вивчається в процесі спеціально організованого

експериментального навчально-виховного процесу. На цьому етапі в повній мірі розгортається реалізація тренінгової методики, яка в свою чергу розпадається на ряд послідовних ланок – експериментальних серій. Під час здійснення експериментальних серій запроваджуються нові засоби, які сприяють залученню особистості студента до формувальної діяльності. Розгортається вся система впливу на нього, постійно фіксуються всі зміни в його поведінці. Під час формувальних впливів тренінгова методика може модифікуватися або доповнюватися новими експериментальними серіями.

При проведенні формувального експерименту висуваються вимоги до дослідника. Він повинен:

- усвідомлювати теоретичні уявлення про явище, яке вивчає, та мати добре розроблений набір параметрів для вивчення явища;
- якомога повніше враховувати й фіксувати вплив різноманітних чинників, які сприяють розвитку явища;
- чітко планувати роботу з проведення експерименту.

Результатом формувального експерименту є: заповнені даними протоколи спостережень, статистично опрацьовані результати, що подані у вигляді таблиць, графіків, висновків. Описуючи формувальний етап експерименту, необхідно не лише показати систему роботи й обґрунтувати передбачувану ефективність використання того чи того елемента впливу на педагогічний процес. Студенту необхідно довести, чим запропонована тренінгова методика відрізняється від методики роботи в контрольній групі. Важливо вказувати на ті недоліки й ускладнення, які зустрілися в процесі роботи, пояснити, чому вони виникли, а також якими педагогічними заходами були усунені.

Відповідно до мети експериментального дослідження ми сформулювали завдання, які поетапно реалізовувались у процесі роботи зі студентами експериментальної групи:

1. Визначити організаційно-педагогічні умови формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів.

2. Експериментально перевірити ефективність і доцільність запропонованої методики з формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів протягом їхнього навчання у ВНЗ.
3. Розробити й реалізувати методичні рекомендації щодо формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів у їхній професійній підготовці.

Визначаючи та обґрунтовуючи умови ефективності здійснення дослідно-експериментальної роботи, ми керувалися такими правилами:

- попередній аналіз проблеми з урахуванням її історичного огляду;
- аналіз теорії й практики, пов'язаної з проблемою;
- чітке формулювання завдань дослідження;
- визначення оптимальної тривалості проведення експериментальної роботи; — вибір вікової групи для проведення експерименту;
- систематичне одержання інформації та коригування організації експерименту.

Для проведення експерименту необхідно обґрунтувати його оптимальну тривалість. Для цього ми, по-перше, проаналізували попередній досвід проведення аналогічних експериментів на основі яких, як свідчить практика, зроблені конкретні науково-практичні висновки. По-друге, ми співвіднесли мету й завдання експерименту з необхідною його тривалістю. Таким чином, базовий експеримент у дослідженні тривав три роки, що, на наш погляд, є оптимальним періодом.

У процесі експерименту ми спиралися на те, що в рамках тривалого лонгітюдного вивчення необхідно використовувати зрізові діагностичні прийоми. При цьому здійснюється:

- фіксування даних про хід експерименту на основі проміжних зрізів, які характеризують зміни об'єктів під впливом експериментальної роботи;
- визначення труднощів і можливих типових недоліків під час проведення експерименту.

***Етапи формування комунікативних умінь.***

### ***Цільовий етап.***

#### *Підготовчий блок*

1. Вивчення досягнень педагогіки, психології, соціології щодо проблем освіти та її ролі в розвитку суспільства.
2. Аналіз соціального замовлення суспільства й освіти щодо формування особистості менеджера, вивчення стану підготовки менеджерів до застосування в навчальному процесі інформаційно-комунікативних технологій в Україні і за кордоном.
3. Публікування наукових статей, участь у конференціях.

#### *Блок визначення мети та планування дослідження*

1. Визначення мети та завдань дослідження.
2. Визначення об'єкта й предмета дослідження.
3. Формування концепції організації навчально-виховного процесу за експериментальною методикою.
4. Розрахунок та формування вибірки.
5. Побудова графіка дослідження.
6. Розробка концепції дослідження.
7. Вибір методів дослідження.
8. Публікування наукових статей, участь у конференціях.

### ***Організаційно-змістовий етап.***

#### *Блок розробки інструментарію*

1. Підбір тестів та їх апробація.
2. Підбір анкет та їх апробація.
3. Створення тренінгової програми.
4. Вибір статистичних і математичних методів опрацювання результатів дослідження.
5. Публікування наукових статей, участь у конференціях.

### ***Діагностико-результативний етап.***

*Блок упровадження експериментальної методики (формувальний експеримент)*

1. Підготовка учасників, проведення інструктажу.
2. Апробація тренінгової програми.
3. Організація самостійної роботи студентів під час вивчення дисциплін психолого-педагогічного циклу.
4. Проведення зрізів, тестування та анкетування.
5. Публікування наукових статей, участь у конференціях.

*Блок збору та опрацювання результатів дослідження*

1. Опрацювання тестів і анкет.
2. Побудова таблиць, графіків, діаграм, гістограм за даними дослідження.
3. Опрацювання числових даних методами математичної статистики.
4. Визначення результативності експериментальної методики.

*Блок аналізу та інтерпретації результатів дослідження*

1. Узагальнення статистичної інформації.
2. Виявлення основних чинників впливу на розвиток комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії.
3. Наукове обґрунтування одержаних результатів.
4. Підготовка рекомендацій щодо корекційної роботи, усунення негативних чинників, моделювання освітньої політики ВНЗ у напрямку формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів відповідно до гендерної належності тощо.
5. Оформлення дисертації.

## **Висновки до другого розділу**

Аналіз програм фахових 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 базових професійних умінь та однозначних критеріїв оцінки розвитку комунікативних умінь студентів у контексті специфіки їхньої майбутньої професійної діяльності.

Особлива увага при цьому повинна приділятися дисциплінам психолого-педагогічного циклу. Навчальні заняття варто урізноманітнювати, надаючи перевагу тим формам і методам, які передбачають групові й інтерактивні способи пошуку й розв'язання навчальних завдань. У процесі професійного становлення менеджерів готельно-туристичної індустрії увагу необхідно зосереджувати не тільки на обсягах знань, а й на формуванні особистості як професійно-творчої індивідуальності, здатної до постійного самовдосконалення.

Досліджено, що комунікативна проблематика з урахуванням гендерного аспекту не представлена в навчальних програмах, підручниках, навчальних посібниках. Психолого-педагогічні курси недостатньою мірою відображають комунікативні аспекти підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії.

У ході констатувального етапу педагогічного експерименту використано комплекс методів і методик, за допомогою яких здійснено педагогічну діагностику показників сформованості комунікативних умінь студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії в гендерному аспекті. Використані методи дослідження дозволяють із значним ступенем вірогідності виявити закономірності процесу формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії в професійній підготовці.

## **РОЗДІЛ 3 ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА РОБОТА З ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ**

### **3.1. Рівень сформованості комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії**

Опанування професійної діяльності майбутніми менеджерами готельно-туристичної індустрії передбачає готовність застосування комунікативних умінь, які пов'язані з особистісними функціями вибору, рефлексією, смислоутворенням, організаційними та іншими функціями менеджера. Особливий інтерес викликає проблема комунікативної самооцінки у зв'язку з особистісним професійним становленням молодого фахівця.

Наукові пошуки, проведені останнім часом, засвідчили, що молоді менеджери готельно-туристичної індустрії з достатнім рівнем фахових досягнень, зазвичай, мають високий рівень вимог до себе та відповідну стійку, адекватну самооцінку. Це природно, якщо враховувати, що такі важливі риси особистості формуються під впливом реальних професійних досягнень та оцінки найближчого оточення (наприклад, під час навчання у ВНЗ).

Дослідження процесу формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії потребує визначення рівня їхньої сформованості. Критерії та рівні сформованості розвитку комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії повинні комплексно відображати сформованість їх основних структурних компонентів: перцептивного, інтерактивного та комунікативного. Важливість вивчення комунікативних умінь та самооцінки менеджера зумовлена вагомим значенням цих характеристик у структурі особистості.

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 готельнотуристичної 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.

Оцінка власних сил, здібностей, можливостей пов'язана з розвитком самосвідомості особистості й зумовлює виникнення прагнення до досягнень, розвитку мотиваційної сфери. Стійкість, адекватність самооцінки – основа для формування таких рис особистості, як упевненість у собі, почуття власної гідності тощо. Водночас, невпевненість у своїх професійних здібностях також впливає на формування самооцінки та рівень розвитку комунікативних умінь.

Постійні невдачі в професійній діяльності, марні спроби їх подолати негативно впливають на ставлення до професії, перешкоджають формуванню стійкої позитивної професійної мотивації.

Проблемі самооцінки комунікативних умінь менеджера, вивченню її ролі, особливостей та функцій присвячена велика кількість досліджень. Існує низка теорій, в яких детально висвітлюються емоційні та когнітивні аспекти

цього важливого особистісного компонента. Значне місце серед них належить працям, де самооцінка розглядається як компонент самосвідомості, завдяки якому здійснюється самоконтроль, самокритика, самовдосконалення та самовиховання [1]. Досліджуючи й аналізуючи самооцінку комунікативних умінь як чинник, що визначає формування самосвідомості й самопізнання суб'єкта, А. І. Липкіна у своїх дослідженнях підкреслює її важливу роль у пізнанні людиною не лише себе, але й своїх стосунків з іншими людьми й об'єктивною дійсністю. Вона показала, як на основі самосвідомості й самооцінки особистості в процесі діяльності формуються такі важливі риси, як критичність, комунікабельність, що дають можливість людині правильно планувати й здійснювати власну діяльність і будувати стосунки з оточенням [129].

А. І. Липкіна зазначає необхідність постійного аналізу й оцінки особистістю власних можливостей, результатів діяльності, своїх особистісних якостей, вчинків і поведінки, що особливо важливо для молодих менеджерів. Саме така складна рефлексивна діяльність, тобто постійне переживання й усвідомлення себе, сприяє розвитку самокритичності й пластичності особистості. Але самокритичність, як указує автор, може бути корисною лише тоді, коли вона сформована за наявності адекватної самооцінки [129]. Таким чином, вона є підґрунтям на якому вибудовується вся цілеспрямована діяльність особистості, що також значною мірою визначає результат цієї діяльності.

Адекватність самооцінки □ одна з головних характеристик особистості, що визначається відповідністю різних самооцінних суджень. Стійкість самооцінки полягає у відносній її стабільності.

Методами авторського анкетування визначались переважаючі тенденції у самооцінці сформованості комунікативних умінь. Отримані результати, оцінювання яких відбувалося за семидесятидвохбальною рейтинговою системою, дали змогу встановити, що відносний приріст дорівнює 3,4% у юнаків та 8,9% у дівчат.

Динаміка зазначеного феномену за семидесятидвохбальною шкалою представлена в табл. 3. 1. Визначальним є той факт, що середній показник вияву рівня сформованості самооцінки комунікативних умінь є доволі високим як у юнаків, так і в дівчат упродовж навчання у ВНЗ.

Таблиця 3. 1

**Динаміка рівня сформованості самооцінки комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії (в балах)**

<i>Курси</i>	<i>Контичгент</i>	
	<i>Юнаки</i>	<i>Дівчата</i>
1	53,87	53,36
2	54, 57	53,56
3	54,76	56,03
4	55,55	56,09
5	55,71	58,11

Слід відзначити, що низький рівень зазначеного показника серед дівчат спостерігається на першому курсі та становить 53,36 бала, для юнаків □ 53,87 бала. Це можна пояснити адаптаційними процесами, які відбуваються в початковий період навчання у ВНЗ, та особливостями статевої самоідентифікації майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії.

Підвищення рівня самооцінки комунікативних умінь спостерігається на п'ятому курсі у дівчат на 4,75 бала, а в юнаків □ на 1,84 бала, що засвідчує процес стабілізації зазначеного феномену. Можливо, нерівномірне підвищення рівня самооцінки комунікативних умінь полягає ще й у тому, що дівчата більш стабільно, систематично й цілеспрямовано навчаються, і цей якісний показник є результатом, по-перше, накопичення знань і, по-друге, того, що на п'ятому курсі вони вже не бояться і не соромляться демонструвати свої знання, вміння й рівень загальних, академічних здібностей.

Так, Л. І. Божович, аналізуючи прояв цих властивостей у розвитку особистості, відзначає, що сполучення високої адекватної стійкої самооцінки з наявністю в індивіда можливостей, які здатні забезпечити йому успіх, є важливою умовою формування особистості менеджера та її подальшого розвитку [22]. М. Й. Боришевський, досліджуючи різні функції та місце самооцінки в структурі особистості, надає цьому чинникові важливого значення в саморегуляції. Досліджуючи самооцінку як важливе утворення в структурі особистості, що характеризує її як суб'єкта власної поведінки, зокрема в процесі навчальної діяльності, автор зазначає, що самооцінка, самокритичність особистості, пов'язані з розвитком самосвідомості, значною мірою визначають здатність суб'єкта до швидкого й точного реагування в конкретних ситуаціях, а також прогнозованих результатів власних вчинків у майбутньому [26]. Недостатня сформованість і розвиток раніше вказаних компонентів значно знижують регуляторні здібності індивіда. Самооцінка формується поступово під впливом ставлення соціуму до успішності самореалізації суб'єкта у відповідній діяльності та спілкуванні. Для розуміння сутності самооцінки комунікативних умінь важливі три чинники.

По-перше, зіставлення образу „реального Я” з образом „ідеального Я” в процесі формування особистості. Високий ступінь відповідності „реального Я” „ідеальному Я” вважається показником психічного здоров'я. Така особистість може мати високу самооцінку. Якщо ж людина відчуває невідповідність між цими характеристиками й реальністю своїх досягнень, її самооцінка, ймовірно, низька.

Другий чинник, важливий для формування самооцінки, пов'язаний з інтерпретацією соціальних реакцій на конкретного індивіда. Іншими словами, людина схильна оцінювати себе так, як, на її думку, оцінюють її інші.

Третій чинник полягає в тому, що індивід оцінює успішність своїх дій і проявів крізь призму власної ідентичності, тобто можна говорити про те, що люди докладають зусиль для того, щоб найуспішніше інтегруватися в структуру суспільства. Результати теоретичних і емпіричних досліджень

свідчать, що менеджери, які мають негативну самооцінку, відчувають труднощі соціального й емоційного характеру, які викликають тривожність, породжують стрес і, зрештою, це відбивається на їхній професійній діяльності [5, 56]. Іншими словами, професійна діяльність менеджерів з низькою самооцінкою менш ефективна, вони користуються меншою повагою колег. Низька самооцінка, емоційно несприятливе ставлення до себе заважає комунікації менеджера та сприйняттю нової інформації.

Більш позитивна самооцінка, навпаки, знижує рівень тривожності, резистентності, робить молодого фахівця відкритим для сприйняття інформації й нового досвіду.

Серед багатьох праць, присвячених проблемам ефективності навчання студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії, практично відсутні дослідження, які б розкривали значення самооцінки комунікативних умінь у їхній професійній діяльності, особливо на початковому етапі □ періоді адаптації молодого фахівця до професійної діяльності. Професійна самооцінка формується лише за певних умов. Ось чому так важливо зрозуміти, на кого і як орієнтується молодий менеджер, оцінюючи свою діяльність і риси своєї особистості, які професійні й особистісні якості, на його думку, бачать і оцінюють у ньому колеги й наставники. Лише за цих умов молодий менеджер може свідомо вдосконалювати власну професійну майстерність і вдосконалюватися як особистість. Отже, ефективність професійної діяльності значною мірою залежить від емоційної зрілості й ступеня впевненості менеджера в собі.

Оцінювання своїх професійних можливостей (а це означає потенційне зростання) свідомо спрямовується на об'єкти, досягнення яких потребує додаткових зусиль. Критичність самооцінки □ показник „больових точок” професійної адаптації. Це нормальне явище, що свідчить про самовизначення.

Емоційно-оцінювальне ставлення до різних видів діяльності вибіркоче. Це ставлення ґрунтується, з одного боку, на самопізнанні, з іншого □ певною мірою спирається на емоційний досвід, який підказує вагоме у конкретній

ситуації. Розвиток, динаміку такого аспекту професійної самосвідомості молодого менеджера, як самопізнання, більшою мірою можна визначити у тих, кому властива орієнтація на професію, що є важливим показником готовності фахівця до професії.

Готовність до застосування комунікативних умінь постає як цілісна система властивостей, результат синтезу світоглядного, наукового, життєвопрактичного досвіду студентів. Критерії та рівні сформованості розвитку комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії повинні комплексно відображати сформованість їх основних структурних компонентів: перцептивного, інтерактивного та комунікативного.

Дослідження комунікативних умінь студентів-менеджерів готельнотуристичної індустрії у площині гендерного аспекту передбачало розв'язання низки таких завдань: формування експериментальної вибірки на базі результатів комплексу методик, установлення зв'язків між виокремленими чинниками і низкою показників, гіпотетично пов'язаних з ними.

У ході констатувального етапу педагогічного експерименту використано комплекс методів і методик, за допомогою яких здійснено педагогічну діагностику показників сформованості комунікативних умінь студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії в гендерному аспекті.

На базі самозвітів студентів, які брали участь в експерименті (348 респондентів), з використанням опитувальника для визначення оцінки комунікативних умінь менеджера (за М. Снайдером) були проаналізовані показники сформованості комунікативних умінь (окремо в юнаків і дівчат) з першого по п'ятий курс навчання. Факторизація отриманих результатів за допомогою стобальної рейтингової системи дозволила виявити таку закономірність: ступінь прояву показників сформованості комунікативних умінь студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії на різних курсах неоднаковий. Відносний приріст дорівнює лише 39,9% у юнаків та 40,3% у дівчат (табл. 3. 2).

Таблиця 3. 2

**Показники сформованості комунікативних умінь студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії**

**за курсами навчання та з урахуванням гендера**

<i>Курси</i>	<i>Контингент</i>	
	<i>Юнаки</i>	<i>Дівчата</i>
1	49,27	50,99
2	50,89	53,08
3	51,51	60,16
4	54,80	62,14
5	68,94	71,55

Розподіл усереднених значень показників рівня сформованості комунікативних умінь виявив, що на I курсі різниця цих показників у дівчат і юнаків становить 1,72 бала; на II – 2,19 бала; на III – 8,65 бала; на IV – 7,34 бала; на V – 2,61 бала.

У юнаків на третьому і четвертому курсах навчання підвищення рівня комунікативних умінь відбувається повільніше, ніж у дівчат, і виявляється, насамперед, у зниженні якості та інтенсивності спілкування, зниженні об'єктивних показників навчальної діяльності та суб'єктивного задоволення від контактів з оточенням. Факторизація отриманих результатів дозволила виявити таку закономірність: ступінь прояву показників сформованості комунікативних умінь студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії на різних курсах неоднаковий, але має загальну позитивну тенденцію, яка впливає на процес адаптації студента.

Адаптація особистості студента відбувається в колективі (група, курс, факультет). У цьому випадку особливий інтерес викликає її початкова стадія в новому соціальному середовищі. Адаптація в колективі є необхідною умовою продуктивної соціальної активності, самовизначення особистості, розвитку

індивідуальності студента, а саме формування у них комунікативних умінь залежно від гендерної належності. У процесі адаптації досягається відповідність між поведінкою й діяльністю, що схвалюється суспільством, і структурою особистості, її інтересами, ціннісними орієнтаціями, спрямованістю. Критерієм адаптації служить спрямованість і рівень активності особистості. Найчастіше виділяють такі основні напрями спрямованості активності, що відповідають трьом видам адаптації до зміненої ситуації:

- вихід із ситуації, захист власного „Я”;
- вплив на середовище для пристосування його параметрів до себе: від прямого (безпосереднього) впливу до пошуку обхідних шляхів;
- зміна себе, своєї внутрішньої структури: від звикання, гармонізації із середовищем до уподібнення.

Повільне збільшення показників комунікативних умінь у студентів-менеджерів можна пояснити особливостями другого етапу адаптації до вимог, які висуває професія. Він характеризується тим, що студент у процесі навчання набуває необхідних професійних знань і практичних навичок для здійснення конкретної діяльності з обраної спеціальності. Такий підхід створює певну цільову установку, яка позитивно впливає на процес підготовки майбутнього фахівця. Оскільки дівчата за своєю психо-фізіологічною організацією емоційно пластичніші, то й різниця в показниках у них спостерігається більша (в юнаків показник вияву рівня сформованості комунікативних умінь зріс на 19,67 бала, у дівчат – на 20,56 бала).

Основну увагу в ході навчання у ВНЗ зосереджують на опануванні майбутніми менеджерами готельно-туристичної індустрії спеціальних знань. У їх професійній підготовці бракує дисциплін психолого-педагогічного циклу. Тому традиційний підхід до професіоналізації менеджера готельнотуристичної індустрії з акцентом на методико-дидактичний аспект змушує студентів інтуїтивно пристосовуватися до складних умов комунікації, що не завжди відбувається ефективно.

Особистість студента являє собою відкриту систему, яка самореалізується, має складну багаторівневу структуру, що активно взаємодіє з навколишнім середовищем. Якщо виконуються норми функціонування цієї системи, то це дозволяє студентові не лише підтримувати внутрішню рівновагу та гармонійні стосунки з середовищем, але й обирати оптимальні дії для досягнення поставленої мети. Особливості, що формуються в процесі життя індивіда й проявляються в рисах характеру, емоційно-вольових якостях, мотиваційно-ціннісних орієнтаціях, рівні комунікативних умінь і навичок, створює певний ступінь свободи реагування на труднощі, що виникають, допомагають адаптуватися до несприятливих чинників, дозволяють ефективно й цілеспрямовано їх долати. Ці особливості зазвичай носять індивідуальний характер і часто зумовлюються станом емоційної сфери особистості.

Емоційна сфера особистості студента пов'язана, зауважує І. О. Ковальова, з емоційним станом, який „відрізняється за рівнем організації – від ситуативного настрою, конкретних реакцій на узагальнені світовідчуття”. Слід зазначити, що емоційний стан будь-якого рівня складності – це сутність відображення реальних зв'язків між мотивами й ціннісними орієнтаціями особистості та її конкретною діяльністю [95].

Отже, існує тісний зв'язок між рівнями комунікативних умінь і проявами тривожності. Особистостям із високим рівнем прояву тривожності важко вступати в контакт з оточуючими, адекватно реагувати на ситуацію. Оцінка емоційної сфери студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії впродовж навчання у ВНЗ свідчить, що показники тривожності на першому курсі навчання, порівняно з п'ятим курсом, більш показовими є в дівчат. Різниця у 12,77 балів зумовлена невпевненістю в собі, страхом перед самостійним життям, невпевненістю у тому, чи будуть вони забезпечені роботою, підвищеною емоційністю. У юнаків ця різниця складає лише 6,58 балів. Динаміка вияву рівня тривожності представлена в табл. 3. 3.

*Таблиця 3. 3*

**Прояви рівня тривожності в студентів-менеджерів упродовж навчання у ВНЗ (в балах)**

<i>Курси</i>	<i>Контингент</i>	
	<i>Юнаки</i>	<i>Дівчата</i>
1	41,13	45,11
2	42,35	45,26
3	42,73	48,05
4	46,59	51,44
5	47,71	57,88

Рівень прояву тривожності (за Ч. Спілбергером), з'ясовано шляхом оцінювання за восьмидесятибальною рейтинговою системою. Враховуючи різні показники емоційної складової системи комунікативних умінь у юнаків, відносний приріст становить лише 15,9%, у дівчат 28,3%.

Зазначена вище динаміка свідчить про те, що у свідомості як чоловіків, так і жінок укорінені стереотипи патріархального характеру, що обмежують залучення жінки до ділової сфери, зменшуючи економічну активність жінок. Відповідно в масовій свідомості дещо різними є критерії життєвого успіху для чоловіків і жінок. Досягнення у професійній сфері, в кар'єрі, наявність власної справи, зокрема □ високого рівня доходів, фінансової незалежності, вважаються найбільш суттєвими показниками для визначення успіху чоловіків.

Перебуваючи в стані тривоги, студентки обирають притаманну їм стратегію поведінки, яка пов'язана із джерелом невпевненості в собі, а це стримує розвиток комунікативних умінь. Дослідження показало, що домінантною для дівчат є стратегія конкуренції (54%), яка виявляється в егоїстичності, агресивності й амбіційності. Найменше використовується стратегія ухиляння – 22% та пристосування – 10%, співробітництво відсутнє. Такі показники свідчать про пасивність, конформізм, схильність до самоприниження. Імовірність конфліктів, можливих через вияв згаданих вище якостей, зменшується за допомогою маніпулювання оточенням, формування потрібної про себе думки. В структурі особистості дівчат–менеджерів спостерігається негативний емоційний фон, це дає підстави констатувати

відсутність задоволення майбутньою професією та штучного стримування розвитку комунікативних умінь. Слід зазначити, що за період навчання на 17% зменшилися прояви конкуренції; 25% респондентів визначили компроміс як одну з комфортних стратегій поведінки, 12% такою стратегією визначили співробітництво, проте студентки використовують її ще недосконало, що свідчить про недостатність знань та практичних навичок. Такий розподіл вибору стратегій поведінки свідчить про недостатній рівень комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії.

У юнаків показники тривожності зростають лише на 6,58 бала, тобто на 6,19 бала менше ніж у дівчат. Така різниця показників більш за все пов'язана з недостатнім рівнем адаптаційних можливостей студентів до умов ВНЗ. Юнаки швидше адаптуються до умов у ВНЗ, доводячи показник тривожності до середнього рівня, таким чином зменшуючи психоемоційну напруженість та значні негативні переживання, що і є основою позитивного формування комунікативних умінь. У табл. 3. 4 представлено відсотковий показник результатів дослідження рівня тривожності майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії у контрольній та експериментальній групах.

За показниками загального рівня тривожності високий рівень мають 88% студентів-менеджерів експериментальної групи, що негативно впливає на формування комунікативних умінь. Не виявлено студентів з низьким рівнем. У студентів контрольної групи домінує середній рівень тривожності (55%). З низьким рівнем тривожності виявлено 29% студентів.

Найбільшу тривожність переживають студенти експериментальної групи, оскільки це пов'язано з різними формами включення в життя ВНЗ і потребує підвищеної комунікативної активності. Оволодіння професійними вміннями ставить підвищені вимоги до майбутнього менеджера, його здібностей, якостей, розвитку комунікативності, до здатності брати на себе відповідальність за цю діяльність і утримувати її.

*Таблиця 3. 4*

**Відсоткові показники результатів дослідження рівня тривожності студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії**

Показники	Контрольна група			Експериментальна група		
	низький рівень	середній рівень	високий рівень	низький рівень	середній рівень	високий рівень
Загальна тривожність	28	50	22	0	12	88
Переживання соціального стресу	33	55	11	0	17	83
Фрустрація потреби досягнення успіху	17	55	28	0	23	77
Страх самовираження	39	44	17	0	28	72
Страх ситуації перевірки знань	22	61	17	0	34	66
Страх невідповідності очікуванням оточення	17	55	28	0	45	55
Страх у стосунках із викладачами	17	55	28	17	28	55

Дослідження переживання соціального стресу в експериментальній групі виявило 83% студентів з високим рівнем цього показника і жодного з низьким. У контрольній групі домінує середній рівень тривожності (55%). Таким чином, студенти експериментальної групи, виконуючи навантаження, переживають тривогу, що є своєрідним гальмом у здійсненні і задоволенні потреби в спілкуванні, яка, водночас, виступає основою професійного становлення особистості менеджера готельно-туристичної індустрії. Особистісна саморегуляція майбутнього фахівця презентує ступінь активності особистості й забезпечує можливість її реалізації, враховуючи актуальні й потенційні можливості людини не лише в організації та перетворенні оточення, але і в організації та управлінні власними діями та поведінкою.

У ході дослідження фрустрації потреби досягнення успіху встановлено високий рівень тривожності в 77% студентів експериментальної групи. Прояви низького рівня тривожності в цій групі відсутні. У контрольній групі

відзначено високий показник середнього рівня тривожності (55%). Як наслідок, майбутні менеджери фокусують увагу на власній особистості, на своїх переживаннях. Це свідчить, що стрес зумовлює несприятливий психічний стан, що не дозволяє студентам розвивати свої потреби успіху та досягнення високих результатів. Це, своєю чергою, може призвести до гальмування розвитку комунікативних умінь та неспроможності успішної професійної діяльності.

Показник страху самовираження серед студентів експериментальної групи має високий рівень (72%). Для контрольної групи характерний прояв середнього рівня (44%). Низький рівень у студентів експериментальної групи відсутній, а для контрольної становить 39%. У такому стані студентам характерні негативні емоційні переживання, зумовлені необхідністю саморозкриття. Основний акцент у процесі професійного становлення менеджера готельно-туристичної індустрії необхідно робити не на збільшенні обсягів його знань, а на формуванні особистості як професійно-творчої індивідуальності, що здатна до постійних перетворень і самовдосконалення. Тому стрижневою характеристикою професійного самовираження майбутнього менеджера слід вважати не лише його постійну налаштованість на внутрішньоособистісні зміни, а й сензитивність оновлення.

У процесі підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії основна увага зосереджена на опануванні фахівцями спеціальними знаннями, незначна роль належить вивченню дисциплін психологопедагогічного циклу та створенню навчально-виробничого готельнотуристичного комплексу, де студенти могли б не тільки проходити практику, але й частково працювати, можливо, навіть після закінчення ВНЗ. При цьому частка професійного спілкування зменшується, що негативно впливає на формування комунікативних умінь. Унаслідок цього високий рівень тривожності в ситуації перевірки знань мають 66% студентів експериментальної групи. У студентів контрольної групи більш виражений середній рівень тривожності (61%).

Як і за попередніми показниками, найбільш показовими є результати студентів експериментальної групи. Для них характерне негативне ставлення й переживання тривоги в ситуаціях перевірки знань (особливо публічних досягнень, можливостей).

Високий ступінь вияву рівня тривожності в ситуації невідповідності очікуванням оточення спостерігався у студентів експериментальної групи (55%), середній  $\square$  у 45%, низький – відсутній. Для студентів контрольної групи більш характерний середній рівень (55%). Це свідчить, що орієнтація на значущість інших в оцінці власних досягнень для студентів пов'язана з високою тривожністю.

Стосунки студентів з викладачами інколи мають стресогенний характер. При цьому в 55% студентів експериментальної групи спостерігається високий рівень тривожності. На відміну від цього, така ж частина студентів контрольної групи має середній рівень.

Студенти з високим рівнем тривожності відчують негативний емоційний фон відносин із викладачами ВНЗ, що знижує успішність навчання й ускладнює поведінку та їхній психологічний комфорт. Такий стан характеризується низькою потребою власної активності, значною залежністю від зовнішніх обставин, низькою диференційованістю, незначною представленістю близької цільової перспективи. Це пояснюється об'єктивними причинами. Отримані дані свідчать, що доцільно розвивати рівень комунікативних умінь у процесі професійної підготовки менеджерів готельно-туристичної індустрії, оскільки саме цей період професійного становлення найсприятливіший для їхнього розвитку.

Проблема розвитку особистості менеджера готельно-туристичної індустрії у ВНЗ є однією із суперечливих. Це пов'язано із протиріччями між традиційною комунікативною підготовкою студентів та потребами інноваційної освіти, яка реалізує творчий підхід до професійної підготовки; між існуючою потребою в комунікативних уміннях майбутніх менеджерів і відсутністю науково-обґрунтованих шляхів їх формування у ВНЗ. Тому в цьому контексті

важливою є проблема спілкування й взаємодії, що зумовлена специфікою педагогічної діяльності.

Одним із невід'ємних аспектів комунікації є комунікативний контроль у спілкуванні. За результатами тестування й експертної оцінки здійснено діагностику динаміки вияву комунікативного контролю у спілкуванні (за М. Снайдером), встановлено, що за десятибальною рейтинговою системою відносний приріст виявлено лише у 3,3% юнаків і 3,1% дівчат.

Констатувальний зріз дослідно-експериментальної роботи показав, що комунікативний контроль у дівчат має тенденцію до зростання показників упродовж навчання у ВНЗ (табл. 3. 5).

Таблиця 3. 5

**Динаміка вияву рівня комунікативного контролю  
у спілкуванні студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії під  
час їхнього навчання у ВНЗ (в балах)**

<i>Курси</i>	<i>Контингент</i>	
	<i>Юнаки</i>	<i>Дівчата</i>
1	5,37	5,90
2	5,69	6,36
3	6,61	6,65
4	6,78	6,87
5	7,14	7,73

Різниця вияву рівня комунікативного контролю в спілкуванні у дівчат та юнаків коливається від 0,53 бала на першому курсі до 0,59 бала на п'ятому курсі. Для юнаків цей показник має тенденцію до зростання від першого до п'ятого курсу лише на 1,77 бала, для дівчат  $\square$  на 1,83 бала. Оскільки під час навчання у ВНЗ основна увага зосереджена на опануванні майбутніми менеджерами готельно-туристичної індустрії спеціальними знаннями й недостатнє значення надається вивченню дисциплін психолого-педагогічного циклу, частка професійного спілкування в діяльності менеджера зменшується.

Тому традиційний підхід до професійного становлення менеджера готельнотуристичної індустрії, що спирається на методико-дидактичний аспект, змушує студентів інтуїтивно пристосовуватися до складних умов взаємовідносин, що не завжди відбувається успішно.

Дослідження процесу розвитку особистості менеджера готельнотуристичної індустрії у ВНЗ виявили такі основні суперечності навчально-виховного процесу між:

- об'єктивною потребою нової, зорієнтованої на майбутнє управлінської системи вищої освіти та зорієнтованої на минуле парадигмою підготовки менеджера;
- здатністю менеджера засвоїти інформацію й зростанням її обсягу;
- соціальним замовленням на управлінські кадри й фактичним випуском фахівців вищих навчальних закладів;
- вимогами до комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельнотуристичної індустрії і реальним станом їхньої готовності до професійного спілкування [10, 17, 31, 116].

У процесі професійної підготовки менеджера готельно-туристичної індустрії мають бути сформовані такі особистісні якості, які сприяли б ефективній його адаптації до сучасних професійних вимог. Саме тому процес фахової підготовки має відбуватися з урахуванням особливого ставлення до особистості, що базується на гуманістичних засадах з використанням гендерного підходу. Процес гуманізації вищої освіти трактується не просто як забезпечення передавання знань, умінь, навичок від педагога до студента, а як процес спільного особистісного зростання й особистісного розвитку педагога та студента.

Відповідно до цього, проблема розглядається в таких гендерних аспектах педагогічної системи розвитку особистості:

- структурування та орієнтування змісту навчально-виховної діяльності фахівця на творчу професійну діяльність;

- розв’язання основних суперечностей організації педагогічного процесу розвитку особистості менеджера у навчальному закладі;
- розширення уявлень про майбутню творчу діяльність фахівця–менеджера;
- визначення умов підвищення ефективності подальшої діяльності випускників–менеджерів.

Формування професійної спрямованості майбутніх фахівців–менеджерів готельно-туристичної індустрії безпосередньо пов’язане з їхнім професійним покликанням. Покликання до професії може бути змістоутворюючим мотивом як педагогічної, так і навчальної діяльності.

Значення ідентифікації в професійному самовизначенні зумовлюється тим, що у свідомості особистості та її почуттях існують утворення, які здатні стимулювати активність суб’єкта в напрямі актуалізації себе як професіонала.

У майбутній професійній діяльності менеджера готельно-туристичної індустрії особливого значення набувають організаторські й комунікативні вміння й здібності, які можуть стати передумовою успішного подолання різноманітних конфліктних ситуацій, бо відіграють важливу роль в організації продуктивного спілкування у виробничому колективі.

Оскільки комунікативні вміння безпосередньо пов’язані з особливостями соціальних ролей, які виконує людина, то розглядати їх слід з урахуванням специфіки діяльності менеджера.

Зарубіжні вчені визначили, що 63% англійських, 73% американських та 85% японських менеджерів вважають комунікацію основною умовою на шляху досягнення ефективності діяльності їхньої організації. Менеджери витрачають на спілкування з підлеглими та колегами від 30% до 50% свого робочого часу [262, 275, 278]. Тобто спілкування в сучасних умовах є основою життєзабезпечення кожної організації, підприємства й становить живу тканину діяльності менеджера. Для ефективного управління організацією менеджер готельно-туристичної індустрії, окрім володіння спеціальними знаннями, повинен мати певний набір комунікативних умінь [173, 194]. Перевіривши рівень розвитку комунікативних і організаторських умінь та здібностей

майбутніх менеджерів за методикою КОЗ-1 за сорокабальною рейтинговою системою, ми побачили, що дуже високий показник комунікативних умінь у дівчат становить лише 26%, а низький □ 21% від загальної кількості респондентів. Для юнаків дуже високий показник становить 31%, а низький □ 20% від загальної кількості (табл. 3. 6). Дослідивши прояви їхніх організаторських здібностей ми отримали наступні результати: 18% дівчат мають дуже високий показник, а низький □ 30% від загальної кількості респондентів.

Таблиця 3. 6

**Рівень розвитку комунікативних умінь і здібностей у юнаків і дівчат**

<i>Оціночний коефіцієнт</i>	<i>Контингент</i>			
	<i>Дівчата</i>		<i>Юнаки</i>	
	<i>Кількість</i>	<i>%</i>	<i>Кількість</i>	<i>%</i>
Низький	24	21	12	20
Нижче середнього	18	16	5	8
Середній	25	22	7	11
Високий	17	15	18	30
Дуже високий	29	26	19	31

Для юнаків дуже високий показник становить 18%, а низький □ 33% від загальної кількості (табл. 3. 7). Це пов'язано з недостатнім рівнем готовності студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії використовувати систему комунікативних і організаційних умінь і здібностей у професійній діяльності.

Таблиця 3. 7

**Рівень розвитку організаторських умінь і здібностей у юнаків**

**і дівчат**

<i>Оціночний коефіцієнт</i>	<i>Контингент</i>
-----------------------------	-------------------

	<i>Дівчата</i>		<i>Юнаки</i>	
	Кількість	%	Кількість	%
Низький	34	30	20	33
Нижче середнього	27	24	18	30
Середній	12	11	7	11
Високий	19	17	5	8
Дуже високий	21	18	11	18

Таким чином, аналіз результатів показав недостатній рівень розвитку зазначеного феномену, що стало підґрунтям для подальшого дослідження проблеми. Проведене опитування студентів перших – п'ятих курсів за методикою КОЗ-1 дало такі результати (табл 3. 8, 3. 9).

*Таблиця 3. 8*

**Динаміка вияву рівня комунікативних умінь і здібностей студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії упродовж навчання у ВНЗ (у балах)**

<i>Курси</i>	<i>Контингент</i>	
	<i>Юнаки</i>	<i>Дівчата</i>
1	0,67	0,64
2	0,68	0,64
3	0,69	0,70
4	0,72	0,76
5	0,73	0,78

Розподіл різниці середніх значень показників вияву рівня комунікативних умінь і здібностей у юнаків і дівчат становить: на I курсі – 0,03 бала; на II – 0,04 бала; на III – 0,01 бала; на IV – 0,04 бала; на V – 0,05 бала. З наведених даних бачимо, що свої комунікативні вміння юнаки та дівчата оцінюють по-різному.

*Таблиця 3. 9*

**Динаміка вияву рівня організаторських умінь і здібностей**

**студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії упродовж навчання у ВНЗ (у балах)**

<i>Курси</i>	<i>Контингент</i>	
	<i>Юнаки</i>	<i>Дівчата</i>
1	0,58	0,65
2	0,64	0,66
3	0,66	0,70
4	0,67	0,75
5	0,73	0,78

Констатація цього факту свідчить, що в ході професійної підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії не реалізується повною мірою комунікативний потенціал особистості, а звідси, як наслідок, і низький комунікативний потенціал, що позначається на успішності всього навчально-виховного процесу. Методом тестування (КОЗ-1), за сорокабальною рейтинговою системою оцінено зміни показників розвитку організаторських умінь. Відносний приріст становить 25,8% у юнаків і 20% у дівчат.

Розподіл різниці середніх значень показників вияву рівня організаторських умінь і здібностей у юнаків і дівчат становить: на I курсі – 0,07 бала; на II – 0,02 бала; на III – 0,04 бала; на IV – 0,08 бала; на V – 0,05 бала.

Більшість юнаків оцінюють рівень розвитку своїх комунікативних умінь і здібностей як високий і дуже високий, водночас рівень розвитку організаторських умінь і здібностей – як низький і нижчий середнього. На відміну від юнаків, дівчата власний рівень розвитку комунікативних умінь і здібностей оцінюють як дуже високий і середній, а рівень розвитку організаторських умінь і здібностей – як низький і нижчий середнього. Пояснюється це, на наш погляд, різним досвідом міжособистісного спілкування в юнаків і дівчат, а також деякими їхніми особистісними відмінностями, зокрема рівнем самокритичності та іншими чинниками. Таким чином, отримані результати дають підстави стверджувати, що на формування комунікативних умінь і здібностей майбутніх менеджерів готельно-

туристичної індустрії може впливати застосування в процесі викладання дисциплін психолого-педагогічного циклу:

- форм організації, методів і засобів навчання, що моделюють соціальний контекст і способи спілкування майбутнього менеджера в ситуаціях професійної взаємодії;
- мотивації навчання через пояснення студентам важливого значення комунікативних умінь і навичок у професійній діяльності сучасного менеджера;
- комунікативності навчальних вправ, які моделюють певний фрагмент реального процесу комунікації та зберігають істотні риси модельованої діяльності;
- педагогічного керування процесом формування комунікативних умінь з урахуванням їхнього змісту, структури, етапів і логіки цього процесу, що сприяло підвищенню рівня комунікативних умінь і здібностей майбутніх менеджерів.

Отже, за зведеними результатами констатувального етапу педагогічного експерименту, який передбачав з'ясування рівня сформованості комунікативних умінь встановлено, що для студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії цей показник є низьким. Вищезазначене зумовлено тим, що комунікативна проблематика з урахуванням гендерного аспекту не представлена в навчальних програмах, підручниках, навчальних посібниках. Психолого-педагогічні курси недостатньою мірою відображають комунікативні аспекти підготовки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії.

Цей факт підтверджує необхідність розробки та впровадження в освітній процес ВНЗ організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів, а в ході її реалізації забезпечення їхньої професійної підготовки відповідним технологічним ресурсом у процесі вивчення фахових дисциплін.

### **3.2. Місце й роль ціннісних орієнтацій у розвитку комунікативних умінь студентів-менеджерів**

Ціннісні орієнтації характеризують ставлення особистості до найбільш важливих цілей життєдіяльності та до способів їх досягнення. Навіть у стабільних суспільствах процес розвитку та зміни поколінь зумовлюють протидію конкуруючих нормативно-ціннісних систем. З погляду суспільного розвитку, система цінностей, що визначає світосприйняття більшості людей певного суспільства, може виступати як фактор, який сприяє процесу розвитку суспільства, так і як деструктивний чинник, як сила протидії змінам. До провідних чинників, що впливають на формування комунікативних умінь менеджерів готельно-туристичної індустрії, належить ціннісна сфера особистості. Ціннісні орієнтації забезпечують стійкість особистості, визначеність і послідовність її поведінки, сталість взаємовідносин із соціумом. Розвинені ціннісні орієнтації □ це ознака зрілої особистості, показник ступеня її соціальності, інтеграції до суспільно-соціальних відносин. Для дослідження життєвих цілей і планів необхідно застосувати підхід, заснований на ключових подіях життєвого шляху особистості. В емпіричних дослідженнях такими життєвими планами, зазвичай, є конкретні події (вступ до ВНЗ, шлюб і т. ін.), а життєвими цілями □ деякі досить абстрактні орієнтири: цікава робота, матеріальна забезпеченість, щасливе сімейне життя і т. п. Послідовна реалізація конкретних подій-планів з позицій зрілої особистості зрештою призводить до здійснення конкретних життєвих цілей. Але, щоб план став реальністю, мета мусить бути предметно визначеною, а час її реалізації узгоджений з часом здійснення плану.

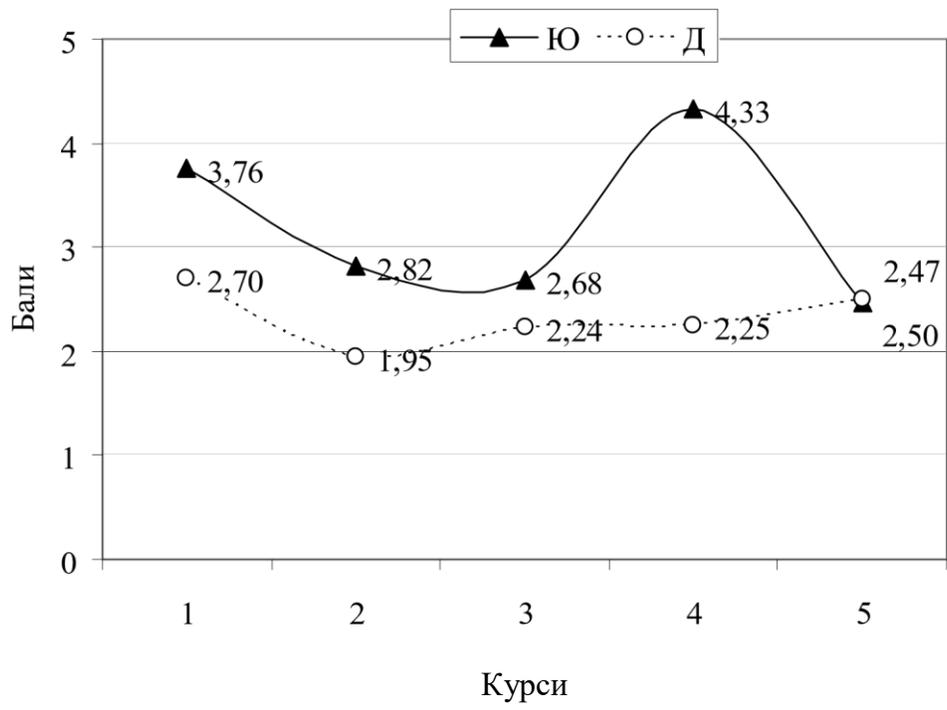
Якщо життєві цілі не реалізуються, то виникає загроза процесові спілкування, дезадаптація, яка проявляється у невпевненості в своїх силах, втраті стимулів самореалізації. Орієнтуючись у широкому спектрі соціальних цінностей, індивід обирає ті, які найтісніше пов'язані з його домінантними потребами. Предмет цих потреб усвідомлюється особистістю й стає її

визначним життєвим пріоритетом. Стан власного здоров'я, сім'ї, друзі й робота були й залишаються найважливішими складовими життя. Але існують певні гендерні особливості щодо ієрархії основних цінностей та ступеня їхньої значущості. Так, діти мають більш високий рівень важливості для жінок, а друзі, дозвілля, вільний час – для чоловіків. Для молоді більшого значення набувають друзі, повноцінне дозвілля. Робота має значно менше значення для старшої вікової групи. Сім'я та діти становлять найвищу цінність для середньої вікової групи. Здоров'я однаковою мірою є важливою складовою життя для чоловіків і жінок серед усіх вікових груп. Логіка нашого дослідження потребує визначення місця й ролі ціннісних орієнтацій у розвитку комунікативних умінь студентів-менеджерів.

Застосувавши аналіз результатів вибірки тестування студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії за допомогою модифікованої методики „ціннісних орієнтацій” М. Рокіча [188], ми отримали середньостатистичні оцінні дані про значущість основних термінальних цінностей. Результати представлені в табл. 3. 10.

Наявність ціннісних регуляторів забезпечує стійкість особистості в період кризи нереалізованості. Якщо ж поставлена мета досягнута й втрачає свою спонукальну силу, ціннісні орієнтації стимулюють виникнення нових цілей, розвиток комунікативних умінь. Вивчення ціннісних орієнтацій майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії показало їхній взаємозв'язок із процесом формування комунікативних умінь, активністю та розвитком особистості в цілому. У частини студентів вступ до вищого навчального закладу викликає зростання активності, а в окремих – внутрішню кризу.

Як зазначено на рис. 3. 1, велике значення цінність „здоров'я фізичне й психічне” має для юнаків на 5-му курсі (2,47 балів) та на третьому (2,68 балів).



**Рис. 3. 1. Динаміка вияву цінності № 3 („здоров’я фізичне й психічне”)  
за період навчання студентів-менеджерів готельно-туристичної  
індустрії у ВНЗ**

## Розподіл термінальних цінностей студентів за період навчання у ВНЗ (в балах)

Курс	Стать	Термінальні цінності																	
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII
1.	юнаки	7,12	10,35	3,76	9,00	13,47	5,00	8,35	5,24	11,76	11,12	11,35	8,12	13,06	8,24	10,71	12,88	12,41	8,94
	дітчата	8,30	10,30	2,70	9,52	15,00	4,70	6,61	6,30	11,58	11,00	10,94	10,52	13,12	8,42	6,91	13,97	13,09	8,27
2.	юнаки	10,18	8,36	2,82	8,18	14,09	5,91	8,00	5,73	13,09	10,26	10,36	9,91	9,91	8,55	13,00	7,64	9,73	12,73
	дітчата	9,10	8,86	1,95	8,71	14,52	5,00	8,67	6,67	11,79	10,24	11,90	9,67	13,29	9,48	7,00	13,38	13,86	6,76
3.	юнаки	10,47	7,68	2,68	11,26	14,63	6,21	6,37	4,53	11,37	10,32	11,26	8,16	11,53	8,95	8,42	13,58	14,05	8,47
	дітчата	9,16	8,79	2,24	9,13	15,03	6,29	6,79	5,42	10,74	10,66	9,16	8,87	12,84	9,05	9,13	14,26	14,68	7,84
4.	юнаки	9,30	9,42	4,33	10,17	13,58	5,08	6,33	4,58	13,00	11,25	8,75	8,75	11,83	7,50	10,67	14,33	15,00	6,92
	дітчата	8,67	10,65	2,25	8,80	14,45	4,30	8,70	5,40	11,65	11,00	11,15	8,25	12,95	9,25	7,20	13,85	13,65	8,05
5.	юнаки	8,00	11,00	2,47	9,60	14,47	4,27	6,67	6,47	11,53	11,13	10,80	7,73	12,20	7,40	6,87	15,47	15,33	9,83
	дітчата	6,83	10,33	2,50	7,67	16,67	5,17	5,00	4,67	12,50	13,67	9,83	12,17	11,67	7,83	6,67	14,50	15,17	9,93

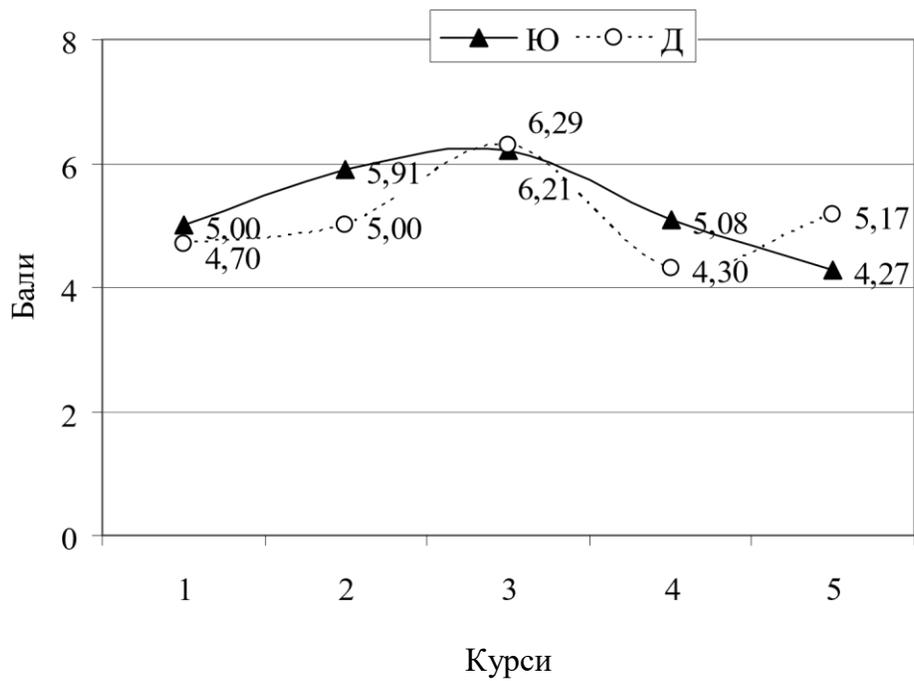
*Примітка.* У колонці таблиці „цінності” римськими цифрами позначені такі термінальні цінності: I – активне, діяльне життя; II – життєва мудрість; III – краса роботи; IV – цікава робота; V – краса природи та мистецтва; VI – кохання; VII – матеріально забезпечене життя; VIII – наявність добрих і вірних друзів; IX – суспільне визнання; X – пізнання; XI – продуктивне життя; XII – розвиток; XIII – задоволення; XIV – свобода як незалежність у вчинках і діях; XV – щасливе сімейне життя; XVI – щастя інших; XVII – творчість; XVIII – упевненість у собі.

Для дівчат ця цінність набуває ще більшої ваги від другого до четвертого курсу (відповідно: 1,95 балів, 2,24 балів, 2,25 балів), що свідчить про стабільно відповідальне ставлення дівчат до свого здоров'я як запоруки майбутнього материнства. Найбільш виражена статистична достовірність різниці вияву цінності № 3 („здоров'я фізичне й психічне”) між юнаками та дівчатами проявляється на четвертому курсі. На нашу думку, це цілком закономірно. Без наявності гармонійного психічного та фізичного здоров'я не можна говорити про успішну професійну діяльність та інші цінності, бо після закінчення четвертого курсу студенти-менеджери готельно-туристичної індустрії отримують диплом бакалавра. Особливо актуальна ця проблема в Україні, де рівень здоров'я з кожним роком погіршується внаслідок певних чинників (Чорнобильської катастрофи, низького соціального рівня життя тощо).

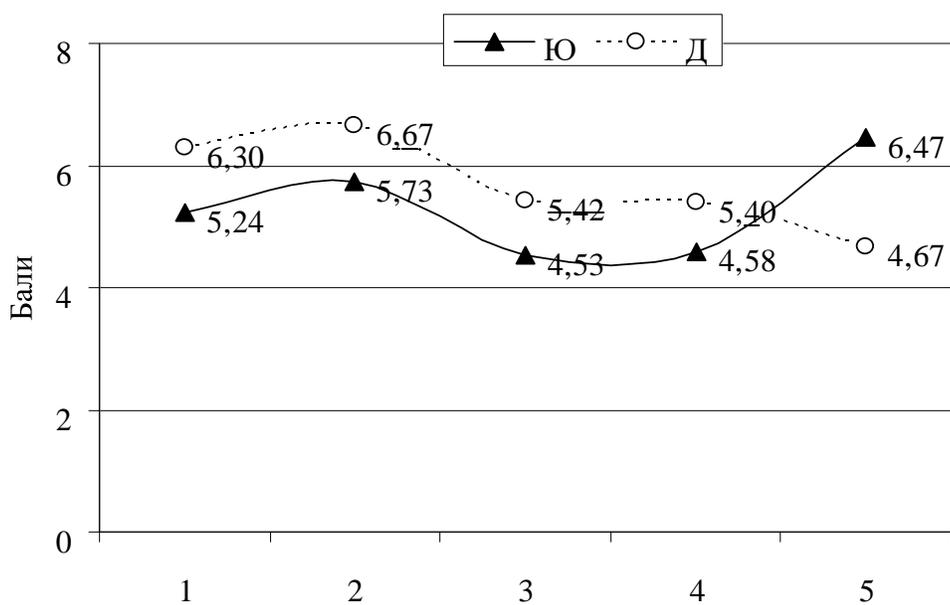
Цінність № 6 □ кохання (духовна й фізична близькість із коханою людиною) □ посідає за значущістю друге місце (рис. 3. 2). Різниця значень показників за курсами навчання між юнаками та дівчатами не є статистично достовірною. Це може бути наслідком короткої тривалості навчання у ВНЗ та наявністю тенденцій до змін. Той факт, що саме ця цінність посіла друге місце в загальній вибірці, свідчить, що сучасній молоді внаслідок негативних соціальних обставин не вистачає любові, розуміння, підтримки у спілкуванні. Це, в свою чергу, може негативно впливати на формування комунікативних умінь майбутніх фахівців.

Аналіз динаміки вияву в студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії цінності № 6 □ „кохання” (духовна й фізична близькість із коханою людиною) показав, що в юнаків найвищий показник зазначеної цінності виявляється на п'ятому курсі (4,27 бала), а у дівчат □ на четвертому (4,30 бала).

Цінність № 8 „наявність добрих і вірних друзів” (рис. 3. 3), порівняно з попередньою, більш виявляється в дівчат на п'ятому курсі (4,67 бала), а в юнаків на третьому–четвертому курсах (4,53 – 4,58 бала). Цей факт



**Рис. 3. 2. Динаміка вияву цінності № 6 □ „кохання” (духовна й фізична близькість із коханою людиною) □ за період навчання студентівменеджерів готельно-туристичної індустрії у ВНЗ**

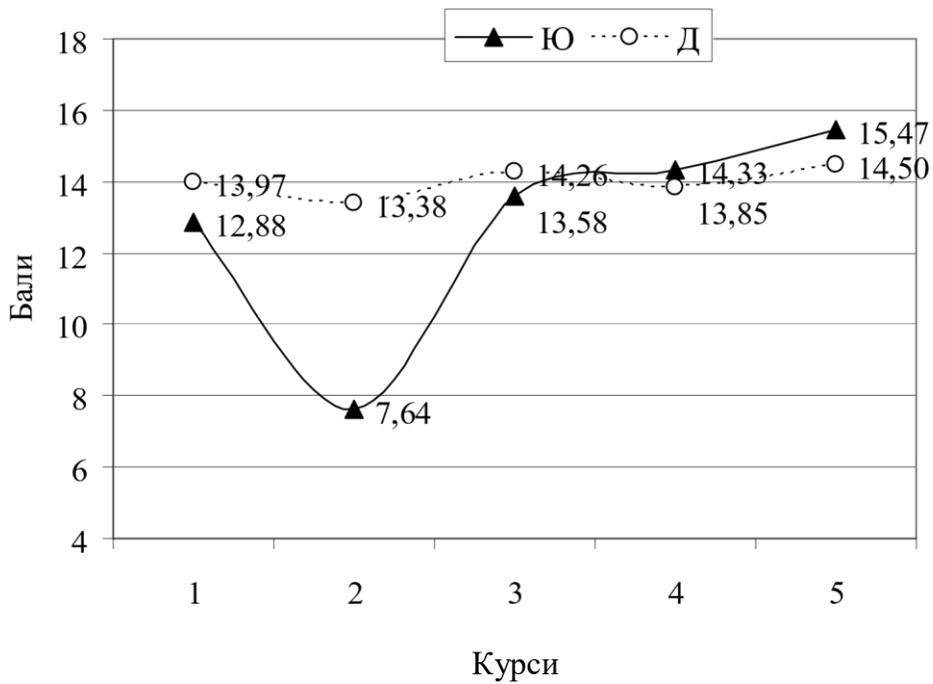


**Рис. 3. 3. Динаміка вияву цінності № 8 („наявність добрих і вірних друзів”) □ за період навчання студентів-менеджерів готельнотуристичної індустрії у ВНЗ**

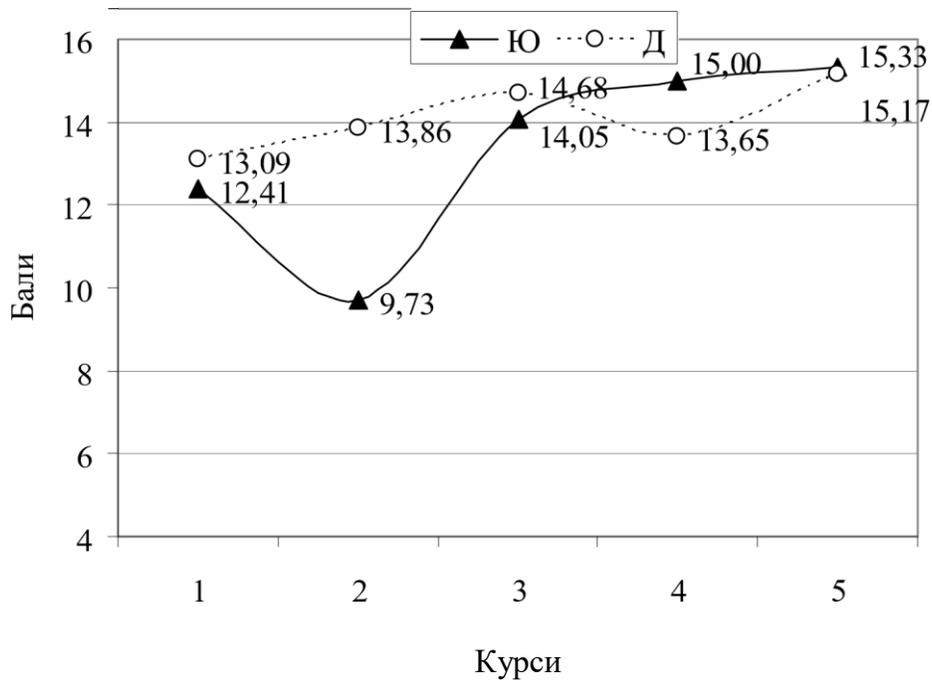
пояснюється тим, що на молодших курсах студенти, котрі намагаються адаптуватися до нового середовища, зосереджуються на своїх проблемах. Студенти старших курсів у процесі професійного становлення бажають знайти підтримку серед друзів, а не лише покладаються на себе.

Статистична достовірність вияву зазначеної цінності спостерігається в дівчат впродовж навчання у ВНЗ, а в юнаків вона має тенденцію до розвитку. Найменшу значущість для студентів мають такі цінності: № 16 □ „щастя інших” і № 17 □ „творчість” (можливість творчої діяльності).

Показники вияву зазначених вище цінностей свідчать, що загальна тенденція їхнього вияву знижується впродовж навчання у ВНЗ. Але в юнаків, на відміну від дівчат, на другому курсі відзначається зацікавленість особистісними проблемами оточення та творчим підходом до навчання. Таке ставлення пов'язане з процесом адаптації до нових умов життєдіяльності, власним становленням у колективі як особистості та підвищеною зацікавленістю до протилежної статі. Динаміка вияву цих цінностей подана на рис. 3. 4, 3. 5.



**Рис. 3. 4. Динаміка вияву цінності № 16 □ „щастя інших” □ за період навчання студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії у ВНЗ**

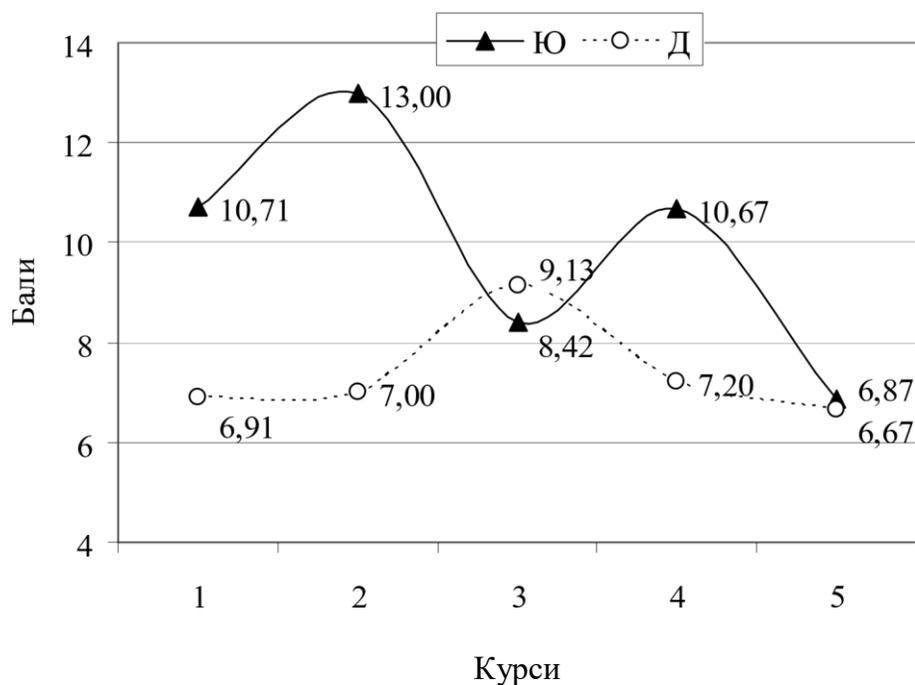


**Рис. 3. 5. Динаміка вияву цінності № 17 □ „творчість”  
(можливість творчої діяльності) □ за період навчання студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії у ВНЗ**

На наш погляд, аналізуючи цінності, які студенти вважають найбільш важкодоступними у своєму житті, слід звернути увагу на таке. Цінність № 15 □ „щасливе сімейне життя” □ студенти всіх курсів навчання вважають однією з другорядних. Попередні дослідження свідчать, що на передостанніх та останніх курсах ця цінність за значущістю для себе ставилася студентами на перше місце. Ми вважаємо, що це, з одного боку, пов'язано із кризою родини як соціального інституту здоров'я (не створили свою сім'ю), що спостерігається в нашому суспільстві останнім часом, а з іншого, з наявністю у багатьох студентів суб'єктивних труднощів у реалізації цієї життєвої цінності. Динаміка її вияву подана на рис. 3. 6.

Наявність суб'єктивних труднощів у реалізації цієї мети може призводити до проблем у спілкуванні та формуванні комунікативних умінь. До

таких \_\_\_\_\_ проблем, зумовлених суперечністю між мотивом досягнення щасливого сімейного життя чи створення його в майбутньому та невмінням



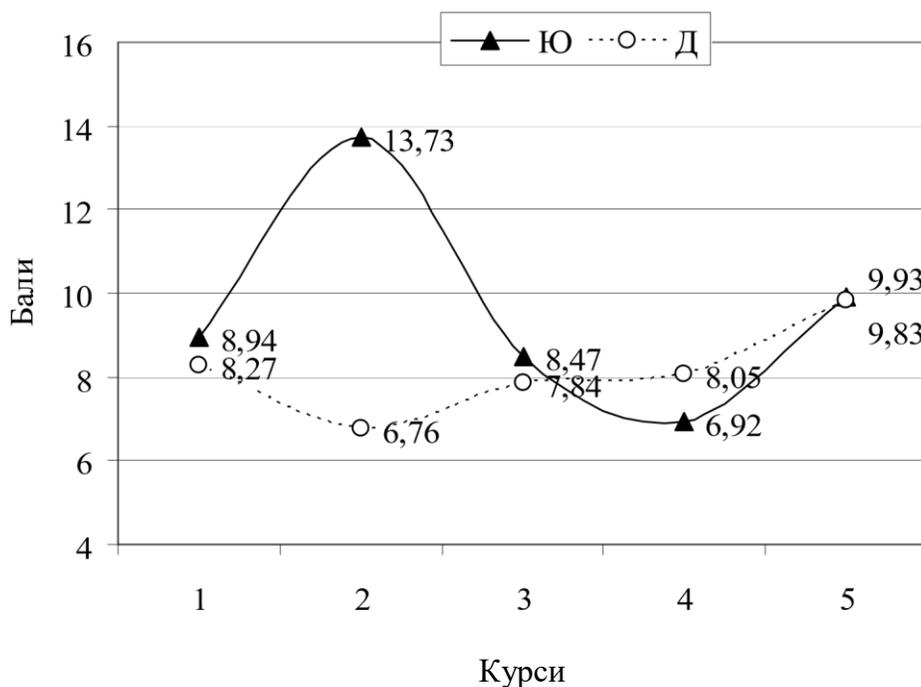
**Рис. 3. 6. Динаміка вияву цінності № 15 □**

**„щасливе сімейне життя” □ за період навчання студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії у ВНЗ**

чи неготовністю це зробити в реальному житті, належать: проблеми вже існуючих сімейних відносин; проблеми у спілкуванні, насамперед, з особами протилежної статі, коли виникають суб’єктивно сильно виражені оцінювальні сексуальні потяги, які суперечать соціальним чи моральним нормам, а також проблеми в професійній сфері.

Цінність № 18 □ „упевненість у собі („внутрішня гармонія, свобода від внутрішніх суперечностей, сумнівів”) □ найбільш важкодосяжна для студентів. Динаміка вияву цієї цінності подана на рис. 3. 7.

Це \_\_\_\_\_ свідчить, з одного боку, про часті особистісні протиріччя, які виникають у студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії у процесі розвитку й навчання, а з іншого, □ про недостатність досвіду з оптимального розв'язання цих суперечностей та досягнення внутрішньої гармонії, відсутність достатнього рівня розвитку комунікативних умінь. До того ж привертає увагу той факт, що усвідомлення цієї цінності як важкодоступної

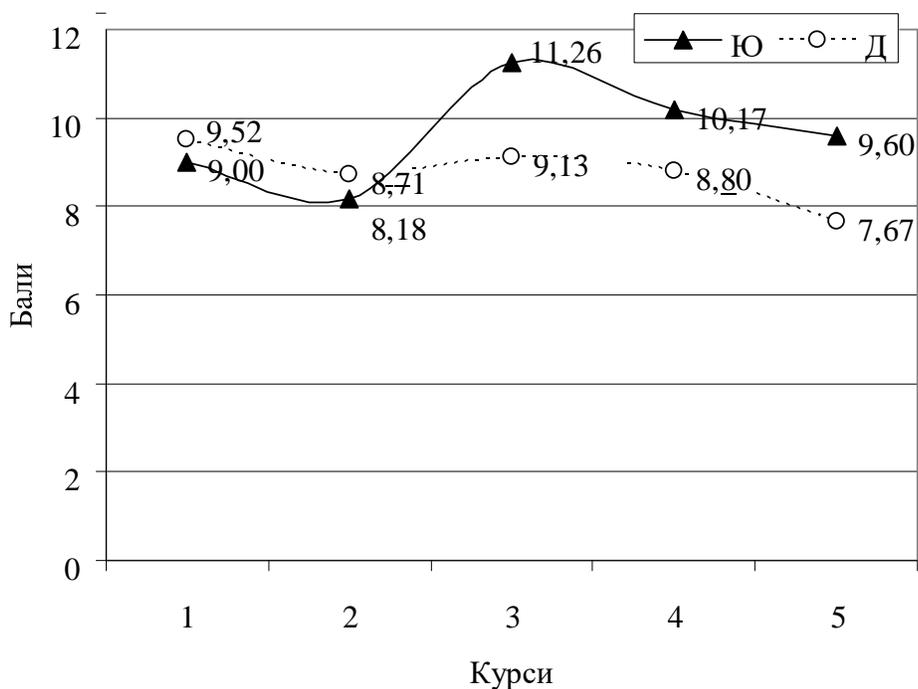


**Рис. 3. 7. Динаміка вияву цінності № 18 □ „упевненість у собі” (внутрішня гармонія, свобода від внутрішніх протиріч, сумнівів) □ за період навчання студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії у ВНЗ**

для юнаків зростає на другому курсі. Упевненість у своїх можливостях проявляється лише на випускному курсі – освітньо кваліфікаційний рівень бакалавр (6,92 бала). У дівчат невпевненість у собі та своїх професійних можливостях сягає найвищої інтенсивності на випускному п'ятому курсі (9,93 бала). Статистично достовірними показниками різниці цінності № 18 між юнаками й дівчатами є показники на 2-му курсі.

Для \_\_\_\_\_ студентів перших – п'ятих курсів цінність № 4 – „цікава робота” – вважається також важкодосяжною. Динаміка вияву цієї цінності подана на рис. 3. 8.

Вступаючи до ВНЗ і завершуючи навчання, молодь вважає, що обрана професійна діяльність здебільшого нецікава. Це пов'язано із відсутністю перспективи працевлаштування, можливістю розкрити себе як фахівця. Велика різниця між цінністю „цікава робота” та її суб'єктивною досяжністю пов'язана в деяких студентів із мотиваційним аспектом навчання.



**Рис. 3. 8. Динаміка вияву цінності № 4 □ „цікава робота” □ за період навчання студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії у ВНЗ**

Динаміка вияву термінальних цінностей, які не є провідними для студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії упродовж навчання у ВНЗ, представлена в додатку 3.

Слід зауважити, що на цьому етапі соціального розвитку для молоді пріоритетними для студентів є матеріальні цінності: 58% хотіли б займатися приватним бізнесом. За даними нашого дослідження, здоров'я, кохання, наявність надійних друзів, самоконтроль, уміння настоювати на своєму переважають серед цінностей-цілей. Тобто це ті цінності, що пов'язані з активною життєдіяльністю й необхідністю вибору професії. Засобом досягнення вказаних цінностей слугують переважно якості особистості в системі інтерперсональних зв'язків: „відповідальність”, „чесність”, „життєрадісність”, „ефективність у справах”.

Коли індивід входить у відносно стабільне соціальне середовище, то він долає три фази особистісного становлення:

- 1) *адаптацію*, що вимагає засвоєння чинних цінностей та норм, володіння відповідними засобами та формами діяльності;
- 2) *індивідуалізацію*, що породжується загостреними суперечностями між необхідністю „бути як усі” та прагненням до максимальної персоналізації, якій властивий пошук засобів означення власної індивідуальності;
- 3) *інтеграцію*, яка детермінується суперечністю між прагненням ідеальної презентації своїх можливостей та потребою сприйняти їх, ухвалити й розвинути лише ті можливості, що сприяють розвитку особистості [132].

Невідповідність чи порушення розвитку цих фаз викликає порушення процесу формування комунікативних умінь. Ціннісні орієнтації як феномен безпосередньо корелюють з процесом цілеутворення й передують йому. Тому об’єктивація цих утворень не лише відображає сферу самосвідомості особистості майбутнього менеджера, а й є своєрідним вектором подальшого цілеутворення суб’єкта. Взаємозв’язок ціннісної сфери з особистісним рівнем професійного розвитку майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії представлений у табл. 3. 11.

Таблиця 3. 11

**Кореляційний зв’язок ціннісної сфери з особистісним рівнем професійного розвитку майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії**

Особистісний рівень професійного розвитку	Курс навчання	Ціннісні орієнтації							
		№ 3		№ 6		№ 7		№ 8	
		Ю	Д	Ю	Д	Ю	Д	Ю	Д
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Оцінка емоційної сфери	1	0,20	-0,33	-0,23	-0,02	0,32	-0,03	-0,09	-0,01
	2	-0,07	0,12	0,16	0,21	-0,44	-0,07	0,16	-0,02
	3	0,07	-0,16	0,12	-0,14	-0,08	-0,19	-0,20	0,12
	4	-0,29	0,17	-0,45	-0,22	-0,26	0,04	-0,26	-0,12
	5	-0,31	0,62	-0,18	0,50	0,01	0,23	-0,04	-0,21

Комунікативні вміння (КОЗ-1)	1	0,14	0,38	0,26	-0,09	-0,44	0,13	-0,01	0,07
	2	-0,13	-0,10	0,27	0,01	0,44	0,16	-0,40	0,07
	3	-0,05	0,16	-0,11	-0,10	-0,29	0,29	0,20	-0,13
	4	0,31	0,23	-0,18	0,35	0,07	-0,12	-0,31	0,37
	5	-0,08	0,25	0,28	-0,63	0,11	-0,76	0,13	-0,19

*Продовження таблиці 3. 11*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Організаторські вміння (КОЗ-1)	1	-0,13	0,31	0,47	-0,37	-0,55	0,02	0,22	0,33
	2	-0,24	0,23	-0,08	-0,25	0,39	0,27	-0,50	0,19
	3	-0,01	0,01	-0,10	-0,08	-0,13	0,24	0,41	-0,23
	4	-0,26	0,12	-0,19	0,23	-0,03	0,22	0,02	0,17
	5	-0,29	0,36	0,16	-0,09	-0,05	-0,79	-0,15	0,17
Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні	1	0,08	0,16	-0,15	0,10	-0,05	-0,14	-0,28	0,02
	2	-0,18	-0,05	0,53	-0,23	0,04	0,37	-0,59	-0,07
	3	-0,13	0,03	0,21	-0,31	0,08	-0,10	0,10	-0,20
	4	-0,21	-0,06	0,23	0,46	-0,25	0,14	0,32	0,15
	5	-0,19	-0,17	0,08	0,29	-0,11	0,03	0,10	0,82
Оцінка комунікативних умінь	1	-0,10	-0,08	0,08	-0,11	-0,10	0,21	-0,01	-0,01
	2	-0,02	-0,07	-0,21	0,15	-0,41	0,31	0,43	0,12
	3	-0,20	-0,36	-0,11	-0,07	0,00	-0,05	0,11	0,00
	4	-0,08	-0,26	-0,44	0,23	-0,35	-0,10	-0,09	0,02
	5	-0,11	-0,47	-0,32	0,41	-0,16	0,67	-0,28	-0,02
Самооцінка комунікативних умінь	1	0,01	0,33	0,28	-0,16	-0,04	0,21	-0,32	0,33
	2	-0,15	0,16	-0,25	-0,11	0,04	0,12	-0,49	0,08
	3	-0,27	0,06	0,13	0,02	0,14	0,15	-0,02	-0,24
	4	0,26	0,37	-0,26	-0,07	0,25	-0,08	-0,16	-0,26
	5	0,13	0,63	0,10	-0,51	0,22	-0,35	-0,12	-0,68

Коефіцієнт рангової кореляції ( $r$ ) може бути в межах від  $\pm 1$ . Якщо коефіцієнт ( $r$ ) перебуває в межах  $\pm 0,37$ , це вказує на слабкий зв'язок (або його відсутність) між уявленнями особистості про розвиток установки на здобуття вищої освіти, ціннісного ставлення до обраної професії, формування первинних професійних знань і умінь. Значення коефіцієнта рангової

кореляції, що перебуває в межах від 0,38 до 1, свідчить про наявність значного позитивного зв'язку між ціннісними орієнтаціями та показниками особистісного рівня професійного розвитку майбутнього менеджера готельно-туристичної індустрії. Значення  $r$  від 0,9 до 1 означають неадекватну завищену самооцінку; значення  $r$  від 0,39 до -1 свідчать про наявність значного негативного зв'язку між ціннісними орієнтаціями та показниками особистісного рівня професійного розвитку майбутнього менеджера. Слід зазначити, що чим ближче значення коефіцієнта кореляції до -1, тим більша імовірність невідповідності цих показників. Негативні кореляції між названими шкалами свідчать про зниження впевненості в собі, зростання незадоволеності собою, бажання змінитися відповідно до професійних вимог.

Завдяки кореляційному аналізу встановлено, що в дівчат найбільше зріс кореляційний зв'язок між показниками оцінки комунікативного контролю в спілкуванні з проявами цінності № 8 – „наявність добрих і вірних друзів” ( $r \square 0,82$ ) та показниками оцінки комунікативних умінь ( $r \square 0,67$ ) з проявами цінності № 7 – „матеріально забезпечене життя”.

Для юнаків цей зв'язок поліпшився між показниками оцінки комунікативного контролю в спілкуванні з проявами цінності № 3 – „здоров'я фізичне й психічне” ( $r \square 0,53$ ).

У контексті порівнюваних величин доволі інформативними виявилися саме вищезазначені показники з позиції успішного менеджера готельно-туристичної індустрії. За даними експертів, діяльність дівчат-менеджерів, порівняно з діяльністю юнаків-менеджерів, є більш ефективна, вони успішніші в навчанні та міжособистісній комунікації, мають більш презентабельний імідж.

Очевидно, вимоги до себе й вимоги, які висуває сама професія,  $\square$  це не лише результат збережених юнацьких ідеалів, а й індикатор віри в суспільні цінності, в яких професіоналові відведено чільне місце. Такий розподіл ціннісних орієнтацій відповідно до гендерної належності пояснюється певним розчаруванням у житті, професії та суспільних цінностях, де справжній

професіонал так і не отримав належного визнання. Термінальні цінності розглядаються як своєрідний засіб формування комунікативних умінь та професійного становлення майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії.

Отже, проведене дослідження ще раз підтвердило той факт, що одним із провідних чинників, які впливають на формування комунікативних умінь відповідно до гендерної належності, є ціннісна сфера особистості.

Відбираючи абітурієнтів, слід брати до уваги рівень інтересів майбутніх фахівців, а також зміст їхніх цінностей задля того, щоб здійснюючи виховний вплив, не лише досягти відповідного збігу між суспільними, моральними нормами й поведінкою взагалі, а й допомогти розвинути професійні якості, зокрема для студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії □ належний рівень комунікативних умінь.

Готовність майбутнього менеджера до професійного спілкування являє собою важливий компонент загальної фахової підготовки, інтегративно особистісну якість, якою визначається здатність особистості встановлювати продуктивні комунікативні контакти з партнерами в спільній діяльності, ефективно використовувати вербальні й невербальні засоби спілкування. Формування професійно важливих комунікативних умінь майбутнього менеджера здійснювалось шляхом цілісного розвитку структурнофункціональних компонентів концептуальної моделі професійних якостей особистості фахівця. У ході експерименту встановлено й досліджено взаємозв'язок показників оцінки емоційної сфери, оцінки комунікативних, організаторських умінь і здібностей, оцінки комунікативного контролю в спілкуванні, самооцінки комунікативних умінь менеджерів готельно-туристичної індустрії.

У табл. 3. 12 представлено взаємозв'язок показників, які характеризують особистісний рівень професійного розвитку майбутніх менеджерів. Аналіз даних серед юнаків упродовж навчання у ВНЗ засвідчує значне посилення зв'язку між показниками оцінки емоційної сфери та оцінки комунікативних

умінь. Якщо на першому курсі  $r$  становить  $-0,46$ , то на п'ятому –  $0,63$ . Таке суттєве підвищення щільності зв'язку дає підстави твердити про важливі позитивні якісні зміни у сфері самосвідомості студентів. Ця тенденція також підтверджується показниками кореляції між оцінкою комунікативних умінь і здібностей та оцінкою організаторських умінь і здібностей серед юнаків: від  $r = 0,65$  на першому курсі до  $r = 0,72$  на п'ятому курсі.

Таблиця 3. 12

**Взаємозв'язок показників, які характеризують особистісний рівень професійного розвитку майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії**

Показники	Оцінка емоційної сфери (ОЕС)					Оцінка комунікативних умінь і здібностей (ОКУС)					Оцінка організагорських умінь і здібностей (ООУС)					Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні (ОККС)					Оцінка комунікативних умінь (ОКУ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Курс навчання</i>																									
ОКУС	0,11	-0,49	-0,33	-0,45	-0,31																				
ООУС	-0,37	-0,71	-0,51	-0,38	0,06	0,65	0,36	0,77	0,61	0,72															
ОККС	0,32	-0,17	-0,21	0,19	0,00	0,41	0,53	0,28	-0,28	0,62	0,13	0,14	0,21	-0,01	0,78										
ОКУ	-0,46	0,58	-0,19	0,30	0,63	-0,05	-0,65	0,43	0,17	-0,07	0,22	-0,51	0,35	-0,16	0,19	0,18	-0,51	-0,40	-0,16	0,23					
СКУ <sup>1</sup>	-0,44	-0,62	-0,03	-0,39	-0,14	-0,12	0,25	0,33	0,75	0,60	0,06	0,56	0,34	0,64	0,48	0,09	0,40	0,37	-0,52	0,28	0,21	-0,24	-0,15	-0,10	0,39
	<b>Юнаки</b>																								
ОКУС	-0,58	-0,15	-0,64	-0,64	-0,40																				
ООУС	-0,27	-0,11	-0,18	-0,18	0,36	0,70	0,58	0,60	0,56	0,51															
ОККС	0,15	0,04	-0,34	-0,34	0,34	-0,16	0,31	0,22	0,28	-0,57	-0,17	0,11	0,31	0,39	0,16										
ОКУ	0,29	0,31	0,12	0,12	0,21	-0,34	0,38	-0,33	-0,01	-0,87	-0,16	0,32	-0,12	-0,11	-0,60	0,18	0,39	0,11	0,22	0,24					
СКУ	0,13	-0,32	0,14	0,14	0,05	0,28	-0,06	0,41	0,15	0,75	0,49	0,10	0,28	0,23	0,32	0,13	0,25	0,27	-0,09	-0,74	-0,10	-0,50	-0,03	0,04	-0,58
	<b>Дівчата</b>																								

<sup>1</sup> СКУ □ самооцінка комунікативних умінь.

Такий показник свідчить про наявність у юнаків розвиненого абстрактного мислення, ініціативності, соціальної активності, зваженої та зрілої позиції у прийнятті рішень, потреби раціональної організації та планування діяльності. У дівчат, порівняно з юнаками, спостерігається низьке значення цих показників. Якщо на першому курсі вони відповідали значенню  $r = 0,70$ , то на п'ятому має місце характерна тенденція до зниження кореляційного зв'язку.

Є підстави констатувати, що в структурі особистості дівчатменеджерів готельно-туристичної індустрії базові потреби не тільки не задовольняються адекватно, але й не усвідомлюються повною мірою, що відображається в їхній компенсаторній, можливо, псевдоасертивній поведінці. Для них характерна наявність незрілої системи життєвих орієнтацій, а також непослідовність у формуванні цілей. Аналіз даних засвідчує також значне посилення зв'язку між оцінкою комунікативних умінь і здібностей та самооцінкою комунікативних умінь як у

юнаків ( $r = 0,60$ ), так і в дівчат ( $r \square 0,75$ ). Одержані статистичні дані вказують на стійку тенденцію до стабілізації самооцінки, зниження особистісної тривожності, проявів агресивності, домінування, розширення можливостей самовдосконалення, що без сумніву, є індикатором тих змін, які відбулися у досліджуваних під впливом цілеспрямованої комунікативної підготовки.

Можна стверджувати, що підвищенню сформованості комунікативних умінь майбутніх менеджерів сприяло застосування: форм організації, методів і засобів навчання, що моделюють соціальний контекст і способи спілкування майбутнього менеджера в ситуаціях професійної взаємодії; мотивації навчання через пояснення студентам важливого значення комунікативних умінь у професійній діяльності сучасного менеджера; комунікативності навчальних вправ, які моделюють певний фрагмент реального процесу комунікації та зберігають істотні риси модельованої діяльності; педагогічного керування процесом формування комунікативних умінь з урахуванням

їхнього змісту, структури, етапів і логіки цього процесу.

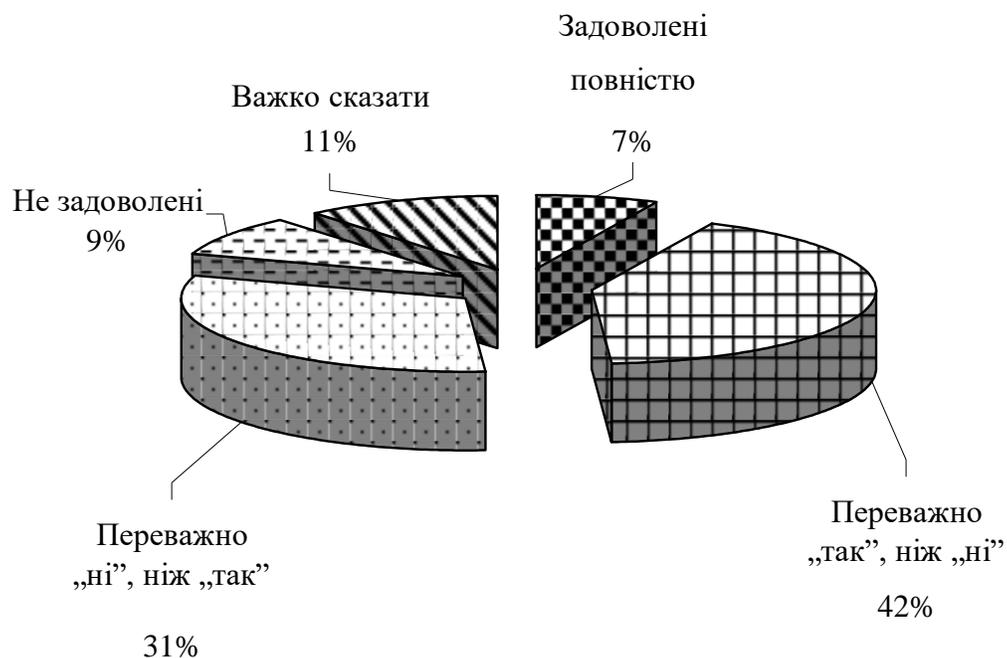
Процес оптимізації формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії вимагає запровадження змін у їхньому навчальному процесі (а саме, збільшення частки дисциплін психолого-педагогічного циклу). Разом з тим, упровадження методики формування професійно важливих комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії з урахуванням гендерного аспекту виявило, що розвиток таких якостей, як дипломатичність, емоційна стійкість, внутрішній самоконтроль, нонкорформізм, інтелектуальні можливості тощо потребує більше часу й додаткових методів формування.

Тобто розвиток комунікативних умінь має носити гетерохронний характер.

### **3.3. Організаційно-педагогічна модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів**

Одним із завдань навчально-виховного процесу, спрямованого на розвиток комунікативних умінь, є формування у студентів стійкого інтересу й потреби до систематичних занять з курсу психолого-педагогічних дисциплін. Для цього необхідна постійна мотивація навчальної діяльності студентської молоді, яка складається із сукупності фактів, аргументів і доводів, що використовуються викладачем для переконання студентів у важливості завдання, навчальної теми, розділу та предмета взагалі. У цьому випадку навчальні дії студента перетворюються на усвідомлену навчальну діяльність [113, 115]. На нашу думку необхідно зосередити увагу на процесі застосування гендерного підходу в професійній підготовці менеджерів. Для забезпечення стійкого інтересу в студентів та потреби в удосконаленні професійних якостей необхідно створити такі організаційно-педагогічні умови, які сприятимуть формуванню, розвитку, вдосконаленню готовності студентської молоді до навчальних занять у ВНЗ. Складові готовності □ позитивне емоційне ставлення, необхідні теоретичні знання, належний рівень розвитку

комунікативних умінь і навичок. Особливо важливе для успішної професійної підготовки фахівця-менеджера готельно-туристичної індустрії формування комунікативних умінь, усвідомлення самоцінності й удосконалення потреби в професійній самореалізації. Тому, успішність формування особистісних і професійних якостей фахівця-менеджера залежить від системи мотивів, пов'язаних з особистісною цілеспрямованістю студентів. У результаті проведеного дослідження визначено, що одним із параметрів, який впливає на рівень розвитку комунікативних умінь студента – менеджера, є ступінь задоволеності навчанням. Привертає увагу загалом низький рівень задоволеності навчанням майбутніх фахівців. Результати дослідження представлені на рис. 3. 9.



**Рис. 3. 9. Розподіл студентів-менеджерів готельно-туристичної індустрії за рівнем задоволеності навчанням у ВНЗ**

Така тенденція відображає високе психічне напруження студентів. Установлено, що лише 42% студентів переважно задоволені навчанням.

Створені системи умов, які забезпечували б повний розвиток особистості студента та відповідали цілям, мотивам, потребам, мають охопити всі сфери життєдіяльності майбутнього фахівця. Така система, з одного боку, формує в особистості мотив до саморозвитку, давати студентові необхідні знання, навички й уміння долати особистісні труднощі, що виникають у процесі розвитку, з іншого □ створювати відповідні передумови для розвитку комунікативних умінь та професійних якостей у навчальній сфері.

Цікавим є факт взаємозв'язку рівня задоволеності навчанням у ВНЗ від успішності. Чим вища успішність, тим вищий рівень задоволеності перебуванням у ВНЗ (табл. 3. 13).

Таблиця 3. 13

**Залежність успішності студентів-менеджерів готельно-туристичної  
індустрії від рівня задоволеності навчанням**

<i>Рівень задоволеності</i>	<i>% студентів, які навчаються</i>		
	<i>на „відмінно”</i>	<i>на „добре”</i>	<i>на „задовільно”</i>
Задоволений повністю	9	5	9
Скоріше „так”, ніж „ні”	48	42	38
Скоріше „ні”, ніж „так”	34	30	29
Незадоволений	0	10	15
Важко сказати	9	13	9

Результати свідчать проте, що приблизно однакова кількість студентів, які переважно задоволені, ніж незадоволені навчанням у ВНЗ (42%) навчаються на „відмінно” (48%). Така ж ситуація спостерігається щодо групи студентів, які переважно незадоволені, ніж задоволені навчанням (34%). Такі дані, на наш погляд, свідчать проте, що навіть якщо студент не дуже задоволений навчанням, він може зосередити на ньому свою увагу і досягти досить високих успіхів у навчанні. Для нас це має велике значення, бо ця група студентів піддається впливу та розвитку комунікативних умінь в процесі

навчання. Варто зауважити, що незалежно від того, що основною сферою реалізації соціальних установок студентів є навчання, 31% студентів відзначили незадоволеність процесом підготовки та навчання у ВНЗ.

Формування комунікативних умінь, мотивів навчальної та професійної діяльності майбутніх фахівців-менеджерів готельно-туристичної індустрії в процесі професійної підготовки залежить від рівня психолого-педагогічних знань викладацького складу і, зокрема, розуміння структури професійної мотиваційно-цільової спрямованості особистості. Тому, на нашу думку, важливе завдання мотивації – формування у студентів стійкого інтересу та позитивного емоційного ставлення до навчального процесу. Формуванню комунікативних умінь та інтересу до занять у ВНЗ сприяє застосування таких основних прийомів:

- новизна і різноманітність методів організації роботи студентів на заняттях;
- визначення конкретних, доступних завдань навчання, які можна виконати вже до кінця заняття або навчального курсу;
- забезпечення точного й глибокого розуміння кожним студентом змісту й значення навчальної теми загалом, кожного її розділу та окремого навчального завдання;
- застосування методу змагань на етапі вдосконалення комунікативних професійних якостей;
- постійне спонукання студентів до самостійних занять у позанавчальний час, шляхом заохочення;
- регулярний контроль досягнень студентів у засвоєнні знань, формуванні комунікативних умінь і навичок, розвитку професійних якостей;
- широке використання наочних і технічних засобів навчання, обладнання та інвентар;
- стимулювання позитивних емоцій під час занять [137].

Творче середовище вимагає від студентів актуалізації не лише креативних здібностей, але й психічних процесів, рефлексії, регуляції власної діяльності, самосвідомості й самоаналізу, а це означає, що набувають свого

розвитку феномени волі, діяльнісного підходу, критичного й проєктивного мислення, що розвивають здатність до самоідентифікації. Це необхідна умова формування комунікативних, особистісних і професійних якостей майбутнього фахівця-менеджера готельно-туристичної індустрії з урахуванням гендера.

Гендерна освіта в процесі формування комунікативних, особистісних і професійних якостей фахівця-менеджера готельно-туристичної індустрії має спиратися на такі принципи:

1. Спадкоємність у науковому дослідженні, тобто глибоке й всебічне вивчення основних ідей, поглядів, підходів, концепцій, теорій, розроблених у минулому та нині з урахуванням діалектики пізнання.

2. Принцип інновації: вимагає виділення в концепціях вузлових суперечностей і нових варіантів розв'язання проблеми, що видозмінюється.

3. Принцип цілісності, що вимагає триаспектності (об'єктно-суб'єктна предметність гендерного знання), тобто, по-перше, гендер розуміється як результат комплексної взаємодії матеріальних і духовних чинників; по-друге, гендер розглядає суб'єкта як цілісну природнокультурну сутність, чоловіків і жінок, що „вписуються” в соціум за допомогою професійної, сімейно-побутової самореалізації; по-третє, враховується багатовимірність і поліваріативність гендерної складової буття.

4. Принцип верифікації вимагає встановлення істинності наукових тверджень за наслідками емпіричної перевірки [137].

Важливу роль у формуванні в студентів інтересу до занять, які формують комунікативні уміння відіграє також стимулювальна роль викладача, його професійні якості. Особистість викладача, його авторитет у студентській молоді посідає значне місце в досягненні цілей навчання. Авторитетність викладача може стрімко підвищити комунікативний рівень сприйняття студентами інформації, при цьому включаються механізми навіювання, коли переконання формуються без належного аргументування. Авторитет

викладача визначається його професійною компетентністю, ставленням до справи, рисами характеру та зовнішністю, розвиненими комунікативними вміннями [62]. У процесі формування комунікативних умінь студентів зусилля викладача спрямовані на актуалізацію й проблематизацію їхніх гендерних уявлень у професійній підготовці. Заохочується ініціатива, звернення до життєвого досвіду студентів, прояв самостійності, критичність.

Діяльність студентів полягає в осмисленні отриманого знання, усвідомленні, самостереженні й самопізнанні, що розвиває ціннісномотиваційний, когнітивний, особистісний та операціональний компоненти особистості майбутніх фахівців-менеджерів.

Система занять у ВНЗ повинна формувати комунікативні вміння й навички майбутнього менеджера готельно-туристичної індустрії, сприяти розвитку усіх компонентів моделі фахівця, а саме:

- завдяки гендерним знанням не тільки визначається феномен фахівця-менеджера, але й формується образ як суб'єкт соціальних відносин (когнітивний компонент); освоюються гендерні технології управління (операціональний компонент);
- дослідження власних гендерних характеристик у структурі Я-концепції, змістових характеристик власної ідентичності, зокрема, визначення власного особистісного потенціалу дозволяє усвідомити свій професійний вибір і сформувати позитивний образ фахівця-менеджера як варіант гендерної ідентичності (мотиваційно-ціннісний та особистісний компоненти);
- система практичних занять сприяє розвитку організаційних, управлінських і прогностичних здібностей з урахуванням гендерного підходу до управління; розвитку вольових якостей, комунікативних умінь, критичного мислення, толерантності (операціональний компонент).

Реалізація в процесі дослідження гендерного підходу у професійній підготовці менеджера готельно-туристичної індустрії дозволила розв'язати наступні завдання: продемонструвати педагогічні аспекти процесу гендерної

соціалізації студентів як суб'єктів навчально-виховного процесу у ВНЗ; використати вплив матеріалу освітніх дисциплін на становлення гендерної ідентичності; врахувати закономірності педагогічного впливу викладача на гендерну ідентичність студентів; скоригувати вплив середовища на формування комунікативних умінь; розширити індивідуальні можливості самореалізації студентів у процесі педагогічної взаємодії.

У межах гендерного підходу в педагогіці особливе значення має культурне опосередкування поведінки особистості, що здійснюється через соціальні норми й цінності, а також відповідні соціальні ролі. Проте сучасна педагогіка повинна враховувати величезні зміни, що відбуваються у світі, де однією з головних стає проблема коригування процесу соціалізації студентів залежно від статі, що зумовлено об'єктивними процесами, які відзначаються в усіх індустріальних і постіндустріальних культурах світу [242].

Застосування гендерного підходу в професійній підготовці менеджерів готельно-туристичної індустрії дозволить навчити студентів взаємодіяти з партнерами як в особистісних, так і в ділових стосунках на основі співпраці та взаємоповаги. Набуті вміння й навички стануть змістом ціннісномотиваційного та операціонального компонентів фахівця-менеджера готельно-туристичної індустрії.

Спрямованість професійної підготовки фахівця-менеджера готельнотуристичної індустрії на формування комунікативних, особистісних і професійних якостей з урахуванням статевої належності, крім основної мети – прийняття образу фахівця-менеджера як варіанту гендерної ідентичності та усвідомлення необхідності формування особистісних і професійних якостей,

- сприяє:
- гармонізації відносин між жінкою й чоловіком;
- підвищенню рівня сексуальної обізнаності і репродуктивного здоров'я;
- навчанню комунікативним умінням й навичкам гендерного управління, діагностики, корегування і профілактики гендерних конфліктів.

Розробка й упровадження в навчальний процес ВНЗ експериментальних тренінгових методик сприяла забезпеченню таких організаційно-педагогічних умов, як:

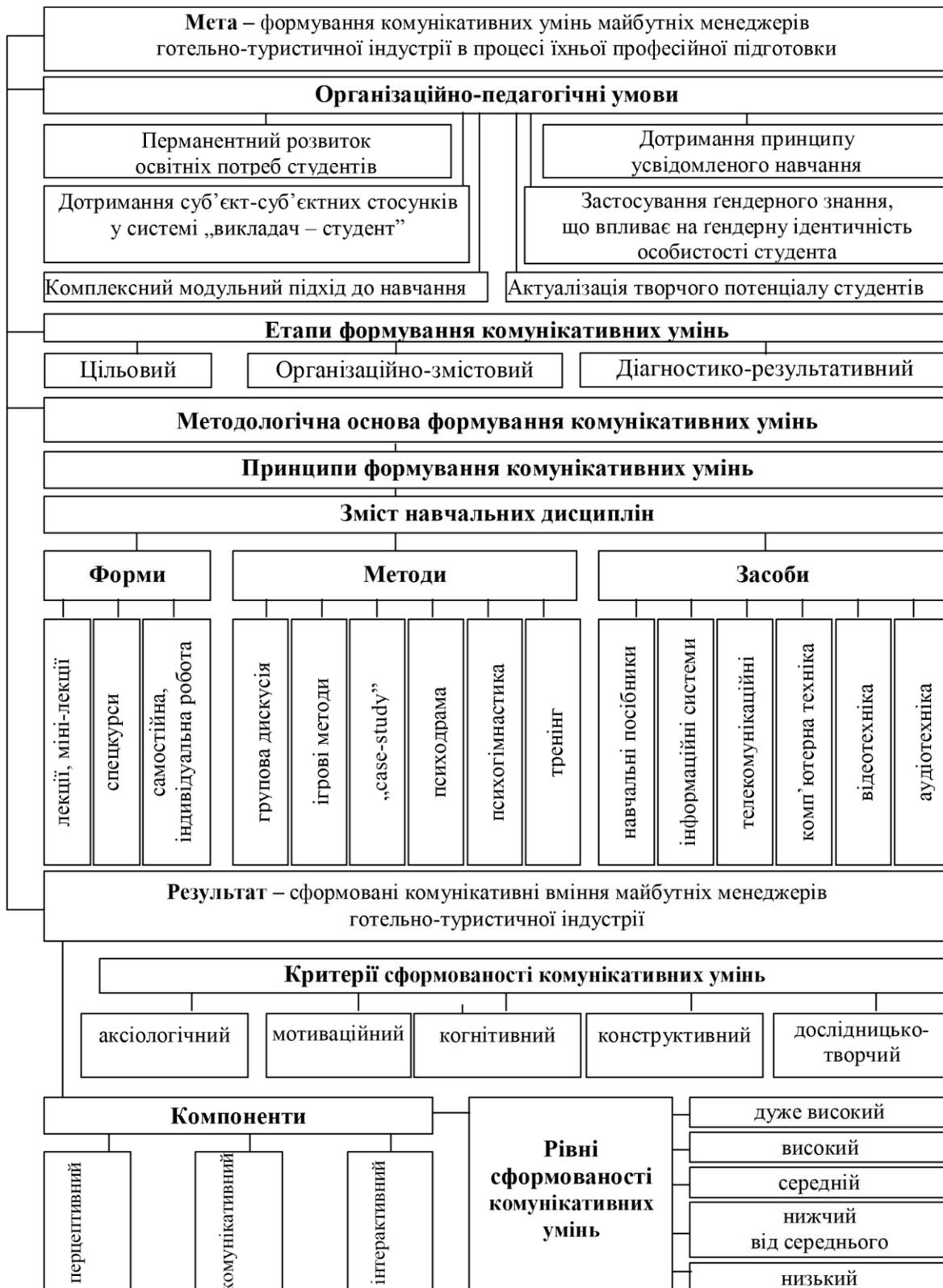
1. застосування гендерного знання, що впливає на гендерну ідентичність;
2. здатність до самоідентифікації для формування комунікативного, особистісного і професійного потенціалу майбутнього фахівця-менеджера;
3. актуалізація творчого потенціалу, що дає змогу розвивати комунікативні вміння, ефективно використовувати здобуті знання, уміння, адекватно позиціонуватися в професійній діяльності.

Реалізація застосування гендерного знання здійснювалась шляхом вивчення дисциплін психолого-педагогічного циклу („Психологія”, „Основи психології”, „Конфліктологія”, „Психологія управління”, „Основи педагогіки”), до яких залучалися елементи тренінгу розвитку комунікативних умінь.

Розвиток здатності до самоідентифікації забезпечувався застосуванням методів професійно орієнтованого курсу педагогіки, а саме через залучення студентів до науково-дослідницької діяльності під керівництвом викладачів і в межах самостійної роботи.

Актуалізація творчого потенціалу здійснювалась шляхом створення сприятливого творчого середовища, дотримання принципу взаємної відвертості педагога й студента. Цей факт підтверджує необхідність розробки й упровадження 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 (рис. 3. 10). Модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, містить мету, організаційнопедагогічні умови, етапи,

методологічну основу, зміст навчальних дисциплін, форми, методи, засоби організації навчального процесу й результат процесу формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів.



**Рис. 3. 10. Організаційно-педагогічна модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії в процесі їхньої професійної підготовки**

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”. Організаційно-педагогічна модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельнотуристичної індустрії характеризується цілісністю, інтегративністю, рівневістю. Цілісність характеризується тим, що кожна складова моделі знаходиться у взаємозв’язку і взаємопроникненні як у середині себе, так і між собою. Кожний компонент працює на досягнення цілісності, але не обмежується нею. Модель характеризується інтеграцією професійноособистісних якостей, індивідуального досвіду й актуалізацією засвоєння психолого-педагогічних знань, умінь студентів, що забезпечується реалізацією професійної підготовки із застосуванням методів групової дискусії, ігрових методів, психодрами, психогімнастики, тренінгу.

Модель носить рівневий характер, що забезпечує можливість просування особистості від одного рівня сформованості комунікативних умінь до іншого. До складу компонентів організаційно-педагогічної моделі входять:

- 1) універсальна характеристика педагогічної реальності, що виявляється в різних формах: педагогічна культура суспільства, родини, школи, ВНЗ, окремої особистості;
- 2) інтеріоризована загальна культура, специфічним чином спроектована галузь професійної педагогічної діяльності;
- 3) системне утворення, що вибірково взаємодіє із соціально-педагогічним середовищем і володіє інтегративними якостями цілого;

4) особливості реалізації та формування професійно-педагогічної культури менеджерів зумовлюються індивідуально-творчими, психофізіологічними, віковими характеристиками, соціальним і педагогічним досвідом особистості [217].

Здійснене теоретичне та емпіричне дослідження дозволили нам розробити організаційно-педагогічну модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії у процесі їхнього навчання у ВНЗ. Організаційно-педагогічна модель фахівцяменеджера готельно-туристичної індустрії як варіант статевої ідентичності відображає якість фахівця в широкому розумінні, що дозволяють ефективно діяти в динамічному світі, й містить такі складові:

1. Когнітивну (професійні знання: вплив організаційних, економічних і психолого-педагогічних чинників на ефективне управління; знання психології та педагогіки: психологія особистості, міжособистісних відносин; гендерні знання: розуміння закономірностей та значення статевої диференціації в суспільстві, гендерній соціалізації особистості, статевої ідентичності).

2. Особистісну (сформованість особистісних і професійних якостей на основі здатності до самоідентифікації (феномени волі, діяльнісного підходу, критичного й проектного мислення): лідерство, соціабельність, відповідальність і надійність, незалежність, упевненість, емоційна стабільність, толерантність, заповзятливість, цілеспрямованість, організованість).

3. Операціональну (навички цілеспрямовання, планування, проектування, саморозвиток, комунікативні вміння, вміння приймати рішення на основі аналізу зовнішніх і внутрішніх чинників, виявляти потреби персоналу й можливості їх задоволення, вибирати адекватні критерії оцінки роботи персоналу; засоби діяльності: організаційні, управлінські, прогностичні; вміння адекватно позиціонувати себе, використовуючи сучасні технології управління).

4. Мотиваційно-ціннісну (прагнення до високого рівня соціальної активності, спрямованої на саморозвиток, самоствердження, самоактуалізацію; прагнення до професійного зростання, досягнень, успіху, взаємної співпраці; цінності: здоров'я, освіта, щастя інших, свобода творчості, суспільне визнання, вихованість; позитивне сприйняття образу фахівця-менеджера як варіант статевої ідентичності) [14].

Викладене вище дозволяє говорити про те, що реалізація організаційно-педагогічної моделі формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів здійснювалася на основі аксіологічного, мотиваційного, когнітивного, конструктивного, дослідницько-творчого критеріїв і базувалася на органічному поєднанні загальнодидактичних методів: інформаційно-рецептивному, репродуктивному, евристичному, дослідницькому й методі проблемного викладання.

Організаційно-педагогічна модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії створена із урахуванням тенденцій інтеграції змісту освіти, спрямованості на гуманізацію і гуманітаризацію навчального процесу у ВНЗ, адаптативності і відкритості до змін зовнішніх чинників, що впливають на ефективність кінцевого позитивного результату навчально-пізнавальної діяльності відповідно до вимог як ринку праці взагалі, так і фахівця зокрема, відображає сукупність комунікативної професійної підготовки. Ефективність формування особистісних і професійних якостей майбутніх фахівців-менеджерів готельно-туристичної індустрії з урахуванням їхніх гендерних особливостей, вияву рівня комунікативних умінь у процесі професійної підготовки залежить від низки суб'єктивних і об'єктивних чинників. Істотне значення в контексті цього дослідження мають такі об'єктивні чинники:

- 1) сформованість позитивного образу фахівця-менеджера як варіанту статевої ідентичності;

- 2) ставлення до професійної освіти як до обов'язкового й необхідного компонента для формування особистісних і професійних якостей конкурентноспроможного фахівця;
- 3) зміст навчального матеріалу має охоплювати гендерну тематику й забезпечувати достатній рівень теоретичної підготовки та необхідні навички для успішного спілкування й утілення бажаного в програму дій, зважаючи на специфіку професійної діяльності;
- 4) організаційно-педагогічний вплив, що характеризується гендерною чутливістю й взаємною відвертістю педагога й студента, використанням методів активізації пізнавальної й творчої діяльності, створенням психологічного мікроклімату на заняттях, що забезпечує суб'єктну позицію його учасників.

До суб'єктивних чинників відноситься:

- 1) мотиви навчання – стійке мотиваційне ставлення до професійного навчання, процесу формування необхідних комунікативних умінь і професійних якостей, наявність особистісного чинника в освоєнні професії, спрямованість на реалізацію творчого потенціалу в професійній діяльності;

- 2) загальнокультурний рівень студентів, їхні потенційні можливості й індивідуальні особистісні якості (зокрема здатність до самоідентифікації й адекватне позиціонування).

Дію цих чинників, що зумовлюють динаміку формування особистісних і професійних якостей майбутнього фахівця-менеджера готельно-туристичної індустрії з урахуванням впливу статевої належності, перевірено в ході експериментального дослідження. Ефективне функціонування розглянутої моделі системи дозволяє інтенсифікувати процес гендерного навчання.

Розроблена організаційно-педагогічна модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, яка представляє собою педагогічний процес формування спеціальних знань, умінь і навичок, належних норм поведінки та професійних якостей, необхідних

для ефективної професійної діяльності, має комунікативну спрямованість й сутність. У результаті впровадження організаційнопедагогічної 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 підставі визнання індивідуальності, пластичності гендерних відмінностей у формуванні комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії, запропонована організаційно-педагогічна модель організовується в формі спільного творчого пошуку педагогом і студентом розв'язання реальних екзистенційних і професійних проблем [147, 154, 184]. У системі навчально-виховного процесу ВНЗ застосування вищезазначеної моделі може забезпечувати результативність підготовки висококваліфікованих фахівців готельно-туристичної індустрії.

Таким чином, процес професійної підготовки фахівця-менеджера готельно-туристичної індустрії, формування комунікативних умінь з використанням гендерних знань, відкриває для студентів нові цінності, що структуруються в особистісні якості:

- 1) воля як здатність до подолання перешкод;
- 2) діяльнісний підхід як потреба прораховувати послідовність дій;
- 3) критичний метод мислення як здатність критично осмислювати культурні й соціальні аспекти, інтеріоризовані й об'єктивні;
- 4) проектне ставлення до себе як здатність будувати проекцію свого життя на майбутнє.

### **3.4. Методичні рекомендації щодо формування професійних якостей майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії з урахуванням гендерної належності**

Сучасному суспільству потрібний не просто фахівець, а „людина культури”, професіонал, що інтегрує культуру знань, почуттів, спілкування, творчої дії. Це стосується й менеджера готельно-туристичної індустрії, а тому одним із важливих завдань дослідження ми вважаємо розроблення методичних рекомендацій щодо формування комунікативних умінь, як складової їхніх професійних якостей.

Для підвищення рівня сформованості комунікативних умінь розроблено методичні рекомендації, які представлені у начальнометодичному виданні „Формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії” [38]. Головна увага якого зосереджується на структурних компонентах, змісті, умовах, рівнях сформованості у студентів комунікативних умінь. Розкриваються особливості методики навчальної роботи з цього питання. Представлені методичні рекомендації включають інформацію про теоретичні засади формування комунікативних умінь, методи оптимізації процесу формування комунікативних умінь, програму спецкурсу „Тренінг розвитку комунікативних умінь”, діагностичні методики визначення рівня сформованості комунікативних умінь студентів. Програма спецкурсу сформована як набір залікових кредитів і складена відповідно до основних принципів кредитно-модульної системи:

- принципу модульності, який визначає модульний підхід до організації оволодіння студентом навчальним матеріалом і проявляється через специфічну для модульного навчання систему методів і прийомів навчально-виховних заходів, основним змістом яких є активна самостійна творчо-пізнавальна діяльність;

- пріоритетності змістової й організаційної самостійності та зворотного зв'язку;
- науковості та прогностичності;
- технологічності та інноваційності, який полягає у використанні ефективних педагогічних й інформаційних технологій, що сприяє якісній підготовці фахівців–менеджерів готельно-туристичної індустрії;
- якості вищої освіти, що полягає у відповідності її соціально-економічним потребам, інтересам особистості, суспільства й держави.

У розроблених методичних рекомендаціях нами подається характеристика змісту навчального матеріалу названого спецкурсу та формулюються вимоги до організації його засвоєння у ВНЗ.

Матеріал у програмі розміщено за рубриками: структура спецкурсу, мета й завдання дисципліни, її місце у навчальному процесі, тематичний план за розділами дисципліни.

Програма спецкурсу „Тренінг розвитку комунікативних умінь” (ТРКУ), розроблена у контексті відповідно до завдань дисертації, упроваджена в експериментальних групах і логічно вбудована у загальну концепцію професійної підготовки майбутніх менеджерів готельнотуристичної індустрії.

*Мета й завдання дисципліни, її місце у навчальному процесі.*

Розширити й поглибити теоретичні й практичні знання студентів про спілкування та взаємодію як засоби становлення особистості майбутнього менеджера, ознайомити з труднощами та бар'єрами в спілкуванні та шляхами їх подолання, сприяти формуванню механізмів оперативності вказаних професійно важливих якостей майбутніх менеджерів готельнотуристичної індустрії.

Завданням курсу є вивчення особливостей міжособистісної комунікації, рівнів спілкування, функцій спілкування, формування комунікативних умінь з урахуванням гендерних особливостей, ознайомлення з особливостями конфліктного спілкування, оволодіння вміннями ефективного спілкування.

Принцип побудови програми □ орієнтація на ігрову діяльність як таку, що в „чистому вигляді” являє собою створення психолого-педагогічного засобу, за допомогою якого відбувається формування комунікативних умінь [18].

Відповідно до мети та завдання програми, під час її створення враховувалось, що:

1) оперативність полягає в здатності правильно й швидко виконувати ті чи ті практичні завдання; формування оперативності відбувається через створення оперативних образів, тобто уявлень про те, як адекватно й швидко виконувати те чи те завдання (цьому значно сприяють групові заняття, бо вони дозволяють спостерігати поведінку інших учасників, бачити, як сприймається власна поведінка);

2) оперативним образам властиві такі особливості:

- а) прагматичність (завдання, для розв’язання якого формується образ, визначає його інформаційний зміст і структуру);
- б) адекватність дії завданню (обслуговуючи розв’язання завдання, образ відповідає йому найкращим чином);
- в) специфічність (містить ту інформацію, яка необхідна певним завданням дії);
- г) лаконічність (відмежованість від низки особливостей об’єкта, зокрема й суттєвих, але таких, які цим виконавцем не можуть бути використані для розв’язання завдань, що постали перед ним);
- д) функціональна деформація (порушення безсторонності нейтрального відображення об’єкта в образі через акцентування в ньому характеристик, особливо істотних в умовах конкретної дії, і навпаки, через згорнутість чи меншу усвідомленість відображення в ньому малоінформативних у даній ситуації об’єктивних властивостей);

3) важливу роль на кожному занятті відіграє зворотний зв’язок як такий, що дозволяє осмислити зроблене, власні переживання.

В основу побудови програми покладено положення та вправи, запропоновані в працях відповідного спрямування вітчизняних і зарубіжних вчених-теоретиків і практиків [5, 7, 18, 30, 60, 83, 127, 138, 229].

Програма тренінгу чітко структурована, передбачає чергування лекційних фрагментів, рольові ігри, вправи, психотехнічні ігри, аналіз ситуації, парні та групові форми роботи. Особливість побудови тренінгової програми визначається обов'язковим дотриманням основних принципів особистісно-процесуального підходу:

1) формування комунікативних умінь, важливо тому, що вони необхідні для професійної діяльності майбутніх менеджерів готельнотуристичної індустрії;

2) комунікативні вміння менеджерів розуміються комплексно як взаємозв'язані та взаємозалежні з іншими, характерологічними та інтелектуальними якостями менеджера;

3) розвиток комунікативних умінь майбутніх менеджерів здійснюється на засадах інтеграції особистісних і процесуально-нормативних характеристик професійної діяльності;

4) формування професійно важливих комунікативних умінь менеджерів здійснюється через особистісно орієнтований комплекс активних методів навчання.

Практичним заняттям передував розгляд теоретичних аспектів розвитку комунікативних умінь майбутніх менеджерів у їхній професійній підготовці.

*Тема 1.* Поняття про спілкування, засоби спілкування (4 год.). Соціальна сутність спілкування. Спілкування та комунікація. Спілкування та взаємодія людей. Види спілкування. Рівні спілкування. Спілкування та сприйняття.

*Тема 2.* Функції спілкування (2 год.). Спілкування як комунікація. Спілкування як обмін інформацією. Специфіка обміну інформацією в комунікативному процесі. Засоби комунікації. Мова. Вербальні та невербальні засоби спілкування. Гендерні особливості невербальних засобів спілкування. Роль оцінних суджень у спілкуванні.

*Тема 3. Діяльність і спілкування (2 год.).* Перцептивний аспект спілкування як сприймання, розуміння й оцінювання людини людиною. Міжособистісна перцепція, ідентифікація, децентрація, емпатія. Прийоми прямого навіювання. Прийоми непрямого навіювання. Ділова гра як форма психологічної дії.

*Тема 4. Спілкування як взаємодія (2 год).* Діяльнісна основа спілкування. Спілкування як обмін знаками, здатними змінити поведінку іншого й організувати спільну діяльність. Механізми міжособистісних маніпуляцій. Взаємодія в конфліктних ситуаціях.

Реалізація практичної частини програми передбачає п'ять тренінгових занять, структурованих таким чином, що в межах одного заняття основна увага приділяється якійсь одній конкретній групі якостей.

*Практичне заняття № 1 (8 год.).*

Практичне заняття дає змогу визначити, що процес спілкування та взаємодія між людьми залежить від рівня розвитку комунікативних умінь. Вони дають змогу започаткувати серйозні знайомства, розуміти реакції людей та реагувати відповідно. Низький рівень розвитку комунікативних умінь проявляється в:

- *когнітивній сфері*: суперечливість „образу Я”; зниження самооцінки; усвідомлення свого депресивного стану; уповільнення прийняття рішень; суб'єктивне визнання наявності проблеми ціннісного вибору, сумнів у істинності мотивів і принципів, якими суб'єкт раніше керувався;
- *емоційній сфері*: емоційна напруженість; значні негативні переживання;
- *поведінковій сфері*: ослаблення якості й інтенсивності діяльності; зниження задоволеності діяльністю; негативне емоційне тло спілкування. Інтегральні критерії: порушення нормального механізму адаптації; посилення стресового стану.

Для діагностування та коректування вищезазначених проявів особистості майбутніх менеджерів використовувалися вправи, які предстали в табл. 3. 14.

*Практичне заняття № 2 (8 год.).*

Особистісне зростання майбутнього менеджера як суб'єкта взаємодії пов'язане з самоконтролем, саморозкриттям у словах і діях, умінням отримувати зворотній зв'язок від партнера, бачити перспективи зростання, спробами змінитися в чомусь, що сприяло б подальшому зворотньому зв'язку, постійним розвитком комунікативних умінь. Для перевірки рівня розвитку інформаційної, регулятивної та афективної функції спілкування пропонуються вправи, які представлені в табл. 3. 15.

*Таблиця 3. 14*

**Програма розвитку рівня  
комунікативних умінь майбутніх менеджерів**

<b>Компонент спілкування</b>	<b>Сфера прояву</b>	<b>Назва вправи</b>
комунікативний	поведінкова	„Самопрезентація”
перцептивний		„Зіпсований телефон”
інтерактивний		„Тренінг сензитивності”
комунікативний	емоційна	„Список якостей, важливих для спілкування”
перцептивний		„Усвідомлення власних почуттів”
інтерактивний		„Приєм гостей”
комунікативний	когнітивна	„Ефективність взаємодії”
інтерактивний		„Мозковий штурм”

*Таблиця 3. 15*

**Програма рівня розвитку інформаційної, регулятивної та афективної функції спілкування майбутніх менеджерів**

<b>Компонент спілкування</b>	<b>Сфера прояву</b>	<b>Назва вправи</b>
комунікативний	поведінкова	„Мій емоційний стан”
перцептивний		„Заклик”
інтерактивний		„Малюнок”
інтерактивний	емоційна	„Компліменти”

*Практичне заняття № 3 (8 год.).*

Для підвищення результативності професійної діяльності необхідне встановлення ефективних стосунків, які б гарантували кооперування, де індивіди працюють разом, щоб досягти взаємних цілей. Для поглиблення взаєморозуміння в спілкуванні пропонуються такі вправи, які представлені в табл. 3. 16.

*Таблиця 3. 16*

**Програма розвитку рівня взаєморозуміння у спілкуванні майбутніх менеджерів**

<b>Компонент спілкування</b>	<b>Сфера прояву</b>	<b>Назва вправи</b>
комунікативний	поведінкова	„Зустріч”
інтерактивний		„Вияв прихильності без слів”
перцептивний	емоційна	„Опис”
інтерактивний		„Як розпізнати ознаки прихильності і ворожості”
комунікативний	когнітивна	„Ефективність взаємодії”
перцептивний		„Маскування”
інтерактивний		„Словесне вираження прихильного ставлення до співрозмовника”

*Практичне заняття № 4 (8 год.).*

Щоб зрозуміти природу конфліктів та відпрацювати способи їх залагодження, ми розробили низку вправ, які представлені в табл. 3. 17.

Таблиця 3. 17

**Програма відпрацювання способів залагодження конфліктів у спілкуванні**

Компонент спілкування	Сфера прояву	Назва вправи
комунікативний	поведінкова	„Застосування конфліктних стратегій”
інтерактивний		„Моя поведінка в конфліктах колись”
перцептивний	емоційна	„Робота з асоціативним рядом”
комунікативний	когнітивна	„Зміна погляду”
перцептивний		„Правильне сприйняття своєї і чужої поведінки”

*Практичне заняття № 5 (12 год.).*

Для ефективного спілкування з іншими людьми менеджери повинні насамперед майстерно володіти вербальними та невербальними засобами спілкування.

Необхідно, щоб повідомлення, які ми посилаємо вербально й невербально, відповідали одне одному. Це нелегко й вимагає відповідної практики. Для розвитку вмінь використання невербальних засобів спілкування пропонується використовувати такі вправи, які представлені в табл. 3. 18.

Таблиця 3. 18

**Програма розвитку вмінь використання невербальних засобів спілкування майбутніх менеджерів**

Компонент спілкування	Сфера прояву	Назва вправи
комунікативний	поведінкова	„Створення скульптури”
перцептивний		„Відображення”

інтерактивний		„Інтерпретація невербальних ознак поведінки інших людей”
перцептивний	емоційна	„Дзеркало”
інтерактивний		„Самовираження”
комунікативний	когнітивна	„Передбачення”
перцептивний		„Компенсація”
інтерактивний		„Невербальні привітання”

Однак такий розподіл дуже відносний (не можна розвивати одну групу якостей окремо від інших) і зумовлений прагненням уникнути розпорошення уваги учасників.

У межах цієї програми приділено увагу розвитку комунікативних якостей; якостей, що характеризують толерантність; якостей, що забезпечують розуміння внутрішнього світу; якостей, що визначаються творчим потенціалом особистості, а також розвитку динамічності поведінки. Визначено, що до структури професійних умінь майбутнього менеджера належать: комунікативні норми й правила, знання індивідуальних особливостей партнерів, знання власних комунікативних якостей, вміння володіти комунікативною ситуацією, ставитися до особистості як до найвищої цінності.

Формування особистісних і професійних якостей має забезпечуватися певними передумовами, до яких Л. В. Джелілова [52] відносить синтез наукових, предметних, культурологічних знань. Сутність наукового змісту гендерного підходу у формуванні комунікативних умінь і професійних якостей фахівців-менеджерів готельно-туристичної індустрії полягає не у виявленні відмінностей між психологічними характеристиками чоловіка й жінки, не в обґрунтуванні доцільності взаємодоповнення чоловічих і жіночих соціальних ролей, а в аналізі особистісних проблем, що породжує диференціація їхніх особистісних характеристик та ієрархічність соціальних ролей, статусів, позицій у мікро- і макросоціумі, що ускладнюють самореалізацію у сімейній і

професійній сферах. У контексті дослідження – це набуття образу фахівця як варіанту статевої ідентичності, усвідомлення необхідності формування особистісних і професійних якостей, здійснення спрямованої на професійний і особистісний розвиток діяльності.

Ураховуючи сказане, сформулюємо головні цілі, які покладені в основу методичних рекомендацій, що передбачають підготовку майбутнього менеджера готельно-туристичної індустрії до професійної діяльності:

- 1) формування комунікативних умінь, здібностей та нового змісту організації робочого процесу;
- 2) формування нового типу аналітичного, методологічного та проектно-конструктивного мислення;
- 3) формування нового діалогічного стилю інтелектуальної діяльності, нових способів соціальних та міжособистісних взаємодій;
- 4) неперервна освіта й постійне самовдосконалення.

Постать менеджера багатопланова, професійна діяльність широкомасштабна, а контингент партнерів специфічний, тому в процесі його підготовки важливі й необхідні всі згадані напрями, а головним результатом має стати здатність менеджера до творчості, самоосвіти, новаторства. Тому можливості всіх зазначених напрямів мають бути використані в процесі його підготовки й підсилювати творчий потенціал майбутнього менеджера готельно-туристичної індустрії.

Методичні рекомендації щодо розвитку комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії з урахуванням гендерного підходу складені на основі теоретичного та експериментального дослідження:

- 1) для цілеспрямованого формування професійно важливих комунікативних умінь викладачам ВНЗ слід орієнтуватися на впровадження в навчально-виховний процес особистісно-процесуального підходу, який полягає в інтеграції відповідних комунікативних умінь із особистісними та процесуально-нормативними характеристиками їхньої професійної діяльності;

2) формування комунікативних умінь повинно базуватися на їхній організаційно-педагогічній моделі, що поєднано із характерологічними та інтелектуальними якостями. Вказана модель має включати такі компоненти, як перцептивний, комунікативний, інтерактивний;

3) розробляючи та впроваджуючи програму занять із формування професійно важливих комунікативних умінь (тренінг розвитку комунікативних умінь), слід звернути увагу на гетерохронність розвитку та формування комунікативних умінь. Приміром, характерологічні складові концептуальної моделі комунікативних умінь, такі як дипломатичність, емоційна стійкість, внутрішній самоконтроль, нонконформізм та інтелектуальні здібності, потребують тривалішого часу й більш інтенсивних методів їхнього формування.

Високий рівень комунікативної культури визначається наявністю в суб'єкта спілкування низки особистісних якостей:

- емпатія – вміння бачити світ очима інших, розуміти його так само, як вони;
- доброзичливість – повага, симпатія, вміння розуміти людей, не схвалюючи їхні вчинки;
- автентичність – здатність бути самим собою в контактах з іншими людьми;
- ініціативність – здатність йти вперед, установлювати контакти, готовність до справ в ситуації, що вимагає активного втручання, а не просто вичікувати, коли почнуть діяти інші;
- прийняття почуття – вміння виражати свої почуття й готовність приймати емоційну експресію інших.

З огляду на вище зазначене, щоб досягти даного утворення, необхідно в інтегративній єдності сформувати компоненти готовності студентів-менеджерів до формування комунікативних умінь: перцептивний, інтерактивний, комунікативний.

Метод групової дискусії може використовуватися для формування комунікативного компонента спілкування. Комунікативний компонент

спілкування характеризується вмінням установлювати контакти, що необхідно для продуктивного й приємного спілкування. Людина не народжується з цим умінням, це результат наполегливої та тривалої роботи над собою. Застосування методу ситуативно-рольової гри в процесі формувального експерименту дало можливість вивчити дію механізму комунікативної значущості на регуляцію рівня активності спілкування особистості.

Розвиток перцептивного компонента спілкування допомагає майбутньому менеджерів готельно-туристичної індустрії ефективніше аналізувати внутрішній світ іншої людини, зокрема, коли необхідно оцінити, як партнери зазнають його професійного впливу. Для формування перцептивних умінь можна використовувати тренінг сензитивності.

Сензитивність розуміється як здатність до чуйного реагування в спілкуванні.

Тренінг – це засіб впливу, спрямований на розвиток знань, умінь і досвіду в галузі міжособистісного спілкування, а саме:

- вироблення системи навичок і вмінь спілкування; □ корекція наявної системи міжособистісного спілкування;
- створення особистісних передумов для успішного спілкування.

Аналізуючи основні принципи використання тренінгових методів, Л. О. Петровська вказує, що:

- вони орієнтовані на навчальний ефект групової взаємодії;
- у них послідовно реалізується принцип активності учасників навчання;
- ці методи передбачають своєрідний матеріал навчання на моделях [178].

Для досягнення цілей нашого дослідження, зокрема для розв'язання завдань цього етапу формувального експерименту, вказані принципи мають велике значення. Це основа спеціальних завдань розвивального характеру й методів, які використовуються для розвитку комунікативних умінь та здібностей до професійної взаємодії. Аналізуючи практику тренінгу, Ю. М. Смелянов наводить чотири взаємозв'язаних елементи сензитивності:

- спостережлива сензитивність як здатність людини спостерігати, бачити й чути іншого, при цьому запам'ятовуючи, який він мав вигляд, що розповідав;
- теоретична сензитивність як здатність правильно вибирати й застосовувати теорії, які дають змогу розуміти думки, почуття, поведінку інших людей;
- номотетична сензитивність як здатність адекватно сприймати й розуміти типового представника тої чи тої соціальної групи й на основі цього розуміння прогнозувати поведінку інших осіб, що належать до тієї ж групи;
- ідеографічна сензитивність як здатність розуміти індивідуальність, своєрідність, унікальність партнера в спілкуванні [60].

Тренінг, розроблений і впроваджений в експериментальних групах, вдало вбудований у загальну концепцію навчання майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії. На аналітичному етапі, оцінюючи ефективність формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів, здійснено підсумковий зріз рівня сформованості досліджуваного показника. Результати досліджень, подані в табл. 3. 19, 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.

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.

Таблиця 3. 19

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

Оцінювальний коефіцієнт	Вибірка досліджуваних							
	До тренінгу розвитку комунікативних умінь				Після тренінгу розвитку комунікативних умінь			
	дівчата		юнаки		дівчата		юнаки	
	кількість	%	кількість	%	кількість	%	кількість	%
Низький	24	21	12	20	0	0	3	5
Нижчий 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

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 й інтерактивних компонентів зазначених умінь, поверхово-інтуїтивні уявлення про складові комунікативних умінь. Студенти, сприймаючи й оцінюючи партнера, проявляють упередженість, суб'єктивізм, допускають помилки в комунікації.

Позитивні зміни відбулися й за шкалою розвитку організаторських умінь (табл. 3. 20).

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

Оцінювальний коефіцієнт	Вибірка досліджуваних							
	До тренінгу розвитку комунікативних умінь				Після тренінгу розвитку комунікативних умінь			
	Дівчата		Юнаки		Дівчата		Юнаки	
	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%
Низький	34	30	20	33	29	26	16	26
Нижчий середнього	27	24	18	30	24	21	14	23
Середній	12	11	7	11	11	10	6	10
Високий	19	17	5	8	22	19	9	15
Дуже високий	21	18	11	18	27	24	16	26

Показники низького та нижчого за середній рівень за шкалою організаторських умінь експериментальної вибірки майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії зменшилися на 7% у дівчат і на 14% у юнаків, що становить 47% та 49% від загальної кількості експериментальної вибірки досліджуваних. Показники високого, дуже високого рівнів збільшилися на 8% у дівчат і на 15% у юнаків і досягнули відповідно 43% і 41% розвитку в досліджуваних, які зазнавали експериментального впливу.

Незначні зміни, які відбулися в учасників контрольної групи, пояснюються перебігом тих адаптаційних процесів, до яких залучено студентів під час навчання у ВНЗ.

Отже, тренінг розвитку комунікативних умінь допоміг великій частині майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії значно розвинути свої комунікативні й організаторські вміння та здібності, які є важливими

чинниками впливу на професійне спілкування й моделювання ефективної взаємодії суб'єктів навчально-виховного процесу.

Найважливішим напрямом роботи на тренінгових заняттях можна вважати виявлення й усвідомлення студентами особливостей власної комунікативної діяльності, що створює передумови для формування та вдосконалення вміння спілкуватися. Отже, на наш погляд, саме метод ТРКУ в комплексі з класичним дослідженням відкриває нові можливості для дослідження питань формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії. Його перевага над іншими формами групової роботи полягає в тому, що навчання будується на матеріалі мимовільної, спонтанної активності суб'єктів, що дозволяє вивчити механізми внутрішньої зумовленості їхньої поведінки.

Спостереження показали, що такі заняття відкривають шлях до імпровізації та творчості майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії. Після проведення тренінгів розвитку комунікативних умінь майбутні менеджери можуть:

- правильно й ситуативно зумовлено вступати в спілкування;
- підтримувати спілкування, стимулюючи активність партнера;
- визначати момент завершення спілкування;
- максимально використовувати соціально-психологічні характеристики комунікативної ситуації, у межах якої розгортається спілкування;
- прогнозувати реакцію партнерів на власні дії, перехоплювати ініціативу спілкування й утримувати її;
- обирати жести, пози, ритм, поведінку відповідно до ситуації.

Дослідження показало, що тренінг як активна форма навчання дозволяє проектувати різні ситуації, що виникають у межах педагогічного спілкування, і вибирати поведінкові моделі, найбільш вдалі й доречні за тих чи тих обставин. Зазвичай тренінги завершуються зворотним зв'язком, обговоренням ступеня досягнення мети чи тестуванням. Однак деякі модератори застосовують

театралізовані ритуали завершення. Особливо це стосується довготривалих груп особистісного зростання учасників.

Можна дати учасникам такі завдання:

- запропонувати створити пантоміму на тему „Ми та наш тренінг”;
- написати й зіграти міні-спектакль;
- намалювати портрети кожного з учасників групи;
- написати й вручити побажання кожному з учасників;
- урочисто вручити сертифікати й маленькі сувеніри.

Оцінка ефективності тренінгу проводиться за допомогою опитування учасників. Різні засоби зворотного зв'язку застосовують як протягом тренінгу, щоб оцінити ефективність окремих блоків, так і перед його закінченням. Опитування можна проводити як усно, так і письмово, залежно від мети тренінгу.

Усну форму застосовують у групах особистісного зростання у вигляді запитань тренера до всіх учасників групи:

1. Що ви зараз відчуваєте?
2. Які зміни відбулися з вами на тренінгу?
3. Що здається незавершеним?
4. Як ви збираєтеся використовувати результати тренінгу в повсякденному житті?

Перевага такого методу – спонтанність поведінки учасників групи та можливість якось відреагувати на емоційні проблеми групи, якщо їх виявлять. Недолік полягає в тому, що висловлювання можуть бути не завжди відвертими, і у великій групі виникають організаційні проблеми з такою формою опитування.

Виконання ТРКУ дає змогу зробити такі висновки:

- формування високого рівня комунікативних умінь майбутніх менеджерів може успішно здійснюватись в умовах спеціально організованого навчання у ВНЗ;
- комунікативне навчання сприяє усвідомленню менеджерами причин

труднощів, які виникають у спілкуванні, та засобів їх подолання;

- значний резерв для формування комунікативних умінь закладено в самій особистості студента – менеджера, тому в процесі ТРКУ важливо й необхідно здійснювати індивідуальний підхід до кожного.

Використання спеціальної програми у професійній підготовці майбутніх менеджерів ґрунтується на таких специфічних засадах:

- педагогічне обґрунтування системи навчання й виховання майбутніх менеджерів, що реалізується в безпосередньому взаємозв'язку з економічними, технологічними, інформаційними, соціокультурними та іншими напрямками;
- орієнтація професійної підготовки менеджерів на індивідуальні особливості фахівця;
- зосередження уваги системи освіти й самого майбутнього менеджера на розвиткові особистості;
- неперервність освіти;
- проектування, планування та моделювання особистісного розвитку з урахуванням потенційних можливостей;
- забезпечення зворотного зв'язку (за посередництвом періодичного оцінювання комунікативних умінь);
- максимальне наближення навчання до реальної практики за допомогою ділових ігор, програми тренінгу розвитку комунікативних умінь (ТРКУ), створення проблемних ситуацій практичного спрямування;
- урахування в освітньому процесі елементів професійної деформації;
- створення ситуації ризику та конфліктів для формування навичок їх розв'язання;
- діалогова узгодженість дій викладачів і студентів.

Отже, 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 організаційнопедагогічної 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 організаційнопедагогічного забезпечення процесу формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії у процесі професійної підготовки.

### **Висновки до третього розділу**

Досліджено, що ефективність формування особистісних і професійних якостей майбутніх фахівців-менеджерів готельно-туристичної індустрії з урахуванням їхніх гендерних особливостей, рівень комунікативних умінь у процесі професійної підготовки залежить від низки суб'єктивних і об'єктивних чинників.

Факторизація отриманих результатів за допомогою стобальної рейтингової системи дозволила виявити таку закономірність: ступінь прояву показників сформованості комунікативних умінь студентів –менеджерів готельно-туристичної індустрії на різних курсах неоднаковий. Відносний приріст дорівнює лише 39,9% у юнаків та 40,3% у дівчат.

Методами авторського анкетування визначались переважаючі тенденції у самооцінці сформованості комунікативних умінь. Отримані результати, оцінювання яких відбувалося за семидесятидвохбальною рейтинговою системою, дали змогу встановити, що відносний приріст дорівнює 3,4% у юнаків та 8,9% у дівчат.

Рівень прояву тривожності (за Ч. Спілбергером), з'ясовано шляхом оцінювання за восьмидесятибальною рейтинговою системою. Враховуючи різні показники емоційної складової системи комунікативних умінь у юнаків, відносний приріст становить лише 15,9%, у дівчат 28,3% .

За результатами тестування й експертної оцінки здійснено діагностику динаміки вияву комунікативного контролю у спілкуванні (за М. Снайдером), встановлено, що за десятибальною рейтинговою системою відносний приріст виявлено лише у 3,3% юнаків і 3,1% дівчат.

Методом тестування (КОЗ-1), за сорокабальною рейтинговою системою оцінено зміни показників розвитку організаторських умінь. Відносний приріст становить 25,8% у юнаків і 20% у дівчат.

За зведеними результатами констатувального етапу педагогічного експерименту, який передбачав з'ясування рівня сформованості комунікативних умінь встановлено, що для студентів-менеджерів готельнотуристичної індустрії цей показник є низьким.

Здійснене теоретичне та емпіричне дослідження дозволили розробити організаційно-педагогічну модель формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії у процесі їхнього навчання у ВНЗ. Доведено, що організаційно-педагогічна модель фахівцяменеджера готельно-туристичної індустрії як варіант статевої

ідентичності відображає якість фахівця в широкому розумінні, що дозволяють ефективно діяти в динамічному світі, й містить такі складові: когнітивну, особистісну, операціональну, мотиваційно-ціннісну.

Розробка й упровадження в навчальний процес ВНЗ експериментальних тренінгових методик сприяла забезпеченню таких організаційно-педагогічних умов, як: застосування гендерного знання, що впливає на гендерну ідентичність; здатність до самоідентифікації для формування особистісного і професійного потенціалу майбутнього фахівцяменеджера; актуалізація творчого потенціалу, що дає змогу розвивати комунікативні вміння, ефективно використовувати здобуті знання, уміння, адекватно позиціонуватися в професійній діяльності.

Реалізація застосування гендерного знання здійснювалась шляхом вивчення дисциплін психолого-педагогічного циклу, до яких залучалися елементи тренінгу розвитку комунікативних умінь.

Передбачення, що формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів готельно-туристичної індустрії потребує відповідних змін у процесі їх фахової підготовки, в результаті проведеного експерименту підтверджено.

Цей факт доводить необхідність розробки та 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 фахових дисциплін.

## **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 дусі 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 організаційнопедагогічної 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 зrealізованого 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 теоретикометодологічною 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.

## **ДОДАТКИ**

### **Додаток А**

## **„Ціннісні орієнтації” (за М. Рокічем)**

**Інструкція:** „Вам пропонується набір з 18 карток, на яких зазначені певні цінності. Ваше завдання – розкласти картки за порядком значущості цих цінностей у Вашому житті.”

### **СТИМУЛЬНИЙ МАТЕРІАЛ**

#### **Список А (термінальні цінності)**

- 1) активна життєва діяльність
- 2) життєва мудрість
- 3) здоров'я
- 4) цікава робота
- 5) краса природи та мистецтва
- 6) любов
- 7) матеріально забезпечене життя
- 8) наявність вірних друзів
- 9) суспільне визнання
- 10) пізнання
- 11) продуктивне життя
- 12) розвиток
- 13) розваги
- 14) свобода
- 15) щасливе сімейне життя
- 16) щастя інших
- 17) творчість
- 18) упевненість у собі

#### **Список Б (інструментальні цінності)**

- 1) охайність
- 2) альтруїзм
- 3) вихованість
- 4) високі запити

- 5) життєрадісність
- 6) дисциплінованість
- 7) незалежність
- 8) непримиренність до недоліків
- 9) освіченість
- 10) раціоналізм
- 11) самоконтроль
- 12) сильна воля
- 13) терпимість
- 14) широта поглядів
- 15) чесність
- 16) успішність у справах
- 17) чуйність
- 18) сміливість у відстоюванні своїх поглядів

### **Обробка результатів**

Аналізуючи ієрархію цінностей, необхідно звернути увагу на їх ранжування досліджуваним у різні блоки за різною основою. Після основної серії можна попросити досліджуваного ранжувати картки, відповідаючи на такі запитання.

У якому порядку Ви розмістили б ці картки, якби стали таким, як мріяли?

Як би це зробила людина, ідеальна, на Ваш погляд, у всьому?

Як, на Вашу думку, це зробила б більшість?

### **Додаток Б**

## **ОЦІНКА ЕМОЦІЙНОЇ СФЕРИ**

(адаптований варіант методики Ч. Спілбергера)

**Інструкція.** Тривожність як стан особистості виявляється в очікуванні несприятливого розвитку подій. Це суб'єктивний прояв неблагополучного стану особистості. Високий рівень тривожності може спостерігатися в людей

із завищеним рівнем прагнень, а також із надмірно низькою самооцінкою, що, у свою чергу, тісно пов'язано з конфліктністю. Тривожність визначає індивідуальну чутливість особистості до стресу, підвищену схильність до переживання конфліктних ситуацій, а також форсування переживань, ескалації конфліктогенів і психологічних захистів.

Прочитайте кожне з наведених у таблиці тверджень і виберіть відповідь у правій частині таблиці (позначте відповідну цифру). Довго роздумувати не потрібно, оскільки „правильних” і „неправильних” відповідей не існує.

**Обробка й інтерпретація результатів.** Із суми набраних Вами балів за відповіді на питання 2 – 5, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 20 (твердження, що характеризують напруженість, турботу, клопотаність) відніміть суму балів за відповіді на питання 1, 6, 7, 10, 13, 16, 19 (твердження, що характеризують відсутність тривожності). До одержаної різниці додайте 35 балів.

*Менше 30 балів* – низький рівень тривожності.

*30 – 45 балів* – середній рівень тривожності.

*Більше 45 балів* – високий рівень тривожності.

№ п/п	Твердження	Кількість балів за відповідь			
		Майже ніколи	Інколи	Часто	Майже завжди
1	Я переживаю почуття внутрішнього задоволення	1	2	3	4
2	Я дуже швидко втомлююся	1	2	3	4
3	Я легко можу заплакати	1	2	3	4
4	Я хотів би бути таким щасливим, як і інші	1	2	3	4
5	Буває, що я багато чого втрачаю через те, що недостатньо швидко приймаю рішення	1	2	3	4
6	Я відчуваю себе бадьорим	1	2	3	4
7	Я спокійний, холонокровний і зібраний	1	2	3	4

8	Очікування труднощів зазвичай дуже турбує мене	1	2	3	4
9	Я дуже переживаю через дрібниці	1	2	3	4
10	Я приймаю все дуже близько до серця	1	2	3	4
11	Мені не вистачає упевненості в собі	1	2	3	4
12	Я відчуваю себе в безпеці	1	2	3	4
13	Я прагну уникати критичних ситуацій і труднощів	1	2	3	4
14	Іноді я нудьгую	1	2	3	4
15	Я задоволений	1	2	3	4
16	Усілякі дрібниці відволікають і хвилюють мене	1	2	3	4
17	Я так сильно переживаю розчарування, що потім довго не можу про них забути	1	2	3	4
18	Я урівноважена людина	1	2	3	4
19	Мене охоплює сильне переживання, коли я думаю про свої справи й турботи	1	2	3	4
20	Я помірно щасливий	1	2	3	4

## Додаток В

### ОЦІНКА ОРГАНІЗАТОРСЬКИХ І КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ І ЗДІБНОСТЕЙ

**Інструкція.** Комунікативні й організаторські вміння відіграють важливу роль в організації продуктивного й безконфліктного спілкування.

Відповідайте на питання тесту „Так” чи „Ні”, позначаючи обраний Вами варіант відповіді.

<i>№ n/n</i>	<i>Запитання</i>	<i>Так</i>	<i>Ні</i>
------------------	------------------	------------	-----------

1.	Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно спілкуєтесь?		
2.	Чи часто Вам вдається схилити більшість колег до прийняття Вашої думки?		
3.	Чи довго Вас турбує почуття образи, заподіяної Вам кимось із друзів?		
4.	Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?		
5.	Чи прагнете Ви до нових знайомств?		
6.	Чи подобається Вам організовувати свята, колективні виїзди на природу, вечірки?		
7.	Чи справді Вам приємніше й простіше проводити час за читанням книги чи, наприклад, за комп'ютером, ніж з людьми?		
8.	Якщо виникають перешкоди в здійсненні Ваших намірів, то чи легко Ви відступаєте від них?		
9.	Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за Вас?		

10.	Чи любите Ви організовувати з друзями різні розваги?		
11.	Чи важко Вам вступати в нові для Вас відносини, компанії?		
12.	Чи часто Ви відкладаєте на потім справи, які потрібно було зробити сьогодні?		
13.	Чи легко Вам вдається встановлювати контакти з незнайомими людьми?		

14.	Чи прагнете Ви до того, щоб Ваші колеги діяли відповідно до Вашої думки?		
15.	Чи складно Ви освоюєтеся в новому колективі?		
16.	Чи справді у Вас не буває конфліктів з колегами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?		
17.	Чи прагнете Ви за слушної нагоди познайомитися й поговорити з новою людиною?		
18.	Чи часто Ви берете ініціативу на себе, вирішуючи важливі справи?		
19.	Чи часто у Вас виникає роздратування від спілкування з людьми й Вам хочеться побути наодинці?		
20.	Чи правда, що Ви, зазвичай, погано орієнтуєтеся в незнайомих обставинах?		
21.	Чи подобається Вам постійно перебувати між людьми?		
22.	Чи виникає у Вас роздратування, якщо Вам не вдається закінчити почату справу?		
23.	Чи відчуваєте ви незручність, якщо доводиться проявити ініціативу для знайомства з новою людиною?		
24.	Чи стомлюєтеся Ви, часто спілкуючись з друзями?		
25.	Чи любите Ви брати участь у колективних заходах, розвагах?		

26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу у розв'язанні питань, що пов'язані з інтересами Ваших друзів?
27. Чи правда, що Ви відчуваєте себе невпевненим серед малознайомих людей?
28. Чи правда, що Ви рідко прагнете доводити свою правоту?

29.	Чи вважаєте Ви, що Вам не буде важко внести в малознайому для Вас компанію?	пожвавлення	
30.	Чи подобається Вам організувати щось для інших, урочистості, проявляти ініціативу у підготовці вечірок?	зокрема свята,	
31.	Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих кількістю людей?	невеликою	
32.	Чи прагнете Ви відстоювати свою думку, рішення, воно не було відразу прийнято колегами?	якщо	
33.	Чи відчуваєте Ви себе невимушено, потрапивши в компанію?	незнайому	
34.	Чи творчо Ви беретесь до організації заходів для колег?		
35.	Чи правда, що Ви не відчуваєте себе достатньо упевненим і спокійним, коли доводиться говорити щось великій групі людей?		
36.	Чи часто Ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?		
37.	У Вас багато друзів?		
38.	Чи часто Ви опиняєтеся в центрі уваги колег?		
39.	Чи часто Ви бентежитесь, відчуваєте незручність у спілкуванні з малознайомими людьми?		
40.	Чи правда, що Ви не дуже впевнено почуваєте себе в оточенні великої групи знайомих?		

**Обробка та інтерпретація результатів.** Відповіді порівнюєте з наведеним далі ключем (окремо за комунікативними та організаторськими вміннями й здібностями).

***Комунікативні вміння й здібності.***

**Так** – питання 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37.

**Ні** – питання 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

***Організаторські вміння й здібності:***

**Так** – питання 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38.

**Ні** – питання 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Підрахуйте кількість відповідей, що збігаються з ключем, і обчисліть оцінний коефіцієнт за формулою:

$$K = 0,05 C,$$

де  $C$  – кількість відповідей, що збігаються з ключем.

Оцінний коефіцієнт може варіювати від нуля до одиниці. Показники, близькі до одиниці, свідчать про високий рівень комунікативних та організаційних здібностей і вмінь, близькі до нуля – про низький.

Первинні показники оцінних коефіцієнтів (КК – коефіцієнт комунікативних здібностей та вмінь і КО – коефіцієнт організаторських здібностей та вмінь) можна перевести в бали, які свідчать про різні рівні (п'ять рівнів) умінь, що вивчаються.

***Оцінний коефіцієнт комунікативних здібностей та вмінь (КК):***

0,10–0,45 I – низький

0,46–0,55 II – нижчий середнього

0,56–0,65 III – середній

0,66–0,75 IV – високий

0,76–1,00 V – дуже високий

***Оцінний коефіцієнт організаторських здібностей та вмінь (КО):***

0,20–0,55 I – низький

0,56–0,65 II – нижчий середнього

0,66–0,70 III – середній

0,71–0,80 IV – високий

0,81–1,00 V – дуже високий

## **Додаток Д**

### **ОЦІНКА КОМУНІКАТИВНОГО КОНТРОЛЮ В СПІЛКУВАННІ (адаптований варіант тесту М. Снайдера)**

**Інструкція.** Комунікативний контроль відіграє важливу роль в організації безконфліктного спілкування між людьми й тісно пов'язаний з емоційною сферою та рівнем саморегуляції людини.

Оцініть кожний із запропонованих висловів стосовно себе як правдивий („В”) або як неправдивий або переважно неправдивий („Н”).

Таким чином Ви визначите рівень свого комунікативного контролю.

№ п/п	Твердження	„В”	„Н”
1	Мені здається складним мистецтво наслідувати звички інших людей.		
2	Я, мабуть, міг би вдавати дурня, щоб привернути увагу або потішити оточуючих.		
3	З мене міг би вийти непоганий актор (актриса).		
4	Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось глибше, ніж це є насправді.		
5	У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.		
6	У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я поведжуся абсолютно по-різному.		
7	Я можу відстоювати тільки те, у чому щиро переконаний.		
8	Щоб досягти успіху в справах і в стосунках із людьми, я прагну бути таким, яким мене хочуть побачити.		
9	Я можу бути доброзичливим з людьми, яких не сприймаю.		
10	Я не завжди такий, яким здаюся.		

**Обробка та інтерпретація результатів.** По 1 балу нараховується за відповідь „Н” на твердження 1, 5 і 7 і за відповідь „В” – на решту.

Підрахувавши суму балів і порівнявши отримані дані з нормативними, визначте, як характеризується властивий Вам комунікативний контроль.

- 0-3 бали □ *низький комунікативний контроль, що характеризується:*
- стійкістю поведінки – людина не вважає за потрібне змінюватися залежно від ситуації і не враховує особливостей партнера в спілкуванні, а також особливостей ситуації;

- схильністю до спонтанного й щирого саморозкриття в спілкуванні, безпосередністю, відвертістю;
- „незручністю” в спілкуванні через прямолінійність, негнучкість;
- стійкістю „Я”, слабкою здатністю змін і схильністю до стереотипів.

*4□6 балів – середній комунікативний контроль, що характеризується:*

- щирістю, спонтанністю поведінки;
- нестриманістю в емоційних проявах і схильністю до афектів, образ, конфліктів;
- схильністю враховувати в своїй поведінці інтереси оточення; – низькою саморегуляцією.

*7□10 балів – високий комунікативний контроль, що характеризується:*

- легкістю „вживання” в будь-яку роль;
- гнучкістю реагування на зміни ситуації;
- гарним самопочуттям і настроєм;
- схильністю до прогнозування та передбачення враження, яке справляється на оточення;
- умінням постійно тримати себе у формі, стежити за собою, знанням, де і як поводитися, вмінням керувати вираженням своїх емоцій;
- ускладненістю, спонтанністю самовираження, відсутністю тяги до непрогнозованих ситуацій; характерна позиція: „я такий, яким я є на даний момент”.

Не забувайте, що поняття „комунікативний контроль” у складних, зокрема конфліктних, ситуаціях тісно пов’язане з поняттям „комунікативні вміння”, а тому передбачає не тільки оцінку іншого в тій чи тій ситуації, але й визначення його сильних і слабких сторін, уміння встановити дружню атмосферу у залагодженні конфлікту, зрозуміти проблеми й бажання іншого, стати на його позицію і, нарешті, контролювати партнерські, дружні відносини, прогнозувати розвиток інцидентів, конфліктних ситуацій та ін.

## **Додаток Е**

## ОЦІНКА СФОРМОВАНOSTІ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ

(модифікована методика М. Снайдера)

*Інструкція.* Відзначте ситуації, які викликають у Вас незадоволення, прикрість чи роздратування під час бесіди з товаришем, безпосереднім керівником або ж просто випадковим співрозмовником.

1. Співрозмовник не дає мені шансу висловитися, у мене є що сказати, але немає можливості вставити слово.
2. Співрозмовник постійно перериває мене під час бесіди.
3. Співрозмовник ніколи не дивиться в обличчя під час розмови, і я не впевнений, чи слухає він мене.
4. Розмова з партнером часто викликає почуття витраченого часу.
5. Співрозмовник постійно метушиться, олівець і папір зацікавлять його більше, ніж мої слова.
6. Співрозмовник ніколи не посміхається. У мене виникають почуття незручності й тривоги.
7. Співрозмовник завжди відволікає мене запитаннями й коментарями.
8. Що б я не сказав, співрозмовник завжди тисне на мене.
9. Співрозмовник завжди намагається спростувати мої слова.
10. Співрозмовник перекручує зміст моїх слів і вкладає в них інший зміст.
11. Коли я ставлю запитання, співрозмовник змушує мене захищатися.
12. Іноді співрозмовник перепитує мене, роблячи вигляд, що не розчув.
13. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене тільки для того, щоб потім погодитися.
14. Співрозмовник розмовляючи зосереджено займається стороннім (грається сигаретою, протирає скло окулярів і т.д.), і я переконаний, що він при цьому не уважний.
15. Співрозмовник робить висновки замість мене.
16. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в мою розповідь.
17. Співрозмовник завжди дивиться на мене дуже уважно, не кліпаючи очима.

18. Співрозмовник дивиться на мене, ніби оцінюючи. Це турбує.
19. Коли я пропоную щось нове, співрозмовник каже, що він думає так само.
20. Співрозмовник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою, занадто часто киває головою, ойкає та підтакує.
21. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.
22. Співрозмовник часто поглядає на годинник під час розмови.
23. Коли я вхожу до кабінету, співрозмовник кидає всі справи й звертає всю увагу на мене.
24. Співрозмовник поводить себе так, начебто я заважаю йому робити щось важливе.
25. Співрозмовник вимагає, щоб усі погоджувалися з ним. Будь-яке його висловлення завершується питанням: „Ви теж так думаете?” або „Ви не згодні?”.

**Обробка та інтерпретація результатів.** Підрахуйте кількість ситуацій, що викликають незадоволення й роздратування. Отриманий показник помножте на коефіцієнт 4. Підрахувавши суму балів і порівнявши отримані дані з нормативними, визначте, як характеризується властива Вам оцінка комунікативних умінь.

**0 – 10 балів.** Ви поганий співрозмовник, конфліктний та не орієнтований на партнерство в спілкуванні. Вам слід працювати над собою й вчитися слухати.

**10 – 40 балів.** Вам властиві деякі недоліки. Ви критично ставитесь до висловлювань, Вам ще бракує деяких якостей гарного співрозмовника. Ви нерідко використовуєте конфліктогени й часто ображаєтесь. Уникайте передчасних висновків, не загострюйте уваги на манері говорити, на дрібницях і образах, не шукайте прихований зміст сказаного, не монополізуйте розмови.

**40 – 70 балів.** Ви гарний співрозмовник, але іноді відмовляєте партнерові в цілковитій увазі. Повторюйте чемно його висловлення, дайте йому час

розкрити свою думку цілком, пристосуйте свій темп мислення до його мовлення, і можете бути упевнені, що спілкуватися з Вами буде ще приємніше.

**70 – 100 балів.** Ви чудовий співрозмовник і неконфліктна людина. Ви вмієте слухати, Ваш стиль спілкування може стати прикладом для оточення.

## Додаток Ж

### Опитувальник Визначення самооцінки комунікативних умінь менеджера

Нижче подається перелік оцінки та самооцінки основних показників готовності менеджера до професійної діяльності. Рівень готовності оцінюється за 3-бальною шкалою, де 3 бали  високий рівень готовності (яскраво виражені сутнісні ознаки); 2 бали  середній рівень готовності (сутнісні ознаки виявлені достатньо); 1 бал  низький рівень готовності (сутнісні ознаки виявлені слабо).

№ n/n	Зміст	Бали		
		1	2	3
1	Уміння встановлювати емоційний та моральний контакт з партнерами, створювати атмосферу взаєморозуміння та довіри			
2	Уміння обрати найбільш прийнятну форму спілкування, беручи до уваги ситуацію та індивідуальні особливості партнерів			
3	Уміння керувати почуттями та переживаннями партнерів			
4	Уміння передбачати труднощі в спілкуванні з партнерами			
5	Уміння керувати мовною діяльністю партнерів			
6	Уміння керувати морально-психологічним кліматом у колективі			

7	Уміння передбачати та запобігати конфліктним ситуаціям у стосунках з оточенням			
8	Уміння долати психологічні бар'єри в спілкуванні з партнерами			
9	Уміння відповідно до ситуації підбирати жести, пози та манеру поведінки			
10	Уміння підтримувати спілкування, переконувати			
11	Уміння правильно розподіляти свої зусилля та зусилля партнерів під час спілкування			
12	Уміння адекватно реагувати на запити партнерів			
13	Уміння акцентувати увагу партнерів на самовихованні, реально оцінювати потенціал особистості			
14	Уміння здійснювати відбір матеріалу для забезпечення ефективності міжособистісної взаємодії			
15	Здатність акумулювати та використовувати творчий досвід інших			
16	Здатність відстоювати свою позицію та переконувати інших у процесі спілкування			
17	Уміння слухати співрозмовника			
18	Уміння контролювати свої емоції та емоції інших			
19	Здатність до співчуття			
20	Здатність працювати у стресовій ситуації			

21	Уміння визнавати та виправляти свої помилки			
22	Здатність розумно ризикувати			
23	Уміння підтримувати ініціативу			
24	Уміння налагоджувати контакти			

### Додаток 3

Динаміка вияву термінальних цінностей, які не є провідними для студентів-менеджерів у період їхнього навчання у ВНЗ

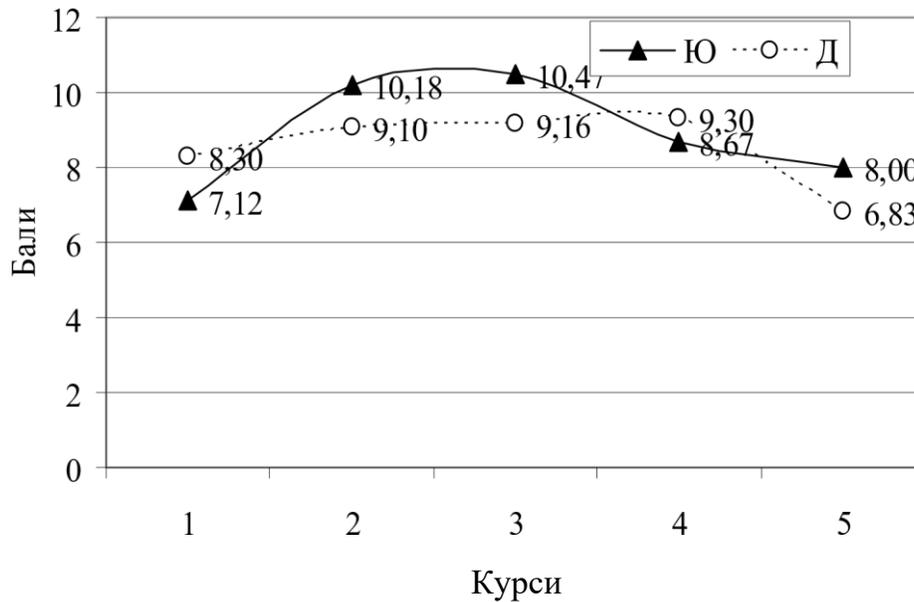
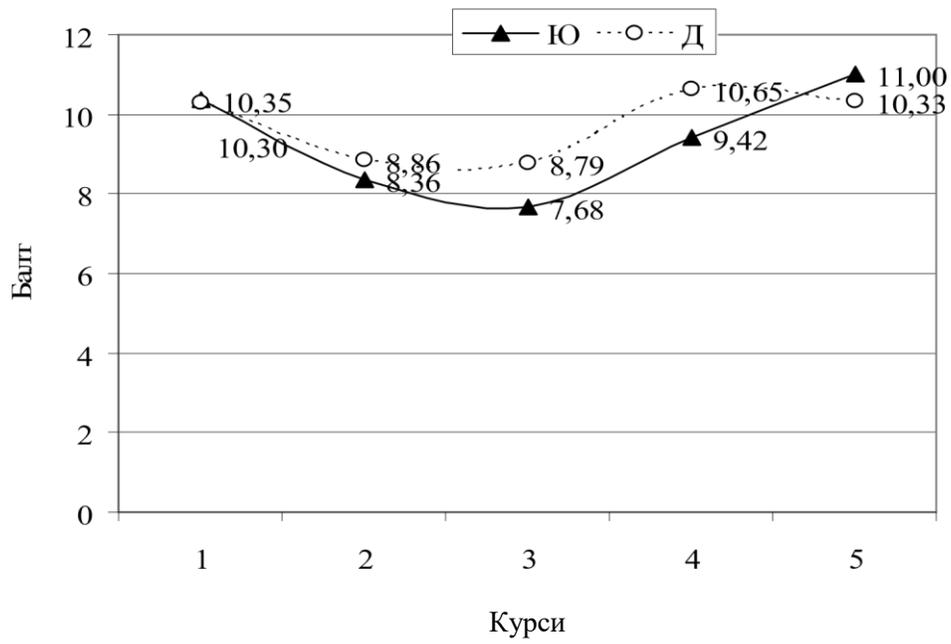


Рис. 3.2.1. Термінальна цінність № 1 „Активна життєва діяльність”



**Рис. 3. 2. 2. Термінальна цінність № 2 „Життєва мудрість”**

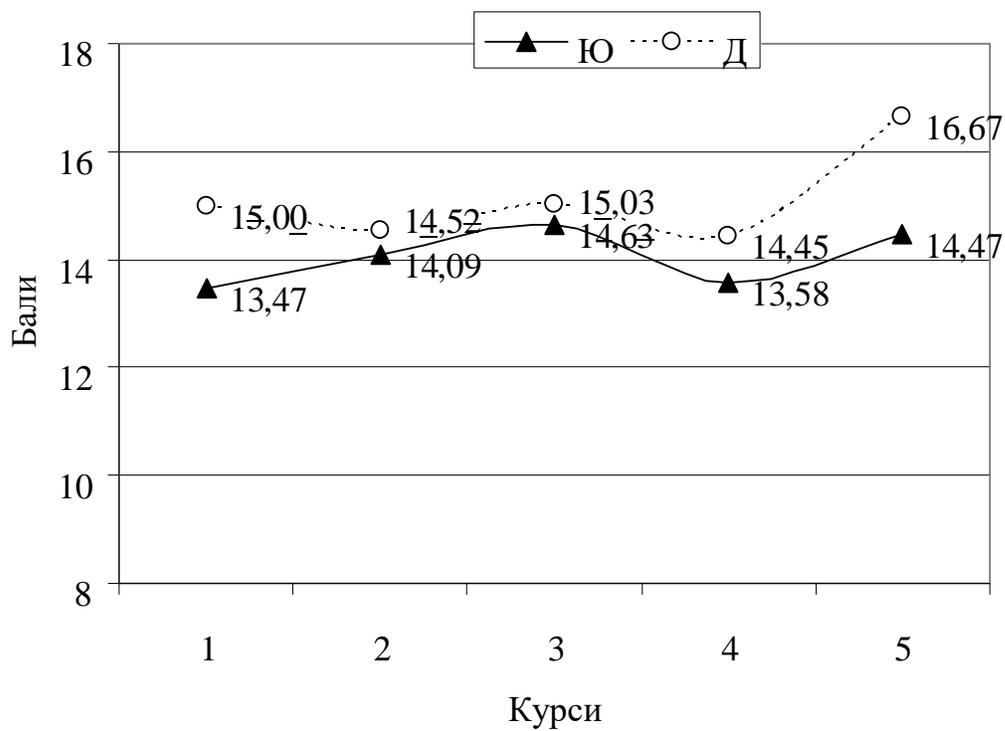
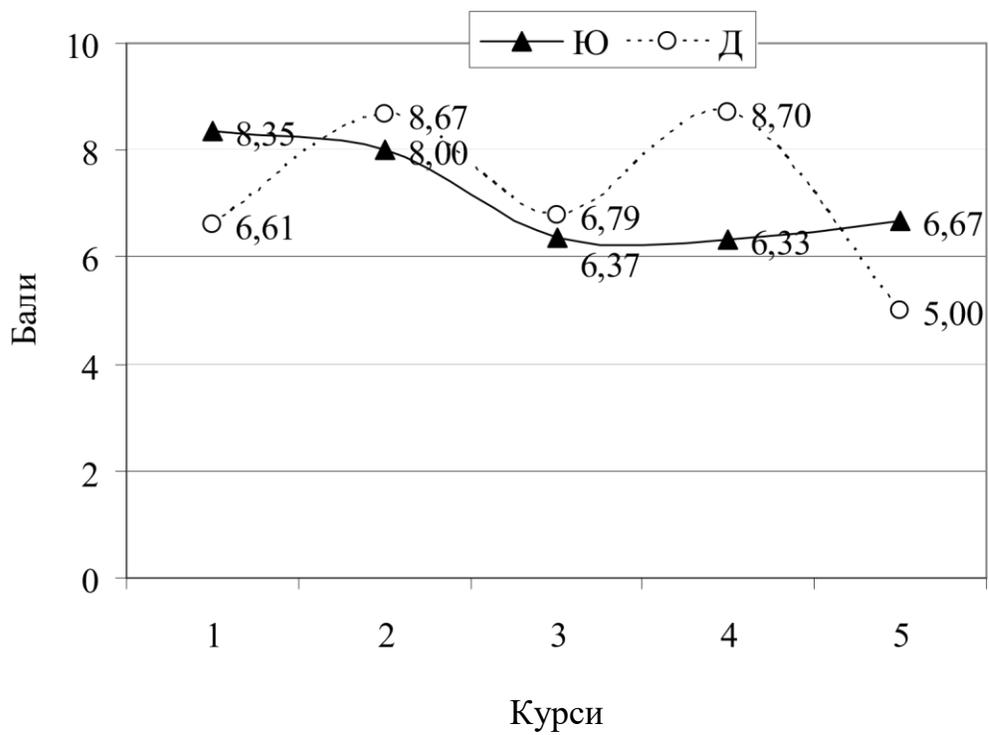


Рис. 3. 2. 3. Термінальна цінність № 5 „Краса природи та мистецтва”



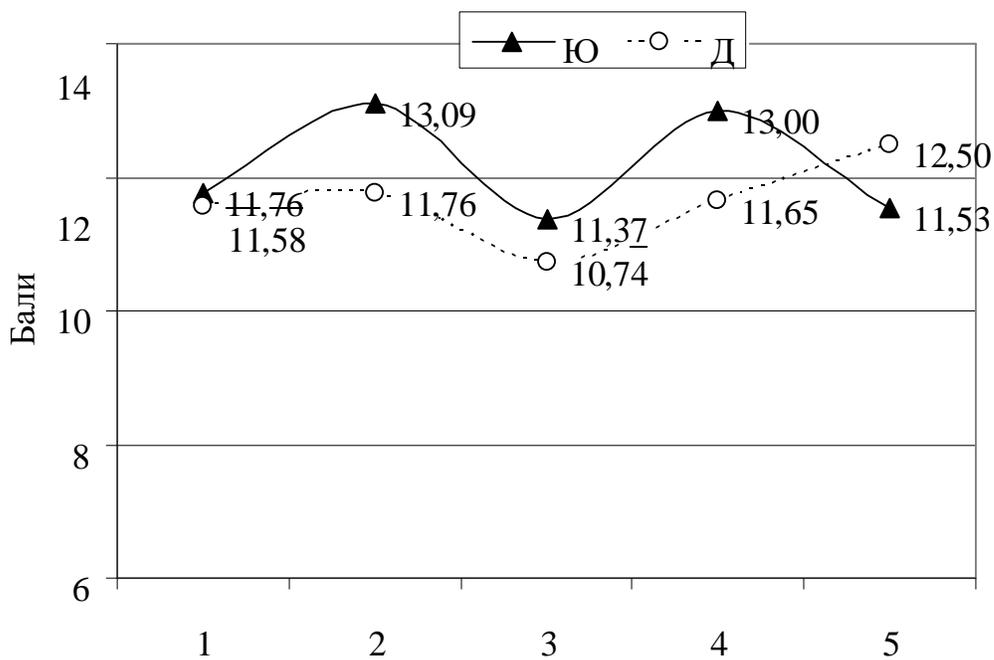
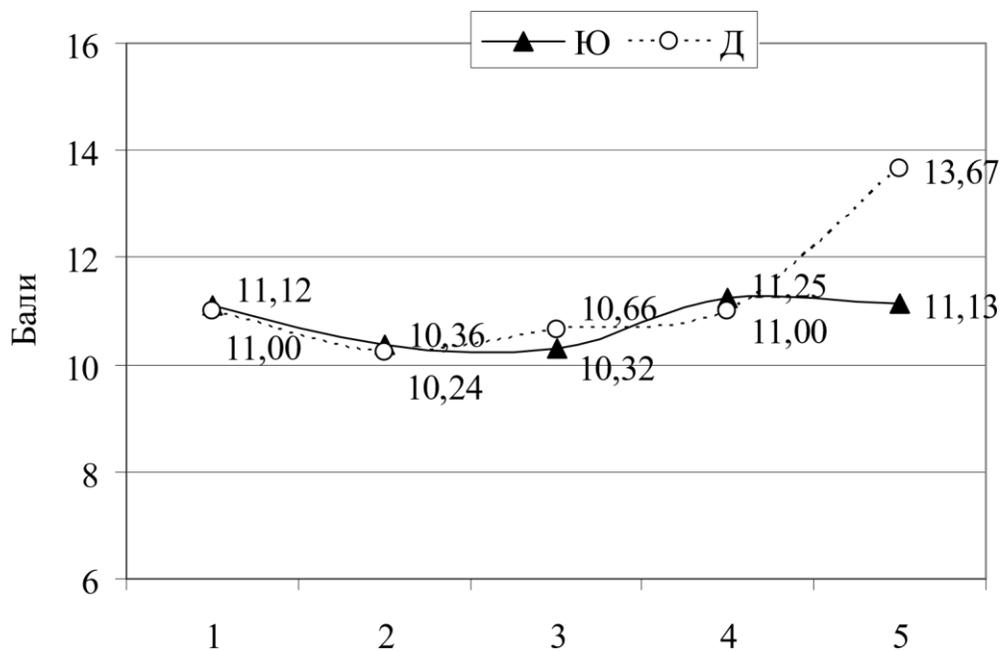
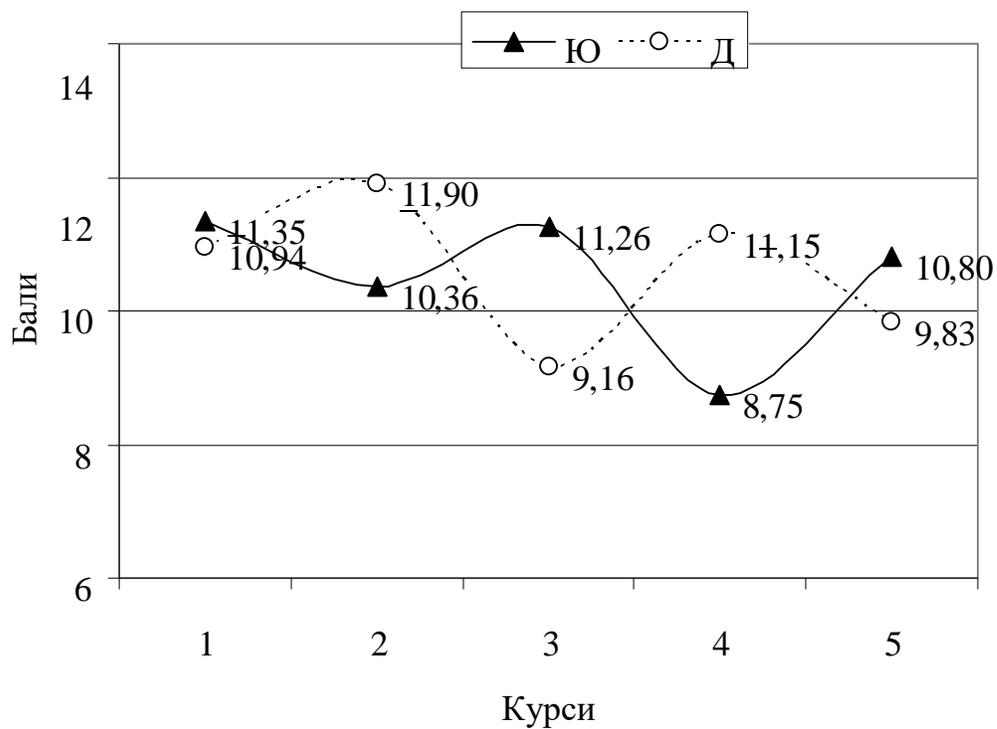


Рис. 3. 2 .4. Термінальна цінність № 7 „Матеріально забезпечене життя”  
Курси

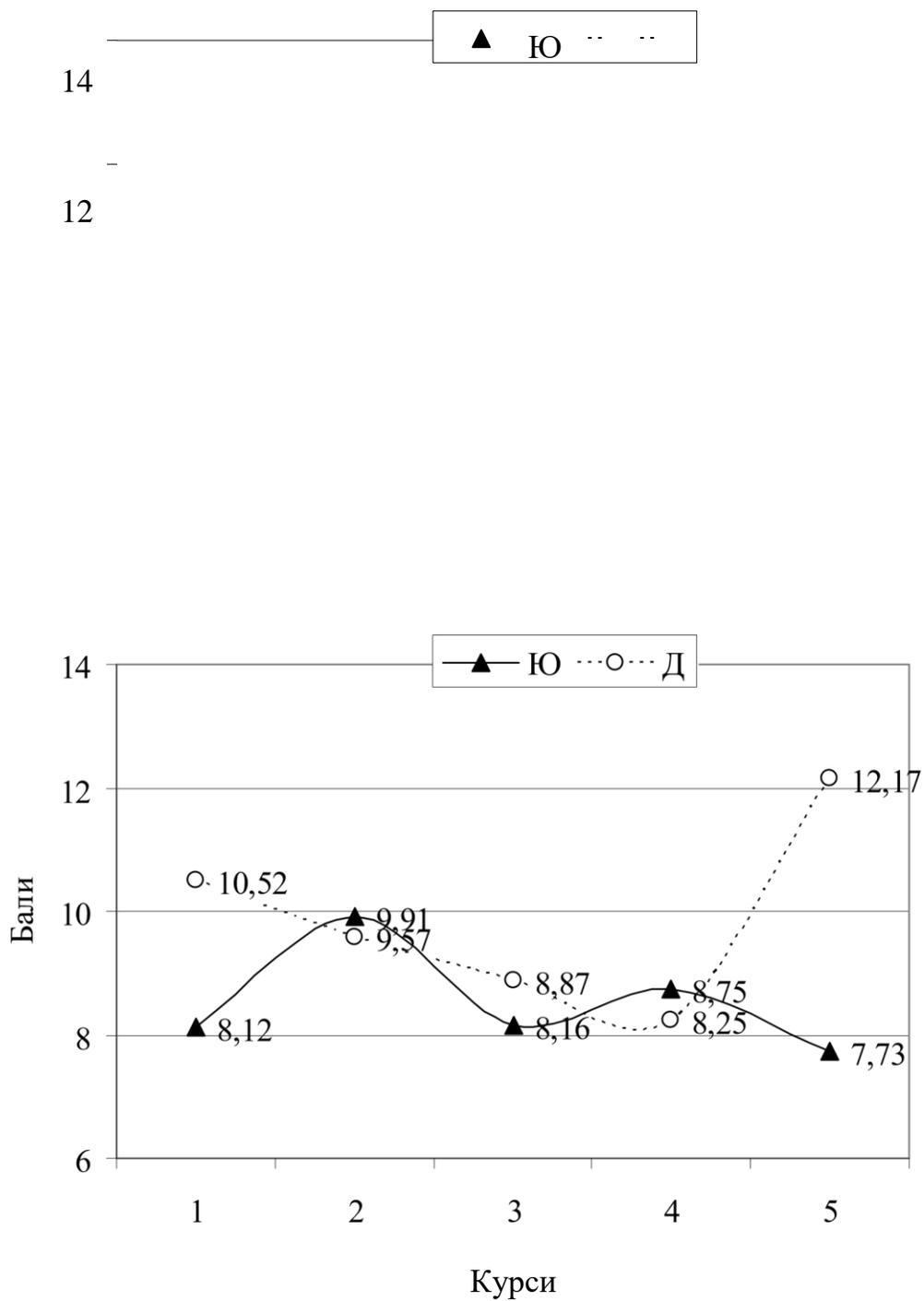
Рис. 3. 2. 5. Термінальна цінність № 9 „Суспільне визнання”





**Рис. 3. 2. 6. Термінальна цінність № 10 „Пізнання”  
Курси**

**Рис. 3. 2. 7. Термінальна цінність № 11 „Продуктивне життя”**



**Рис. 3. 2. 8. Термінальна цінність № 12 „Розвиток”  
Курси**

**Рис. 3. 2. 9. Термінальна цінність № 13 „Розваги”**

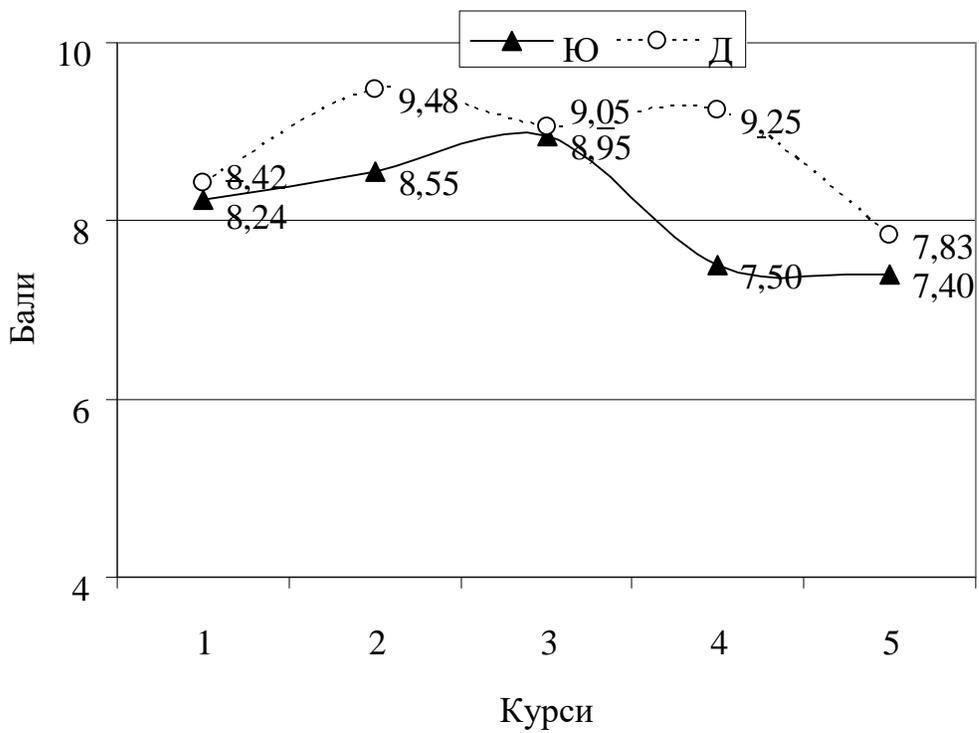
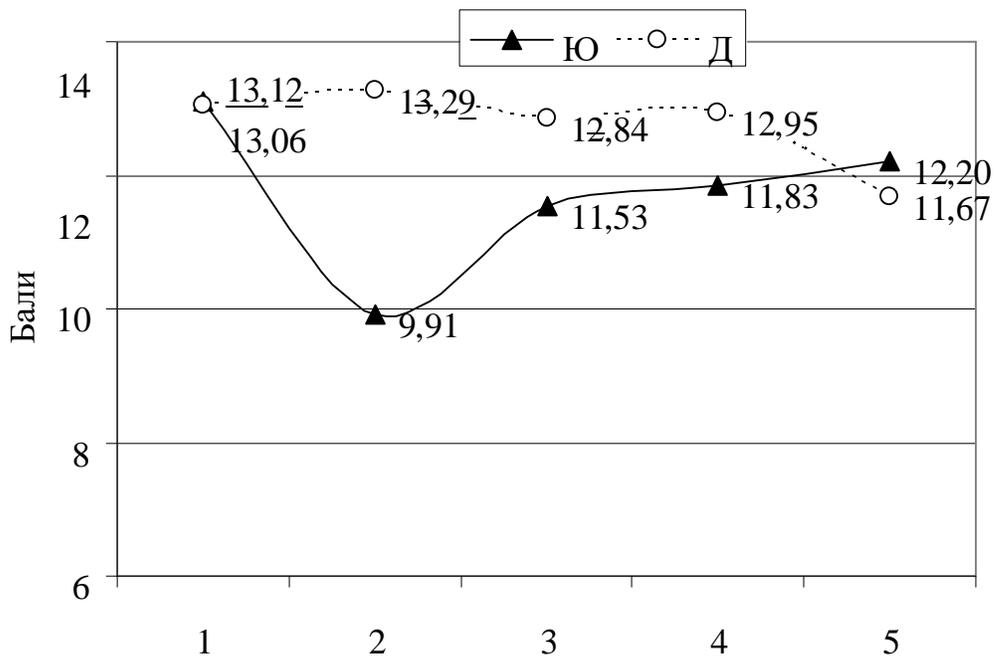


Рис. 3. 2. 10. Термінальна цінність № 14 „Свобода”

## Додаток К

### ПРОГРАМА СПЕЦКУРСУ „ТРЕНІНГ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ”

#### **Мета й завдання дисципліни, її місце у навчальному процесі.**

Розширити й поглибити теоретичні й практичні знання студентів про спілкування та взаємодію як засоби становлення особистості майбутнього менеджера, ознайомити з труднощами й бар'єрами в спілкуванні та шляхами їх подолання, сприяти формуванню механізмів оперативності вказаних професійно важливих якостей майбутніх менеджерів готельнотуристичної індустрії.

#### **Завдання вивчення дисципліни.**

Завданням курсу є вивчення особливостей міжособистісної комунікації, рівнів спілкування, функцій спілкування, формування комунікативних умінь з урахуванням гендерних особливостей, ознайомлення з особливостями конфліктного спілкування, оволодіння вміннями ефективного спілкування.

*Таблиця К 1*

#### **Тематичний план за розділами дисципліни**

<i>Назва тематичного модуля</i>	<i>Кількість годин</i>		
	<i>Лекції</i>	<i>Практичні заняття</i>	<i>Усього</i>
1-й модуль			
<i>Поняття про спілкування, засоби спілкування</i> Соціальна сутність спілкування. Спілкування та комунікація. Спілкування та взаємодія людей. Види спілкування. Рівні спілкування. Спілкування та сприйняття.	4	8	12

2-й модуль			
<p><i>Функції спілкування. Спілкування як комунікація</i></p> <p>Спілкування як обмін інформацією. Специфіка обміну інформацією в комунікативному процесі. Засоби комунікації. Мова. Вербальні та невербальні засоби спілкування. Гендерні особливості невербальних засобів спілкування. Роль оцінних суджень у спілкуванні.</p>	4	8	10
3-й модуль			
<p><i>Діяльність і спілкування</i></p> <p>Перцептивний аспект спілкування як сприймання, розуміння й оцінювання людини людиною. Міжособистісна перцепція, ідентифікація, децентрація, емпатія. Прийоми прямого навіювання. Прийоми непрямого навіювання. Ділова гра як форма психологічної дії.</p>	2	8	10
4-й модуль			
<p><i>Спілкування як взаємодія</i></p> <p>Діяльнісна основа спілкування. Спілкування як обмін знаками, здатними змінити поведінку іншого й організувати спільну діяльність. Механізми міжособистісних маніпуляцій. Взаємодія в конфліктних ситуаціях.</p>	4	8	10
5-й модуль			

<i>Розвиток умінь використання невербальних засобів для ефективної взаємодії</i>		12	12
Усього:	14	40	54

В основу побудови програми покладено положення та вправи, запропоновані у працях відповідного спрямування вітчизняних та зарубіжних теоретиків і практиків.

Програма складається з п'яти тренінгових занять, структурованих таким чином, що в межах одного заняття основна увага приділяється якійсь одній конкретній групі якостей. Однак такий розподіл дуже відносний (не можна розвивати одну групу якостей окремо від інших) і зумовлений прагненням уникнути розпорошення уваги учасників.

У межах цієї програми приділено увагу розвитку комунікативних якостей; якостей, що характеризують толерантність; якостей, що забезпечують розуміння внутрішнього світу; якостей, що визначаються творчим потенціалом особистості, а також розвитку динамічності поведінки.

Зміст тренінгової програми розвитку комунікативних умінь (ТРКУ) менеджерів наводимо нижче.

*Ознайомлення з основною метою роботи тренінгової групи та основними завданнями першого заняття.*

Мета: дати зворотний зв'язок на очікування групи.

Учасники сідають колом.

Ведучий повідомляє: „Головною метою тренінгової програми є формування професійно важливих якостей майбутнього менеджера. Увага приділяється розвитку комунікативних умінь, якостей, що характеризують толерантність, допомагають зрозуміти внутрішній світ іншої людини, динамічність поведінки (рухливості поведінки, її експресивності, активності мислення) та творчих якостей. Завдання нашого заняття □ затвердження правил роботи у групі, виконання вправ, що сприяють зниженню

напруженості, активізації уваги, а також вправ, що стосуються такої комунікативної якості, як товариськість”.

*Установлення правил роботи групи.*

Мета: організувати учасників групи на чітку, злагоджену роботу.

Учасники сидять колом.

Ведучий пропонує учасникам правила поведінки на заняттях, підкреслюючи, що вони тією ж мірою стосуються і його.

Правила можуть бути такими: довірливий стиль спілкування, звертання один до одного на „ти” й по імені, без урахування статусу; персоніфікація висловлювань; спілкування за принципом „тут і тепер”; конфіденційність усього, що відбувається в групі; усе, що відбувається в групі, має робитися на добровільних засадах; брати активну участь у тому, що відбувається; бути завжди відповідальним за свої слова; поважати того, хто говорить; уникати оцінок один одного; приймати себе та інших такими, якими вони є. Учасники можуть доповнити запропоновані правила.

*Заняття 1. Поняття про спілкування, засоби спілкування (8 год.)*

Процес спілкування та взаємодія між людьми залежить від рівня розвитку комунікативних умінь. Вони дають змогу започаткувати серйозні знайомства, розуміти реакції людей та реагувати відповідно. Низький рівень розвитку комунікативних умінь проявляється в:

- *когнітивній сфері*: суперечливість „образу Я”; зниження самооцінки; усвідомлення свого депресивного стану; уповільнення прийняття рішень; суб’єктивне визнання наявності проблеми ціннісного вибору, сумнів у істинності мотивів і принципів, якими суб’єкт раніше керувався;
- *емоційній сфері*: емоційна напруженість; значні негативні переживання;
- *поведінковій сфері*: ослаблення якості й інтенсивності діяльності; зниження задоволеності діяльністю; негативне емоційне тло спілкування. Інтегральні критерії: порушення нормального механізму адаптації; посилення стресового стану.

Для діагностування та коректування вищезазначених проявів особистості майбутніх менеджерів використовувалися такі вправи.

### **Вправа „Наші імена”**

Мета: знайомство з групою, установлення правил роботи групи, повідомлення головної мети тренінгової програми. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Ведучий пропонує всім учасникам групи стати в коло. Кожен по черзі робить крок до центру кола й вимовляє своє ім'я у тій формі, яка йому особливо подобається. Після цього крок до центру за сигналом ведучого роблять усі й повторюють його ім'я. Сам учасник не рухається й мовчки спостерігає за цим.

### **Вправа „Самопрезентація”**

Мета: сприяти зближенню учасників групи та виявити їхні очікування від роботи у групі. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Учасники сидять колом.

Інструкція: „У нас є п'ятнадцять хвилин для того, щоб кожен з вас міг презентувати себе, давши відповідь на такі запитання: чого я чекаю від роботи у тренінговій групі? що я ціную в самому собі? чим я пишаюся? що я вмію робити найкраще? Презентація відбувається таким чином: один з членів групи називає своє ім'я і відповідає на поставлені запитання, потім називає ім'я свого сусіда ліворуч за словами „передаю слово тобі”, при цьому злегка торкається його. Наступний учасник дякує попередньому та сам відповідає на запитання, і так по колу, доки не відбудеться самопрезентація кожного учасника групи.

### **Вправа „Зіпсований телефон”**

Мета: установлення ефективної міжособистісної комунікації. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Студентська група ділиться викладачем на дві рівні частини – команди по 5–8 осіб. Кожному з членів команд привласнюються номери, що визначаються шляхом жеребкування. Учасники гри, які одержали перші

номери, стають капітанами команд. Викладач-асистент знайомить їх із змістом інструкції. Члени команди, що не грають, спостерігають і заповнюють таблицю, фіксуючи причини спотворення інформації.

Завданням студентів є передавання тексту інструкції з мінімальними спотвореннями від одного учасника гри до іншого відповідно до їхніх порядкових номерів протягом указанного часу.

Виграє та команда, яка передала інструкцію без спотворень останньому члену команди, який безпомилково виконав її. Капітана команди, що грає, видаляють з аудиторії, де викладач-асистент детально знайомить з текстом інструкцій в усній формі поза аудиторією. Капітан команди передає зміст інструкції іншому учасникові команди з використанням вербальних і невербальних засобів передавання інформації. Допускається використання зворотного зв'язку. Решта учасників команди в процесі передавання інформації має бути позбавлена можливості спостерігати й чути те, що відбувається (для цього можна використовувати навушники).

Ведення записів у процесі комунікації не допускається. У процесі гри зв'язок між членами команди, які вже одержали інструкцію, і тими, хто не знайомий з нею, а також їхній вплив на „парну комунікацію” не допускається! Члени команди, що не грають, і один з асистентів ведучого спостерігають і визначають причини спотворення інформації під час її передавання й приймання. Результати спостережень заносяться до протоколу.

### **Вправа „Уявні ситуації”**

Мета: установлення стосунків із людьми, які нас оточують. Саморозкриття повністю завершується тоді, коли ви розповідаєте іншим, як безпосередньо реагуєте на певну ситуацію. Але часто розкриває себе непрямими шляхами: за допомогою жартів, які розповідаємо, книжок, якими цікавимося, фільмів, які переглядаємо. Усе це щось говорить іншим людям про нас. Часто ми можемо довідатися про себе що-небудь нове, аналізуючи сни, мрії, цінності, гумор. Ця вправа допоможе більше дізнатися про себе за

допомогою власної уяви, а також пізнати інших з нового, цікавого боку. Нижче запропоновано низку уявних ситуацій. Вони стосуються встановлення стосунків із самотніми людьми й надання допомоги тим, кому потрібна та чи інша підтримка. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

*Хід виконання вправи:*

1. Створіть групу з трьох осіб.
2. Ведучий пропонує незакінчену уявну ситуацію.
3. Кожен думає, як би він завершив цю ситуацію. Якщо хочете, запишіть свої думки.
4. Кожен член групи пропонує свій варіант закінчення ситуації.
5. Кожен розповідає про те, що нового він дізнався про себе та про інших за допомогою цієї вправи.
6. Тепер поміняйте партнерів і повторіть ці дії декілька разів.
7. Усією групою обговоріть, що нового ви дізналися про себе та про інших.

*Уявні ситуації:*

1. Ви йдете темною вулицею. Попереду — вуличний ліхтар. Ви підходите ближче. Під ліхтарем стоїть і плаче дівчина. Ваші дії? Що відбувається?

2. Ви обідаєте в студентській їдальні. Берете тацю й сідаєте за столик. У їдальні багато людей, усі гомонять. А в кутку за столом сидить самотній студент. Ваші дії? Що відбувається?

3. Ви йдете на вечірку до друзів. Заходите в квартиру, знімаєте пальто, берете що-небудь випити й розмовляєте з друзями. Посеред кімнати стоїть чоловік, якого Ви не знаєте. Минає 10 хвилин, а до нього ніхто не підходить. Ваші дії? Що відбувається?

4. Ви на баскетбольному матчі. Час перерви. Ви розмовляєте зі своїми друзями. Неподалік стоїть чоловік, якого Ви випадково бачили тиждень тому. Він робить в'їдливі зауваження, які не подобаються

людям, що його оточують. Вони всі відходять. Тоді Ви підходите до нього й він ображає Вас. Що Ви робите? Що відбувається?

5. Ви сидите в аудиторії. Кілька студентів глузують з однокурсника. Йому прикро, він ловить Ваш погляд і дивиться на Вас. Ваші дії? Що відбувається?

6. Ви стежите за групою товаришів, які розмовляють біля ресторану. До них підходить дивний на вигляд чоловік і хоче приєднатися до бесіди. На нього не реагують. Нарешті один з Ваших друзів каже: „Йди геть звідси”.

Чоловік відвертається. Що ви зробите? Що станеться?

7. Студент, якого Ви не знаєте, постійно заважає викладачеві і всій групі. Спочатку його поведінка видається смішною, та невдовзі набридає. Після перерви він заходить в аудиторію й сідає біля Вас. Що Ви зробите? Що станеться?

8. На Вашому факультеті з'явилася нова студентка. Вона часто говорить, що студенти, де вона раніше навчалася, набагато кращі. Ви зустрічаєте її, коли вона виходить з університету. Що Ви зробите? Що відбувається?

### **Вправа „Тренінг сензитивності”**

Мета: створення в групі атмосфери довіри та відкритості. Це заняття може допомогти створити новий стиль групової та індивідуальної поведінки. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

*Модифікація 1.* Учасники сидять у колі. Інструкція: „Зосередьтеся на своєму сусідові праворуч. Згадайте його поведінку під час роботи групи, все, що він говорив, робив. Згадайте почуття й ставлення, що виникали у вас до цієї людини. Для цього маєте дві хвилини.”

Коли дві хвилини минають, тренер продовжує інструкцію: „Тепер вирішіть, який з описів природи, погоди, пори року, який вам траплявся в літературі чи щойно виник у вашій уяві, відповідає вашим уявленням про цю

людину. Коли усі будуть готові, кожен з нас, по черзі, представить своєму сусідові цей опис.”

Ця вправа дозволяє кожному учасникові одержати особистісно орієнтований зворотній зв'язок, тоді як, характер завдання спрямований на розвиток асоціативних механізмів. Описи, що виникають, дуже різноманітні: хтось цитує літературні твори, хтось створює авторські тексти, нерідко розлогі й детальні.

*Модифікація 2.* Учасники сидять у колі. Інструкція: „Зосередьтеся на своєму сусідові праворуч. Згадаєте його поведінку під час роботи групи, усе, що він говорив, робив. Згадайте почуття й ставлення, що виникали у вас до цієї людини. Для цього маєте три хвилини”.

Через три хвилини тренер продовжує інструкцію: „Навколо нас, та й у нас самих теж, постійно все рухається. Шелестить листя дерев, летять птахи, падає сніг, бігають діти. Характер руху може бути різноманітним. Знайдіть такий образ руху, який би відповідав вашому уявленню про сусіда праворуч.

Коли всі будуть готові кожен по черзі, повідомить своєму сусідові про образ, з яким той асоціюється”.

*Модифікація 3.* Учасники групи сидять парами. Тренер бере участь у виконанні вправи, якщо в групі непарна кількість учасників.

Інструкція: „Згадайте все, що ви вже знаєте один про одного, те, що говорив ваш партнер, як він поведився, діяв у різних ситуаціях спільної роботи, а після цього по черзі розкажіть один одному про те, прояви яких стереотипів, звичок та ідей, дуже значущих для вашого партнера, ви помітили в його поведінці”.

Після того, як робота в парах закінчена, група сідає колом, і тренер ставить питання: „Розкажіть про ваші враження від роботи в парах”, „Що нового ви дізналися про себе під час роботи в парах?” тощо.

Вправа спрямована на усвідомлення власних звичок, стереотипів, принципів, що дозволяє учасникам надалі зауважувати їхній вплив на власну

поведінку та оточення. Це підвищує поведінкову й когнітивну гнучкість особистості, сприяє подоланню бар'єрів у спілкуванні.

*Модифікація 4. Учасники групи сидять колом.*

Інструкція: „Зараз кожний з нас подумає про те, якого він (вона) зараз кольору. Давайте тільки подумаємо про це, нічого не будемо говорити. (Тренер витримує паузу, достатню для того, щоб кожний виконав завдання). Тепер нехай кожен зверне увагу на свого сусіда ліворуч і спробує відчутти його колір. Почекаємо, поки всі це зроблять, а потім хто-небудь з нас першим скаже свою думку сусідові ліворуч, а також пояснить, чому він так вирішив. Потім той, хто щойно вислухав думку про себе, висловить свої враження своєму сусідові і так по колу. Після того, як коло замкнеться, кожний назве той колір, що він обрав для себе на початку вправи”.

### **Вправа „Усвідомлення власних почуттів”**

Мета: виробити навички вчасного визначення причин гніву. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Одним із найпоширеніших проявів емоцій у конфліктах є гнів. Гнів — це захисна емоційна реакція, що виникає тоді, коли хтось руйнує наші плани, заважає нам чи шкодить. Коли ми гніваємося на інших людей, наслідки можуть бути або руйнівними, або конструктивними. Коли ми складаємо план, як впоратись зі своїм гнівом конструктивно, треба мати на увазі, що гнів — це праведна, захисна реакція на фрустрацію й агресію, що базується на одновимірному фокусі сприймання ситуації. Причини гніву можуть бути різними. Відповідно різними є і його функції.

*Хід виконання вправи:*

1. Допишіть незакінчені речення, що подаються нижче, на окремому аркуші паперу. Відповіді давайте якомога вичерпніші.
2. Укомплектуйте підгрупи по чотири особи в кожній. Обговоріть відповіді кожного члена групи на перше речення. Потім перейдіть до другого речення.
3. Після того, як завершите обговорення, запишіть:

- а) п'ять основних причин гніву членів вашої підгрупи;
- б) п'ять основних способів, за допомогою яких члени вашої підгрупи виражають свій гнів;
- в) п'ять основних висновків, яких дійшла ваша підгрупа стосовно проявів гніву.

4. Поділіться висновками з іншими підгрупами, а вони нехай поділяться висновками з вами.

5. У своїй підгрупі з чотирьох осіб обговоріть, на скільки ваші висновки узгоджуються з висновками інших підгруп. Чи в усіх виникає гнів з однієї й тієї ж причини? Чи всі виражають свій гнів однаково? Чи виникають у вас однакові почуття, коли на вас хтось сердиться?

Допишіть подані нижче речення. Будьте конкретними. Намагайтеся думати про ті моменти, коли ви гнівалися чи хтось гнівався на вас.

- 1. Я серджуся, коли мої друзі ...
- 2. Коли серджуся на моїх друзів, я здебільшого ...
- 3. Після того як розгніваюся, я почувую ... 4. Те, як я гніваюсь, змушує моїх друзів ...
- 5. Коли мої друзі сердяться на мене, я відчуваю ...
- 6. Коли почувуюсь так, я, як правило ...
- 7. Після того, як я зреагував на гнів моїх товаришів ...
- 8. Моя реакція на гнів моїх приятелів здебільшого закінчується тим, що вони ...
- 9. Я серджуся, коли мій викладач ...
- 10. Коли серджуся на мого викладача, я переважно ...
- 11. Те, як я поведжуся, коли гніваюсь на свого викладача, змушує мене почуватись ...
- 12. Те, як я поведжуся, коли серджуся на свого викладача, як правило, призводить до того, що мій викладач ...
- 13. Коли викладач сердиться на мене, я почувую ...
- 14. Коли так почувуюсь, я найчастіше ...

15. Після реагування на гнів мого викладача я відчуваюсь ...
16. Мої реакції на гнів мого викладача, як правило, спричиняють те, що він ...

### **Вправа „Як загасити вибух емоцій”**

Мета: обговорення того, як ви реагуєте на надмірний вибух емоцій. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

*Хід виконання вправи.*

Усі розподіляються на групи по троє. Потрібно ознайомитися із ситуацією, що запропонована нижче, та дати відповіді на такі запитання:

1. Як ви відчуваєтесь у цій ситуації?
2. Якими були б ваші дії?
3. Як би ви загасили вибух емоцій?
4. Що б ви побажали собі для опанування своїх почуттів?

*Ситуація.* Уявіть собі, що під час обговорення складної ділової ситуації в присутності інших членів колективу один із ваших колег кидає вам репліку, на яку ви повинні відреагувати. Він не хоче слухати ваших пояснень, критикує вас і навіть запевняє, що краще розуміє робочий процес й насамкінець ображає вас.

### **Вправа „Діалог”**

Мета: визначити прийоми захоплення й утримання лідерства в процесі спілкування. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Два виконавці отримують завдання (таємно від групи й один від одного): перший – підтримувати розмову з партнером у звичайній манері, другий – за будь-яку ціну захопити й утримати лідерство під час діалогу.

Потім ведучий пропонує їм організувати обговорення будь-якої проблеми. Після закінчення діалогу (5–7 хвилин) його стратегію й перебіг колективно аналізують. Особлива увага звертається на специфічні прийоми

захоплення й утримання лідерства, які застосовувались під час діалогу, визначаються інші можливі прийоми тощо.

### **Вправа „Список якостей, важливих для спілкування”**

Мета: виявити й зрозуміти кожному учасникові, які якості товариськості властиві йому і якою мірою. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Ця вправа проходить у чотири етапи. На першому кожен учасник складає свій список якостей, важливих для спілкування. На другому □ проводиться дискусія, основною метою якої є формування загального списку якостей спілкування. На третьому — кожен учасник переписує на свій аркуш складений загальний список якостей. На останньому етапі кожен учасник, залежно від того, наскільки властива йому та чи інша якість, повинен поставити оцінку за десятибальною шкалою: що більша міра вияву, то вищий бал.

### **Вправа „Прийом гостей”**

Мета: відтворення кожним учасником власного досвіду; ознайомлення з досвідом інших; самоконтроль власних дій, емоцій, почуттів. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

Група приймає „іноземну делегацію”. Завдання: створити такі умови, за яких „члени делегації” відчували б себе вільно, розкуто, психологічно комфортно.

Вправа породжує безліч комічних ситуацій (імітація „іноземної мови”, особливо мімічними та пантомімічними засобами, незвичний стиль спілкування тощо).

Розкриття своїх відчуттів і внутрішніх реакцій перед товаришами, до яких є довіра, приводить до нового усвідомлення себе й своїх переживань.

### **Вправа „Ефективність взаємодії”**

Мета: сформувані й зафіксувати знання, вміння й навички, необхідні для взаємодії. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

Група ділиться на дві частини: п'ятеро членів групи □ команда, розв'язує завдання, інші — „експерти”, котрі спостерігають за тим, як члени команди взаємодіють один з одним у пошуках рішення. Команда розташовується навколо столу. „Експерти” фіксують акти взаємодії. Після того, як рішення буде знайдено, переходять до обговорення організації пошуку розв'язання завдання. У підсумку дискусії мають бути сформовані й зафіксовані знання, вміння і навички, необхідні для взаємодії.

Учасникам групи пропонується знайти вихід із такої ситуації: людина перебуває в чужому місті, на вокзалі, без грошей і без знайомих. Перед нею завдання □ роздобути гроші на квиток.

### **Вправа „Мозковий штурм”**

Мета: вивчення взаємодії учасників у процесі розв'язання мисленнєвого завдання. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування.

Задіюється когнітивна сфера особистості.

Вправа виконується так. Група ділиться на дві частини □ „команда” й „експерти”. „Команда” розв'язує завдання, а „експерти” стежать за тим, як взаємодіють члени „команди” в пошуках розв'язку. Після того, як розв'язок буде знайдено, переходять до обговорення організації пошуку розв'язання завдання членами „команди”.

### ***Заняття 2. Функції спілкування (8 год.)***

Особистісне зростання майбутнього менеджера як суб'єкта взаємодії пов'язане з самоконтролем, саморозкриттям у словах і діях, умінням отримувати зворотній зв'язок від партнера, бачити перспективи зростання, спробами змінитися в чомусь, що сприяло б подальшому зворотному зв'язку, постійним розвитком комунікативних умінь. Для перевірки рівня розвитку інформаційної, регулятивної та афективної функції спілкування пропонуються такі вправи.

## **Вправа „Мій емоційний стан”**

Мета: відкоригувати негативні емоції, зняти напругу. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Усі учасники сідають колом.

Інструкція: „Почнемо цей день з того, що висловимо один одному побажання, і зробимо це так. Перший учасник встане, підійде до будь-кого іншого, привітається з ним і висловить йому побажання на сьогодні. Той, до кого підійшов перший учасник, у свою чергу, підійде до наступного, і так далі доти, доки кожен з нас не отримає побажання на цей день”.

Під час обговорення виконання вправи можна піти коротким шляхом, поставивши запитання: „Як ви себе почуваете?” або довшим, поставивши запитання: „Розкажіть, що ви почували, коли висловлювали побажання комусь із нас, і які у вас були почуття, стан, коли до вас зверталися з побажаннями на день?” Якщо під час виконання вправи тренер зауважує, що багато учасників групи відчують труднощі, то після завершення вправи можна запитати групу саме про них. Запитання може звучати так: „Які у вас виникали труднощі в ході виконання завдання?” Такі запитання виконують подвійну функцію: з одного боку, відповідаючи на нього, людина одержує можливість відкоригувати негативні емоції, зняти напругу, що виникла в ході вправи; з іншого боку, відповіді на це запитання дозволяють усвідомити власний досвід і розширити його за рахунок думок інших учасників. Усвідомлення власного досвіду в даному випадку □ це усвідомлення тих бар’єрів, що заважають людям бути більш відкритими, щирими, краще розуміти й відчувати інших людей, їхні щирі потреби.

### *Модифікація 1.*

Учасники сідають колом. У тренера в руках м’яч. Інструкція: „Почнемо нашу роботу з висловлення один одному побажання на сьогодні. Воно має бути коротким, бажано сформульованим одним словом. Ви кидаєте м’яч тому, кому хочете побажати, й одночасно говорите це побажання. Той, кому кинули м’яч,

у свою чергу, кидає його наступному, висловлюючи йому побажання на сьогодні. Будемо уважно стежити за тим, щоб м'яч побував у всіх, і намагатиметься нікого не пропустити”.

### *Модифікація 2.*

Інструкція: „Почнемо нашу роботу з того, що кожен по черзі висловить побажання групі на сьогодні”.

Усі побажання записуються на відеоплівку. Потім учасникам пропонується сісти так, щоб їм було зручно дивитися відеозапис. Перегляд відеозапису створює сильне позитивне емоційне враження в групі. Це пов'язано із взаємною індукцією позитивних вражень, що при перегляді переживаються особливо гостро, оскільки кожен чекає своєї появи на екрані і потім порівнює себе з іншими.

### **Вправа „Заклик”**

Мета: розвиток уміння уважно, пильно дивитись в очі партнеру, робити свій погляд значущим, вагомим. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

У грі беруть участь дві команди по 6-10 осіб у кожній. Члени команди домовляються про те, хто й на кого з протилежної команди буде дивитися. Може так статись, що на одну людину будуть дивитись одночасно кілька осіб. Члени другої команди повинні уважно спостерігати і сприймати погляд-заклик. Гра починається за командою ведучого. Учасники затримують погляд на 1-2 секунди. Після цього ведучий опитує членів команди, що сприймала погляди. Вони повинні сказати, чий погляд вони відчули, „спіймали”. Потім команди міняються місцями.

### **Вправа „Бурхливі овації, привітання”**

Мета: надати можливість приймати від ровесників вияви глибокої пошани, визнання й прихильності. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

*Хід виконання вправи:*

1. Потрібно стати колом щонайменше із шести осіб. Що більша є група, то краще.

2. Кожен член групи по чергово стає в центр кола й називає своє прізвище та ім'я, після чого всі радісними вигуками й оплесками вітають обрану особу. Улаштуйте все так, щоб кожен член групи почував себе особливим, поцінованим та визнаним.

### **Вправа „Малюнок”**

Мета: створення в групі позитивного емоційного настрою. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Учасники сідають колом. Інструкція: „Пропоную усім разом намалювати картину. Я візьму уявне полотно й намалюю на ньому щось, потім передам це полотно учасникові групи, що сидить ліворуч від тренера. Він візьме його й намалює те, що йому заманеться, й скаже нам, що він намалював, потім передасть картину далі”.

Після того, як тренер переконається, що всі учасники групи зрозуміли, як вони будуть „малювати” картину, він „бере” удаване полотно в рамі й говорить: „Я беру полотно й малюю на ньому лінію обрїю”, передає майбутню картину учаснику, що сидить поруч. Тренер уважно слухає й запам'ятовує, що намалював на картині кожен учасник. Після цього, картина повертається до тренера, що „бере” її та говорить: „Тепер я тримаю в руках цю картину й бачу на ній лінію обрїю, що намалював я.” Далі тренер проговорює те, що намалював кожен учасник групи, називаючи його ім'я й звертаючись до нього в цей момент.

У результаті проведення цієї вправи в групі виникає позитивний емоційний настрій, створюється єдність. Іноді почуття, емоції, образи настільки сильні, що ускладнюють перехід до більш реалістичних, раціональних етапів роботи. У цьому випадку треба дати учасникам групи можливість опанувати їхні почуття й емоції, запитавши їх: „Як ви себе

почуваєте?” чи: „Може, і у вас виникли почуття, переживання, ідеї, якими ви хотіли б поділитися з іншими?”

Ця вправа дає кращі результати, якщо проводиться на 3-4-ий день роботи групи, коли учасники вже досить добре відчують один одного й групові цінності, що проявилися в процесі роботи.

### **Вправа „Компліменти”**

Мета: створення емоційно-сприятливої, доброзичливої атмосфери для подальшого спілкування.

Вправа потребує попередньої підготовки. Члени колективу пишуть компліменти один одному. У компліментах можуть змалювати як зовнішність, так і позитивні риси характеру. Але в записці не зазначають, кому саме адресовано цей комплімент. Після того, як усі компліменти зібрано, починається гра. Ведучий попереджує учасників, що головна умова гри – не відмовляти нікому в компліменті й читає записки, запитуючи, кому можна такий комплімент адресувати. Основне завдання ведучого – нікого не залишити без компліменту. Якщо таке сталося, він мусить сам негайно щось зімпровізувати. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

#### *Заняття 3. Діяльність і спілкування (8 год.)*

Для підвищення результативності професійної діяльності необхідне встановлення ефективних стосунків, які б гарантували кооперування, де індивіди працюють разом, щоб досягти взаємних цілей. Для поглиблення взаєморозуміння в спілкуванні пропонуються такі вправи.

### **Вправа „Зустріч”**

Мета: тренування уміння покращення взаєморозуміння. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Група ділиться на дві підгрупи, учасники яких сідають обличчям один до одного (якщо в групі непарне число учасників, то тренер також бере участь у виконанні вправи).

Інструкція: „Уявіть, що ми їдемо в автобусах: одна підгрупа їде в одному, друга – в іншому. Автобуси зупинилися в транспортній „пробці”. Ви сидите біля вікна й бачите, що в іншому автобусі прямо напроти вас і теж біля вікна сидить ваш знайомий. Вам пощастило, оскільки терміново потрібно передати йому якусь важливу інформацію, й ви, скориставшись ситуацією, намагаєтеся це зробити. Однак зробити це можете лише мовчки, без слів, невербально. Часу у вас небагато. Той, кому передають інформацію, повинен намагатися зрозуміти, що йому повідомляє його знайомий”.

На першому етапі вправи тренер пропонує одній шерензі виконувати роль тих, хто передає інформацію, а іншій – роль тих, хто сприймає повідомлення. Доцільно дати учасникам можливість підготуватися до виконання вправи. Коли всі готові, тренер пропонує комусь із першої шеренги почати передавати інформацію, а всіх інших просить уважно спостерігати. Після того, як інформація буде передана, той учасник групи, кому вона була призначена, розповідає, що він зрозумів. Інші учасники в цей час можуть висувати власні версії вербалізації даного тексту. Це активізує роботу, дозволяє набути більшого матеріалу для обговорення, знижує напруженість. Після завершення той, хто передав повідомлення, говорить, чи правильно його зрозуміли, і за необхідності вносить корективи.

### **Вправа „Відгадай слово”**

Мета: розвивати вміння формувати непрямі запитання, розкривати приховану мовну інформацію. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Ведучий гри називає першу літеру слова. Учасники звертаються до ведучого із запитаннями-уточненнями. Ведучий теж має здогадатись, яке слово криється в запитанні. Наприклад, загадано слово „каштан”. Ведучого запитують: „Це свійська тварина?” Він відповідає „Ні, це не коза”. Далі: „Це предмет одягу?” Відповідь – „Ні, це не капелюх” і тому подібне. Якщо всі поставили запитання, але слово не відгадав ніхто, ведучий називає другу літеру. Гра триває, аж поки хтось із учасників не відгадає слово.

### **Вправа „Опис”**

**Мета:** вивчення способів покращення взаєморозуміння. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Учасникам пропонується описати стан будь-якої людини (з кінофільму, з групи тощо). Вираження теплоти та прихильності життєво необхідне для встановлення й підтримки стосунків. Прихильність найкраще демонструє любов та співчуття до іншої людини. Тому слід удосконалювати вміння виражати теплоту, прихильність, поки не буде впевненості в ефективності цього вміння. Для цього можна використовувати таку вправу.

### **Вправа „Світська бесіда”**

**Мета:** розвиток взаємодопомоги, підтримки. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

У вправі беруть участь 3П5 осіб. Ведучий для кожного з учасників знаходить роль. Це можуть бути казкові персонажі, видатні діячі минулого чи сьогодення. Наприклад: Цезар, Крокодил Гена, Змій Горинич, Людовік XIV та інші. Кожному з учасників називають усіх інших, приховуючи його власну роль. Завдання для всіх учасників – вести світську бесіду, намагаючись підказати один одному його образ.

### **Вправа „Словесне вираження прихильного ставлення до співрозмовника”**

**Мета:** дати можливість попрактикуватись у вмінні повідомляти іншій людині про свою прихильність до неї. Уміння, необхідні для вираження прихильності: вислуховувати партнера з розумінням, виражати теплоту. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

У ході виконання вправи триває дискусія, протягом якої відбувається вправляння в умінні уважно і з розумінням вислуховувати та виражати теплоту. Хід виконання вправи передбачає шість завдань, після яких має бути обговорення.

Група розподіляється по три особи. Двоє учасників вестимуть дискусію, один □ спостереження. Роль партнерів □ виражати один одному свою прихильність. Роль спостерігача □ надавати двом партнерам зворотний зв'язок, який би характеризував вираження прихильності.

Двоє партнерів протягом десяти хвилин обговорюють, як почалися їхні дружні стосунки. Або ж можуть обговорювати теми, цікаві для обох, але на вибір теми виділяється не більше однієї хвилини. Під час дискусії обидва учасники практикуються в умінні уважно й з розумінням вислуховувати й виражати теплоту. Уважне вислуховування й розуміння передбачає переказ виражених співбесідником почуттів та думок своїми словами, без вияву схвалення чи несхвалення. Це також передбачає уважне сприйняття висловлювань співбесідника. Виразити теплоту □ означає описувати свої почуття й використовувати дискусії з партнером несловесні сигнали (вираз обличчя, тон голосу, поза тощо).

Наприкінці десятихвилинної дискусії спостерігач дає двом партнерам характеристику про те, як вони виражали сприйняття один одного. Будьте конкретними.

Трійка міняється ролями, тепер один із партнерів □ спостерігач, два інших □ ведуть дискусію. Дотримуйтесь інструкцій. Цього разу обговоріть, чого ви найбільше остерігаєтесь і на що сподіваєтесь, починаючи товаришувати.

Ще раз обміняйтеся ролями й проведіть дискусію на тему: „Навіщо нам потрібні друзі?“. Дотримуйтесь інструкцій.

### **Вправа „Вияв прихильності без слів”**

Мета: надання можливості повною мірою відчувати прихильність людей. Водночас, членам групи надається можливість виражати почуття без слів. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

*Хід виконання вправи.*

Один із членів групи стає в центр кола, яке утворюють інші члени групи. Він заплющує очі й мовчить. Інші члени групи по черзі підходять до нього й мовчки виражають йому свої позитивні почуття будь-яким способом, крім словесного. Це може бути поплескування по плечу, обійми, погладжування і т.п.

Після того, як усі бажаючі побувають у центрі кола, група може обговорити свої переживання.

### **Вправа „Як розпізнати ознаки прихильності та ворожості”**

Мета: дати можливість навчитися відрізняти ознаки прихильності від ознак ворожості. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Потрібно визначити повідомлення, які означають прихильність (поставте перед ним букву „П”), і повідомлення, що означають ворожість (поставте перед ним букву „В”). Обговоріть свої помилки з членами вашої групи. Важливо замислитися над тим, як устанавлюються взаємини між людьми або як люди поведуться в тій чи тій ситуації. Для цього ми використали низку таких вправ.

### **Вправа „Маскування”**

Мета: визначити рівень розуміння інформації в процесі спілкування. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

Один із учасників навчання виходить з аудиторії. Решта вирішують, хто буде проводити співбесіду з піддослідним і яку інформацію має від нього отримати. Після цього гравець повертається в аудиторію, де з ним протягом п’яти хвилин проводиться запланована бесіда.

Після її завершення піддослідний повинен відповісти на запитання, яку інформацію, на його думку, від нього хотіли отримати.

Після кожного етапу група аналізує співбесіду, шукає причини, чому піддослідний вгадав (не вгадав) зміст інформації, що цікавить співрозмовника. Співбесіду можуть провести й декілька учасників навчання.

Для ускладнення цього завдання тривалість співбесіди може бути обмежена в часі. Досвід досліджень з питань тренінгового навчання показує, що поряд з об'єктивною оцінкою змін у поведінці й спілкуванні ефективність навчання може оцінюватися й за звітами учасників, написаними в довільній формі.

### **Вправа „Самоусвідомлення”**

Мета: виявити рівень самоусвідомлення. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

Ви брали участь у вправах, спрямованих на поглиблення рівня самоусвідомлення й уміння розкриватися перед іншими. Тепер ви повинні зосередитись і підсумувати все те, що дізналися про себе. Опишіть свій характер і свої звички на основі таких запитань: „Хто я?”, „На кого я схожий?”, „Як інші сприймають мене?”, „Наскільки я сильний як особистість?”

### **Вправа „Коротко й по-діловому”**

Мета: формування вміння вербального спілкування. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

Пропонується протягом трьох хвилин висловити свої думки з приводу міжнародного становища, внутрішнього становища в країні тощо. Готуючись до кожного виступу, потрібно чітко уявляти, що хочете сказати, які висновки й гіпотези висловіте наприкінці. Ця вправа вдосконалює вміння вербального спілкування.

### **Вправа „Графічна самооцінка”**

Мета: визначення ступеню залучення кожного учасника тренінгу до групової діяльності. Розвиток комунікативного аспекту спілкування.

Задіюється інтерактивна сфера особистості.

Процедура самооцінки здійснюється так. У центрі кола, утвореного учасниками, керівник розташовує який-небудь предмет (наприклад, олівець) і повідомляє, що тут знаходиться пункт шкали. Далі керівник пропонує всім учасникам розмістити який-небудь предмет між центром і дугою кола так, щоб

це відображало особисту оцінку міри залучення до групової діяльності (тобто здійснити самооцінку). Самооцінка здійснюється в такій об'єктивній формі для того, щоб зробити об'єктом аналізу кожного учасника, його позицію в групі й дати можливість зіставити її з позицією інших, із кінцевою метою, зробити її більш оптимальною.

#### *Заняття 4. Психологія особистості в конфлікті (8 год.)*

Щоб зрозуміти природу конфліктів та відпрацювати способи їх залагодження, ми розробили низку вправ.

##### **Вправа „Моя поведінка в минулих конфліктах”**

Мета: з'ясування загального уявлення про конфлікти, стратегію їх розв'язання. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Завдання полягає в тому, що потрібно згадати ті конфлікти, які виникали між учасниками вправи та іншими людьми протягом останніх років. Це могли бути конфлікти з друзями, батьками, братами й сестрами, подругами й товаришами, викладачами, керівництвом. На окремому аркуші паперу запишіть п'ять основних конфліктів з вашого минулого, які вам вдалося пригадати, стратегію, яку ви застосували, і ваші почуття під час залагодження цих конфліктів.

##### **Вправа „Застосування конфліктних стратегій”**

Мета: визначення стратегій поведінки в конфліктах. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

У цій вправі потрібно разом із партнером написати оповідання про двох людей, які перебувають у конфлікті. Напишіть п'ять різних кінцівок для кожної з п'яти стратегій. Опишіть, що б ви робили і що б говорили.

<i>Стратегія</i>	<i>Дія та вчинок</i>	<i>Фраза</i>
Суперництво		
Співробітництво		
Уникнення		
Компроміс		
Пристосування		

Вам слід бути винахідливим у застосуванні всіх п'яти стратегій. Однак, найважливіше розв'язати проблему. Працюючи з партнером, запишіть, що відбувається в кожному з випадків, коли двоє індивідів застосовують різні стратегії:

- 1) один розв'язує проблему, інший ухиляється, відступає, тікає;
- 2) один пом'якшує напружені взаємини, інший застосовує примус;
- 3) один шукає компроміс, інший використовує примус; 4) один розв'язує проблему, інший її ігнорує.

#### **Вправа „Робота з асоціативним рядом „конфлікт”**

Мета: показати значущість емоційної сфери людини та її вплив на спілкування під час конфлікту; відпрацювати навички застосування уяви для реалізації свого емоційного стану; зрозуміти характер власних емоційних проблем у конфліктах. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Завдання полягає в тому, що потрібно висловити низку асоціацій, почуттів, які виникають, коли у фокусі нашої уваги □ конфлікт. Важливо відзначити, що асоціації є вираженням певного емоційного стану, викликаного словом „конфлікт”. Для того, щоб керувати своїм емоційним станом у ситуації конкретного конфлікту, потрібно хоча б визначити характер цих емоцій, їхню глибину й ступінь впливу на поведінку.

## **Вправа „Правильне сприйняття своєї і чужої поведінки”**

Мета: навчитися різним способам залагодження конфліктів. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

Способи залагодження конфліктів, якими користуєтеся, можуть бути зовсім відмінними від тих, якими користуються ваші друзі та знайомі. Ця вправа дасть вам можливість поліпшити своє розуміння стратегії залагодження конфліктів.

*Хід виконання вправи.*

1. Об'єднайтеся в групи по шість осіб.
2. Кожен окремо візьміть п'ять смужок паперу й напишіть на них ім'я членів своєї групи (на кожній смужці по одному імені).
3. На кожній смужці напишіть стратегію залагодження конфліктів, яка найкраще відповідає діям тих людей, чий імена там зазначено.
4. Після того, як усі групи закінчили писати, передайте смужки паперу тим людям, чий імена вказані на них. Ви повинні отримати п'ять смужок паперу, на яких зазначено ваш стиль залагодження конфліктів з погляду інших членів вашої групи. Кожен із членів вашої групи повинен також отримати п'ять смужок паперу з характеристикою його стратегії залагодження конфліктів.
5. Визначте п'ять стратегій розв'язання конфліктів □ від найчастіше вживаних до найменш уживаних. Це дасть вам можливість зрозуміти, яка ваша стратегія залагодження конфліктів.
6. Перший учасник (визначається шляхом жеребкування) повідомляє про свої результати відповідей. Це його звіт. Потім він читає те, що написано на всіх п'яти смужках паперу, тобто погляди членів групи щодо його стратегії розв'язання конфліктів, просить членів групи навести конкретні приклади того, якими були їхні дії під час розв'язання конфлікту. Члени групи повинні дотримуватися правил конструктивної підтримки.
7. Повторіть цю процедуру для кожного члена групи (за годинниковою стрілкою).

8. Усією групою обговоріть слабкі та сильні сторони ваших дій під час конфліктів.

### **Вправа „Зміна погляду”**

Мета: досягнення якомога повнішого розуміння сприйняття іншою людиною конфліктної ситуації. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

Це можна простежити на прикладі запропонованої вправи. Її можна розглядати як гру, у процесі якої один чи двоє партнерів представляють позицію протилежної сторони. Тобто, скажімо, конфліктують особи А та Б. Особа А представляє позицію особи Б, а особа Б позицію особи А. Специфічні дії учасників рольової гри: 1) реакція розуміння; 2) прояв теплоти.

Значна кількість наукових досліджень засвідчує, що зміна погляду може зменшити непорозуміння, звести до мінімуму перекручення думок іншої особи. Ця вправа дає змогу з'ясувати позиції та почуття один одного, а також попрактикуватися шляхом обміну ролями.

### **Вправа „Бесіда”**

Мета: оволодіння мистецтвом співбесіди. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

Студенти розподіляться по парам і отримують завдання вести бесіду, кожен на свою тему. Наприклад, один буде говорити про спорт, інший □ про медицину; один □ про філософію, інший □ про психологію тощо. Сторони повинні намагатися не перекикувати один одного, а робити великі паузи, говорити якомога тихіше, ставити запитання „за своєю” темою, виявляти кмітливість і творчий підхід.

Пропонуються вправи з удосконалення дикції. Дикційно досконала мова □ велике досягнення менеджера, потрібно опанувати цю професійно важливу якість. Матеріалом для вправи є різні скоромовки.

## **Вправа „Безсловесні конфлікти”**

Мета: з'ясування почуттів під час конфліктів і стилю їх залагодження. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

1. *Штовхання.* Двоє учасників беруться за руки, підняті над головами, переплітаючи пальці. Штовхають один одного, намагаючись примусити суперника торкнутися стіни.

2. *Боротьба великими пальцями.* Візьміться за руки, переплітаючи пальці так щоб великі пальці залишалися прямими. Тричі торкніться цими пальцями руки суперника, а потім спробуйте втримати палець у нерухомому стані.

3. *Ляскання по руках.* Перший учасник простягає руки долонями донизу. Другий простягає руки долонями догори під руки першого гравця. Як тільки перший гравець робить якийсь рух, другий намагається забрати руки ще до того, як перший зможе по них ляснути.

*Заняття 5. Розвиток умінь використання невербальних засобів для ефективної взаємодії (12 год.).*

Для ефективного спілкування з іншими людьми менеджери повинні насамперед майстерно володіти вербальними та невербальними засобами спілкування.

Необхідно, щоб повідомлення, які ми посилаємо вербально й невербально, відповідали одне одному. Це нелегко й вимагає відповідної практики. Для розвитку вмінь використання невербальних засобів спілкування пропонується використовувати такі вправи.

## **Вправа „Створення скульптури”**

Мета: розвиток невербальних засобів спілкування. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Одному з виконавців пропонують сісти на стілець у центрі приміщення. Він виконує роль „глини”. Усім бажаючим пропонується спробувати себе в ролі „скульптора”.

Дається інструкція такого змісту: „Ліпіть цю людину такою, якою ви її уявляєте. Грубі дотики до „глини” заборонені. Для того, щоб надати „глині” певної форми, „скульптор” має право лише на легенький дотик, інструктуючи жест і тихе звернення. „Глина”, відповідно, німа, але може опиратися „скульпторові”. Якщо останній поводить себе надто безцеремонно, то відразу ж повідомляється, що „глина” розсипалася, і в ролі „скульптора” виступає хтось інший.”

Така інструкція захищає „глину” від будь-яких форм приниження. „Глина”, реагуючи на те, що відбувається, опиратиметься таким спробам. Показово, що при ворожому ставленні до „скульптора” „глина” апріорі вбачає в його діях такі наміри і виявляє тілесну скутість. Якщо ж „скульптор” викликає довіру, „глина” підсвідомо дозволяє йому формувати задуманий образ навіть тоді, коли він певною мірою незвичний або ж викликає сміх глядачів.

Найбільш виразні, на думку групи, „скульптури” після завершення вправи можуть стати предметом колективного обговорення. Під час такого обговорення аналізується, що саме хотів передати „скульптор”, на скільки йому це вдалося, якою мірою збігаються думки й враження „скульптора” й „глини” тощо.

### **Вправа „Самовираження”**

Мета: розвиток умінь самовираження. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Учасники сідають колом.

Інструкція: „Я роздаю вам картки, на яких написані назви тварин. Назви повторюються на двох картках. Приміром, якщо вам дістанеться картка, на якій написано „слон”, знайте, що в когось картка, на якій також написано „слон”.

Учасники сідають колом. Тренер роздає картки (якщо в групі непарна кількість учасників, тренер теж бере участь у вправі).

„Прочитайте, будь ласка, що написано на вашій картці. Зробіть це так, щоб напис бачили тільки ви. Тепер картку можна забрати. Завдання кожного □ знайти свою пару. При цьому можна скористатися будь-якими виражальними засобами, не можна тільки нічого говорити й вимовляти характерні звуки „вашої тварини”. Іншими словами, усе, що ми будемо робити, ми робитимемо мовчки. Коли ви знайдете свою пару, залиштеся поруч, але й далі мовчіть. Тільки коли усі пари будуть утворені, ми перевіримо результат”.

Після того, як усі учасники групи знайшли свою пару, тренер запитує по черзі в кожної пари: „Хто ви?”

Ця вправа зазвичай проходить дуже весело, після неї в учасників групи підвищується настрій, зменшується втома. Вправа сприяє подальшому розкріпаченню учасників. У той же час, вона сприяє розвитку виразності поведінки, спонукає учасників, з одного боку, бути уважними до дій інших, а з іншого □ шукати такі засоби самовираження, що будуть зрозумілими для інших.

Після завершення вправи можна запропонувати поділитися враженнями, розповісти про те, як учасники знаходили свою пару.

### **Вправа „Розуміння”**

Мета: розвивати виразність поведінки задля визначення емоційного стану особистості менеджера. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Учасники сідають колом.

*Інструкція:* „Я роздаю декому з вас картки, на яких позначені ті чи ті емоційні стани. Той, хто одержить картки, прочитає, що на них написано, але так, щоб напис не бачили інші члени групи, і потім по черзі зобразить цей стан. Ми дивитимемося й намагатимемося зрозуміти, який стан зображений”.

У ході вправи тренер дає можливість учасникам висловити свої думки щодо зображеного стану, потім називає його. Щоразу після того, як стан

названий (наприклад, радість), можна запитати насамперед у тих, хто дав правильну відповідь, а потім і в інших учасників групи, на які ознаки вони орієнтувалися, визначаючи стан. Таке обговорення дає можливість зібрати „банк” тих невербальних проявів, на які можна орієнтуватися, визначаючи стан людини.

### **Вправа „Відображення”**

Мета: розвиток спостережливості. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Кожен учасник по черзі жестами, мімікою, позою повинен зобразити кого-небудь із групи, створюючи певну ситуацію й демонструючи, як би повелася ця людина, або показуючи „пластичний” образ цієї людини. Інші учасники групи намагаються зрозуміти, кого хотіли зобразити.

У цій вправі зображувана людина отримує можливість побачити себе з боку, учасник, що виконує завдання, □ виокремити невербальні характеристики іншого й зобразити їх, а інші учасники групи □ перевірити свою спостережливість.

### **Вправа „Інтерпретація невербальних ознак поведінки інших людей”**

Мета: продемонструвати двозначність невербальних засобів у передаванні почуттів; показати, скільки різних почуттєвих реакцій можуть викликати одні й ті ж невербальні засоби. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Для цієї вправи потрібні десять ілюстрацій, вирізаних із журналів. На кожній має бути зображення хоча б однієї людини, яка виражає певне почуття.

### **Вправа „Компенсація”**

Мета: визначення способів взаєморозуміння. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

Групу розподіляють по три особи. У кожній з таких мінігруп ролі розподіляються так: „глухий і німий” – нічого не чує, говорити не може, в його

розпорядженні зір, жестикуляція й пантоміма; „глухий і паралітик” – може лише бачити й говорити; „сліпий і німий” – може чути, жестикулювати й використовувати пантоміму.

Завдання: відповідно до приписаних ролей, домовитися між собою про щось (приміром, про місце зустрічі, подарунок іменинникові тощо).

У процесі виконання вправи виникає безліч комічних ситуацій. Лише поступово учасники засвоюють свої ролі, виробляють характерні для кожної трійки способи взаєморозуміння.

### **Вправа „Короткий діалог”**

Мета: досягнення взаєморозуміння під час діалогу. Розвиток комунікативного аспекту спілкування. Задіюється поведінкова сфера особистості.

Студентська група поділяється на пари. У кожній парі □ один учитель, інший □ учень. Ведучий дає їм теми для п'ятихвилинного діалогу. Потім вони міняються ролями.

### **Вправа „Дзеркало”**

Мета: актуалізація досвіду та знань про емоційну сферу; виявлення проблеми звуженого досвіду сприйняття й трансляції почуттів у невербальному спілкуванні. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Інструкція. Одна людина показує гримасу сусідові. Той, у свою чергу, „передражнює” її якомога точніше й передає далі. „Гримаса” передається по колу. Враховуючи сором'язливість і недостатній розвиток міміки в деяких учасників, слід проявляти витримку, створити ситуацію свободи й довіри.

### **Вправа „Тварина”**

Мета: формування почуття свободи у вираженні міміки та пантоміміки. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Заготовлюється набір карток, на яких потрібно написати назви тварин з характерною зовнішністю. Навмання взяти одну з карток і зобразити в позах та рухах роль тварини. На завершення вправи □ рефлексія.

### **Вправа „Емоція”**

Мета: активізація комплексу невербальних здібностей спілкування й досягнення стану розкнутості та свободи у взаємодії з іншими людьми. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Ця вправа дещо схожа на попередню, тільки замість тварин відзначаються емоції та частини тіла, за допомогою яких слід ці емоції виразити. Наприклад, картка „Горе. Обличчя.”

### **Вправа „Як ви виражаєте свої почуття?”**

Мета: поглибити усвідомлення того, як ви виражаєте власні почуття. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється емоційна сфера особистості.

Нижче подаються характеристики почуттів, які у вас можуть виникати. Потрібно знати два різних способи вияву кожного почуття. Перша відповідь □ виразити словесно це почуття, друга □ виразити це ж почуття невербально.

*Хід виконання вправи:*

1. Розподіліться по троє.
2. Запишіть свої реакції на ситуації, подані нижче.
3. Порівняйте ваші власні відповіді з відповідями інших членів трійки.

Потім обговоріть таке:

- а) що я дізнався про власні способи вираження почуттів?
  - б) яка зміна способів вияву власних почуттів була б мені корисною?
  - в) яка зміна способів вияву почуттів була б корисною для кожного з нас?
4. Усією групою обговоріть ваші почуття й реакцію на цю вправу.

Перерахуйте якомога більше способів конструктивного вияву почуттів.

Ситуації:

1) Якщо вам стало нецікаво під час дискусії, яким чином ви зазвичай виражаєте почуття?

Вживаючи слова.....(перелічити).

Не вживаючи слів.....(перелічити).

2) Якщо вас дратує людина, з якою ви хотіли б мати кращі стосунки, як ви зазвичай виражаєте свої почуття?

Вживаючи слова.....(перелічити).

Не вживаючи слів.....(перелічити).

3) Коли хтось робить чи каже вам щось таке, що дуже ображає вас, як

ви зазвичай виражаєте свої почуття?

Вживаючи слова.....(перелічити).

Не вживаючи слів.....(перелічити).

### **Вправа „Спілкування без слів”**

Мета: розвинути здатність розуміти двозначність почуттів, виражених за допомогою невербальних засобів чи дій. Розвиток перцептивного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

Пропонується низка ситуацій, кожна з яких передбачає вияв почуттів певним невербальним способом.

*Хід виконання вправи:*

1. Розподіліться по троє.
2. Для кожної ситуації, поданої нижче, опишіть два різних почуття, які можуть бути виражені за допомогою невербальних засобів.
3. Порівняйте ваші відповіді з відповідями решти трійки. Обговорюйте їх доти, доки всі зрозуміють відповіді один одного.
4. Перед усією групою поділіться своїми почуттями та реакцією, викликаною цією вправою. Що ви дізналися? Як би ви реагували, коли б хтось із вашої групи поведився так, як поводитися люди в конкретній ситуації? Чи бувають випадки, коли невербальні прояви почуттів ефективніший, ніж вербальні?

Ситуації:

- 1) Олена, яка весь час розмовляла, раптом замовкла. Опишіть два почуття, які могли примусити її це зробити?
- 2) Микола, нічого не сказавши, раптом змінив тему дискусії в групі. Які два почуття змусили його так вчинити?
- 3) Що б не говорила Валентина, вона постійно спостерігає за виразом обличчя лідера групи. Які два різних почуття змушують Валентину так уважно дивитися на нього?

### **Вправа „Невербальні привітання”**

**Мета:** розвиток невербальних засобів спілкування. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється когнітивна сфера особистості.

**Завдання:** мовчазне вітання один одного: всі мовчки ходять по аудиторії, торкаються один одного, дивляться в очі, при цьому не кажучи ані слова. Також пропонується торкатися один одного із заплющеними очима та спробувати визначити, з ким виникає кінестетичний контакт.

### **Вправа „Передбачення”**

**Мета:** навчитися орієнтуватися в намірах, станах інших людей, узгоджувати свої дії з діями інших. Розвиток інтерактивного аспекту спілкування. Задіюється комунікативна сфера особистості.

Усі учасники сідають колом.

**Інструкція:** „Я показуватиму вам певну кількість пальців. Іноді □ на одній руці, іноді на двох. Одразу після того, як я підніму руку (чи руки), мають встати саме стільки учасників, скільки показую, (не більше й не менше). Наприклад, якщо піднімаю руку й показую чотири пальці, то якнайшвидше мають встати четверо. Сісти вони зможуть тільки після того, як я опущу руку”.

Тренер кілька разів показує групі ту чи іншу кількість пальців. Спочатку краще показувати 5□7 пальців, наприкінці □ 1□2. У процесі виконання вправи тренер блокує спроби учасників групи обговорити й прийняти яку-небудь систему алгоритмізації роботи.

Під час обговорення тренер може поставити групі кілька запитань: „Що допомагало нам успішно виконувати поставлене завдання, а що ускладнювало його виконання?“, „На що ви орієнтувалися, коли вирішували встати?“, „Як можна було організувати нашу роботу, якби ми мали можливість заздалегідь обговорити спосіб розв’язання цього завдання?“

Обговорення дозволяє учасникам групи усвідомити, що для виконання загального завдання необхідно швидко орієнтуватися в намірах, станах інших людей, погоджувати свої дії з діями інших. У процесі обговорення можна говорити про ініціативність і проблеми прийняття власної відповідальності за те, що відбувається в групі.

## Додаток Л

### СИСТЕМА СТАНДАРТІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ<sup>1</sup>

1. Державний стандарт вищої освіти включає:

- перелік галузей знань, напрямів підготовки (спеціальностей, спеціалізацій), за якими здійснюється підготовка фахівців у ВНЗ;
- перелік напрямів підготовки бакалавра, спеціаліста, магістра – 1997 р.;
- перелік напрямів підготовки бакалавра – 2006 (чинний з 2007 р.) ;
- перелік кваліфікацій (назв кваліфікацій) за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями;
- вимоги до освітніх та освітньо-кваліфікаційних рівнів.

2. Галузевий стандарт вищої освіти це:

---

<sup>1</sup> Положення про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах, розділ 2, пункт 2.6.

- освітньо-кваліфікаційна характеристика (основні вимоги до професійних якостей, знань і вмінь фахівців, які необхідні для успішного виконання професійних функцій);
- освітньо-професійна програма підготовки (нормативний термін навчання, перелік нормативних дисциплін із зазначенням загального обсягу часу (в годинах і кредитах), відведеного для їх вивчення);
- засоби діагностики якості вищої освіти (стандартизовані методики, які призначені для кількісного та якісного оцінювання рівня сформованості знань, умінь і навичок, професійних якостей).

3. Стандарти вищої освіти навчального закладу включають: □  
перелік спеціалізацій (назв спеціалізацій) за спеціальністю;

- варіативні частини:
  - 1) освітньо-кваліфікаційної характеристики випускників ВНЗ;
  - 2) освітньо-професійної програми підготовки;
  - 3) засобів діагностики якості вищої освіти;
- структурно-логічну схему підготовки (послідовність вивчення навчальних дисциплін, форми і періодичність виконання індивідуальних завдань та проведення контролю тощо);
- навчальні плани (графік навчального процесу, перелік й обсяг нормативних і вибіркового навчальних дисциплін, послідовність та час їх вивчення, форми проведення навчальних занять, співвідношення між обсягами аудиторних занять і самостійної роботи студентів, форми проведення підсумкового контролю, а також державної атестації);
- робочі навчальні плани (конкретизовані форми проведення навчальних занять, їх обсяг, форми й засоби проведення поточного та підсумкового контролю за семестрами тощо);
- навчальні програми дисциплін (тематичний виклад змісту навчальної дисципліни);

- робочі навчальні програми дисциплін (конкретний зміст навчальної дисципліни, послідовність та організаційно-методичні форми її вивчення, обсяг часу на різні види навчальної роботи, засоби й форми поточного та підсумкового контролю);
- програми всіх видів практик;
- програми державної атестації;
- критерії оцінювання знань і вмінь студентів.

За відповідність рівня підготовки студента до вимог державних стандартів освіти відповідає керівник навчального структурного підрозділу (факультету, кафедри тощо).

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Абульханова-Славская К. А. Психология и сознание личности : [микроформа] : (Проблемы методологии, теории и исслед. реал. личности) : избр. психол. тр. / К. А. Абульханова-Славская. – М. : Моск. психол.-соц. ин-т, 1999. – 216, [2] с.
2. Алексюк А. М. Педагогіка вищої школи України. Історія. Теорія: підруч. [для студентів, аспірантів та молодих викладачів] / А. М. Алексюк. – К. : Либідь, 1998. – 558 с.
3. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. – М. : Наука, 2000. – 350 с.
4. Андреева Г. М. Социальная психология : учеб. для вузов / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 375 с.
5. Бабаева Н. А. Психологические методы саморегуляции в профессиональной деятельности практического психолога : учеб.-метод. пособие / Н. А. Бабаева. – М. : [МАИ], 2004. – 60 с.
6. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. – М. : Новое знание, 2002. – 367 с.

7. Бакли Р. Теория и практика тренинга / Р. Бакли, Дж. Кэйпл ; [пер. с англ. А. Татлыбаевой]. – [4-е изд., междунар.]. – СПб., 2002. – 351 с.
8. Барановська Л. В. Формування професійних вербально-комунікативних умінь та навичок – важливий напрям виховання всебічно розвиненої гармонійної особистості студента / Л. В. Барановська // Всебічний розвиток особистості студента : матеріали наук.-практ. конф. – Ірпінь, 2001. – С. 22 – 26.
9. Бардиер Г. Л. Социальная психология толерантности : [монография] / Г. Л. Бардиер. – СПб. : Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2005. – 118, [1] с.
10. Батаршев А. В. Диагностика профессионально важных качеств / А. В. Батаршев. – М. : Питер, 2007. – 186 с.
11. Бем С. Л. Линзы гендера. Трансформация взглядов на проблему неравенства полов = The lenses of gender. Transforming the debate on sexual inequality : The lenses of gender. Transforming the debate on sexual inequality : [монография] / С. Л. Бем ; [пер. с англ. Д. Викторовой]. – М. : РОССПЭН, 2004. – 331, [1] с.
12. Бендас Т. В. Лидерство в кросс-культурных и гендерных исследованиях : монография / Т. В. Бендас, И. С. Якиманская. – Оренбург : ГОУ ОГУ, 2006. – 294 с.
13. Бердяев Н. А. Эрос и личность : философия пола и любви / Н. А. Бердяев. – СПб. : Азбука-классика, 2008. – 219, [2] с.
14. Берн Ш. Гендерная психология : законы мужского и женского поведения / Ш. Берн ; [пер. : С. Рысев и др.]. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2007. – 318 с.
15. Берн Э. Игры, в которые играют люди : психология человеческих отношений ; Люди, которые играют в игры : психология человеческой судьбы / Э. Берн ; [пер. с англ. А. Грузберга]. – М. : Эксмо, 2006. – 566 с.
16. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание / Р. Бернс; [пер. с англ. М. Б. Гнедовский, М. А. Ковальчук]. – М. : Прогрес, 1986. – 422 с.

17. Берулава М. Н. Теория и практика гуманизации образования : [монография] / М. Н. Берулава. – М. : Гелиос АРВ, 2000. – 336, [4] с.
18. Биркенбиль В. Ф. Коммуникационный тренинг. Наука общения для всех / В. Ф. Биркенбиль ; [пер. с нем. Н. Чупеева]. – М. : Издат.торговый дом ГРАНД : ФАИР-ПРЕСС, – 2002. – 345, [6] с.
19. Бовуар де С. Друга статья. / С. де Бовуар ; [пер.з фр. Н. Воробйова]. – К. : Основи, 1994. Т.2. – 392 с.
20. Богданова І. М. Професійно-педагогічна підготовка майбутніх учителів на основі застосування інноваційних технологій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра пед. наук : спец. 13.00.04 / І. М. Богданова. – К., 1998. – 33 с.
21. Бодалев А. А. Личность и общение : избр. психол. тр. / А. А. Бодалев. – 2-е изд., перераб. – М. : Междунар. пед. акад., 1995. – 324 с.
22. Божович Л. И. Этапы формирования личности в онтогенезе / Л. И. Божович // Вопросы психологии. – 1978 – №4. – С. 13 – 16.
23. Бойко В. В. Коммуникативная толерантность : методическое пособие / В. В. Бойко. – СПб. : СПб.,1998. – 23 с.
24. Бондаревская Е. В. Теория и практика личностно-ориентированного образования / Е. В. Бондаревская. – Ростов-на-Дону : Булат, 2000. – 351 с.
25. Бондаренко С. Л. Оптимизация коммуникативной деятельности учителя на уроке : автореф. дис. на получение науч.степени канд. психол. наук : спец. 19.00.01 / С. Л. Бондаренко. – К., 1976. – 23 с.
26. Боришевський М. Й. Виховання у дітей статевої самосвідомості / Боришевський М. Й. // Вихователю про психологію та педагогіку сексуального розвитку дитини. – К. : Ін-т змісту і методів навчання,1996. – С. 19.
27. Буряк А. В. Практикум по „Этике деловых отношений” : учеб.-метод. пособие / А. В. Буряк, Е. А. Петутина. – Х. : НТУ „ХПИ”, 2002. – 120 с.

28. Василенко М. П. Передумови розвитку комунікативно-професійних умінь у системі навчально-виховного процесу в університеті / М. П. Василенко // Професійна та моральна культура в педагогічній системі. Проблеми сучасності : культура, мистецтво, педагогіка : зб. наук. пр. – Харків ; Луганськ : СтильІздат, 2004. – С. 26 – 33.
29. Васянович Г. П. Педагогічна етика : навч.-метод. посібник для викладачів і студ. вищих навч. закл. / Г. П. Васянович. – Л. : Норма, 2005. – 343 с.
30. Вачков И. В. Психология тренинговой работы : содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению и специальностям психологии / И. В. Вачков. – М. : Эксмо, 2007. – 414, [1] с.
31. Вербицкий А. А. Проблемы современного профессионального образования : экспериментальная учеб. авторская программа / А. А. Вербицкий. – М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2005 – 14 с.
32. Виноградський М. Д. Менеджмент в організації : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. зі спец. „Менеджмент організацій” усіх форм навч. / Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шканова О. М. – [3-тє. вид., випр.]. – К. : Кондор, 2004. – 596 с.
33. Власова О. І. Педагогічна психологія: навч. посіб / О. І. Власова. – К. : Інститут післядипломної освіти. Факультет соціології та психології Київського національного ун-ту ім. Т. Шевченка, 2001. – 247 с.
34. Войтко В. І. Психологічний словник / В. І. Войтко. – К. : Вища школа, 1982. – 215 с.
35. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер : Для руководителя-практика / М. Вудкок, Д. Френсис. – М. : Дело, 1991. – 832 с.
36. Выготский Л. С. Педагогическая психология / Л. С. Выготский. – М. : АСТ : Астрель : Хранитель, 2008. – 670, [1] с.

37. Гальперин П. Я. Лекции по психологии : учеб. пособие для студентов вузов / П. Я. Гальперин. – [2-е изд.]. – М. : Ун-т : Моск. психол.социал. ин-т, 2005. – 399 с.
38. 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.
39. Герасимова І. В. Гендерні аспекти формування комунікативних умінь у майбутніх менеджерів / І. В. Герасимова // Наукові записки. – Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2009. – Вип. 80. – С. 62 – 67.
40. 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.
41. Говорун Т. В., Кікінеджі О. М. Гендерна психологія : навч. посібник / Т. В. Говорун, О. М. Кікінеджі. – К. : Видавничий центр „Академія”, 2004. – 307 с.
42. Гоноболин Ф. Н. Книга об учителе / Ф. Н. Гоноболин. – М. : Просвещение, 1965. – 260 с.
43. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник / С. У. Гончаренко. – К. : Либідь, 1997. – 374 с.
44. Грехнев В. С. Культура педагогического общения : кн. для учителя / В. С. Грехнев. – М. : Просвещение, 1990. – 142, [2] с.
45. Грошев И. В. Основы управления персоналом = Foundation of personnel management : учеб. пособие / И. В. Грошев, Е. М. Уланова. – Тамбов : Изд-во ТГУ, 2006. – 73 с.
46. Грошев И. В. Психология половых различий : [микроформа] : монография / И. В. Грошев. – Тамбов : Изд-во ТГУ, 2001. – 683 с.

47. Гуревич Р. С. Теоретичні та методичні основи організації навчання у професійно-технічних закладах / Р. С. Гуревич. – К. : Вища школа, 1998. – 229 с.
48. Данчева О. В. Практична психологія в економіці та бізнесі / О. В. Данчева, Ю. М. Швалб. – К. : Лібра, 1999. – 270 с.
49. Двинянинова Г. С. Невербальний компонент в міжкультурному общенні (на матеріалі англ. яз.) : учеб. пособие по спецкурсу для студентов вузов, обучающихся по специальности 021700 – „Филология”, специализации „Зарубеж. филология” / Г. С. Двинянинова, С. Д. Девяткова. – Пермь : Перм. ун-т, 2003. – 183 с.
50. Державна національна програма „Освіта” (Україна ХХІ століття). – К. : Райдуга, 1994. – 61 с.
51. Державна програма розвитку туризму на 2002–2010 роки, затверджена Постановою Кабінету Міністрів України №583 від 29.04.2002 р. // Офіційний вісник України. – 2002. – №18. – С. 143 – 154.
52. Джелілова Л. Реалізація принципу наступності в математичній підготовці маабутніх учителів / Л. Джелілова // Неперервна професійна освіта : теорія і практика : наук.-метод. журнал. – 2002. – Вип. 1(5). – С. 107 – 111.
53. Джонсон Д. В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Д. В. Джонсон ; [пер.з англ. В. Хомик]. – К. : Видавничий дім „КМ Академія” , 2003. – 288 с.
54. Дмитренко М. Й. Ділове спілкування як феномен соціальної дійсності : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філос. наук : спец. 09.00.03 / М. Й. Дмитренко. – Х., 2005. – 19 с.
55. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство / А. Б. Добрович. – М. : АОЗТ „Яуза” : Секачев, 1996. – 253, [1] с.

56. Доцевич Т. І. Корекція порушень комунікативної діяльності у дезадаптованих молодших школярів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. : 19.00.07 / Т. І. Доцевич. – Х., 1997. – 21 с.
57. Дридзе Т. М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации : Пробл. семиосоциопсихологии / Т. М. Дридзе. – М. : Наука, 1984. – 268 с.
58. Друкер П. Ф. О профессии менеджера / П. Ф. Друкер. – М. : Вильямс, 2008. – 306 с.
59. Друкер П. Ф. Энциклопедия менеджмента : [Весь Питер Друкер в одной кн.: лучшие работы по менеджменту, напис. за 60 лет] / П. Ф. Друкер; [пер. с англ. О. Л. Пелявского]. – М. : Вильямс, 2004. – 421 с.
60. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1985. – 168 с.
61. Жалдак М. І. Формування інформаційної культури вчителя / М. І. Жалдак. Режим доступу : <http://www.ictcst.kiev.ua>.
62. Жеребкина И. А. Субъективность и гендер : гендерная теория субъекта в современной философской антропологии : учеб. пособие / И. А. Жеребкина. – СПб. : Алетейя, 2007. – 307 с.
63. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении : практ. пособие / Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растянников П. В. – Киров : ЭНИОМ, 1991 – 94, [1] с.
64. Журавлев А. Л. Психология совместной деятельности [микроформа] / А. Л. Журавлев. – М. : Ин-т психологии РАН, 2005. – 638, [1] с.
65. Закон України „Про освіту” від 23 травня 1991 р. в редакції від 23 березня 1996 р. // Голос України. – 1996. – 25 квітня.
66. Закон України №2984–III „Про вищу освіту” // Голос України. – 2002. – №43 (2794), 5 березня. – С. 10 – 15.

67. Закон України „Про туризм” від 18 листопада 2003 р. № 1282 // ВВР України. – 2004. – № 13 – С. 180.
68. Закон України „Про туризм” №32495-ВР від 15.09.95 р. // Урядовий Кур’єр. – 1995. – 15 жовтня.
69. Закон України „Про внесення змін до Закону України „Про туризм” №1282-IV від 18.11.2003 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
70. Захаров В. П. Социально-психологический тренинг / В. П. Захаров, Н. Ю. Хрящева. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1989. – 55 с.
71. Здравомыслова О. М. „Представление о гендере связано с осознанием личности” : суждения, оценки, мнения рос. женщин и мужчин / О. М. Здравомыслова. – М. : Международ. фонд соц.-экон. и полит. исслед. (Горбачев-Фонд), 2005. – 121 с.
72. Зеер Э. Ф. Психология профессий : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений / Э. Ф. Зеер. – [5-е изд., перераб., доп.]. – М. : Акад. проект : Мир, 2008. – 329, [1] с.
73. Зигерт В. Руководить без конфликтов / Вернер З., Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – 334, [1] с.
74. Зимняя И. А. Педагогическая психология : учеб. для студентов вузов, обучающихся по пед. и психол. направлениям и специальностям / И. А. Зимняя. – [изд. 2-е, доп., испр. и перераб.]. – М. : Логос, 2005. – 382, [1] с.
75. Зязюн І. А. Педагогічна майстерність : підручник / [Зязюн І. А., Крамущенко Л. В., Кривонос І. Ф., Мирошник О. Г., Семиченко В. А.] ; ред. І. А. Зязюн. – [3-тє вид., допов. і переробл.]. – К. : СПД Богданова А. М., 2008. – 376 с.
76. Ерофеева Н.Ю. Гендерный аспект управления в образовании : дис. .. доктора пед. наук : код спец. 13.00.01 / Нина Юрьевна Ерофеева. – Великий Новгород, 2001. – 343 с.
77. Игры : Обучение. Тренинг. Досуг : [Сб. сценариев] / [под ред. В. В. Петрусинского]. – М. : Новая шк., 1998. – 464 с.

78. Ильин Е. П. Дифференциальная психофизиология мужчины и женщины / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург : СПб., 2007. – 544с.
79. Каган В.Е. Стереотипы мужественности-женственности и образ «Я» у подростков // Вопросы психологи. – 1989. – № 3. – С. 26-45.
80. Казанская В. Г. Психология и педагогика : [психология как наука, психические процессы, личность и характер, цели и задачи педагогики] / В. Г. Казанская. – М. : Академия, 2008. – 239 с.
81. Кан-Калик В. А. Основы профессионально-педагогического общения : учеб. пособие / В. А. Кан-Калик. – Грозный : Чеч.-Инг. ун-т, 1979. – 138 с.
82. Каплинский В. В. Формирование коммуникативных умений будущего учителя на основе проблемных педагогических ситуаций : дис. ... кандидата пед. наук : 13.00.01 / Каплинский Василий Васильевич. – К., 1993. – 201 с.
83. Капська А. Й. Гра як активний метод навчання студентів майстерності слова / А. Й. Капська // Рідна школа. – 1991. – № 10. – С. 71 – 73.
84. Карабін О. Інформаційна культура студентів в контексті модернізації педагогічної освіти / О. Карабін // Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету. Серія : Педагогіка. – Тернопіль, 2005. – №2. – 149 с.
85. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / Л. М. Карамушка. – К. : Либідь, 2004. – 423 с.
86. Келли Г. Тренинг принятия решений / Г. Келли, Р. Армстронг. – СПб., 2001. – 224 с.
87. Кидрон А. Психология общения / А. Кидрон. – Таллинн : Валгус, 1986 – 167, [1] с.
88. Кирилина А. В. Гендерные исследования в лингвистике и теории коммуникации : [микроформа] : учеб. пособие для студентов вузов / А. В. Кирилина. – М. : РОССПЭН, 2004. – 250, [1] с.

89. Киричук О. В. Психологія особистості : Опорний конспект лекцій / О. В. Киричук. – К. : Інститут підготовки кадрів держ. служби зайнятості, 2003. – 46 с.
90. Китайгородская Г. А. Интенсивное обучение иностранным языкам : теория и практика / Г. А. Китайгородская. – М. : Рус. яз., 1992. – 254, [1] с.
91. Кле М. Психология подростка : психосексуал. развитие / М. Кле. – М. : Педагогика, 1991. – 171, [1] с.
92. Клецина И. С. Психология гендерных отношений : теория и практика / И. С. Клецина. – СПб. : Алетейя, 2004. – 403, [1] с.
93. Ключева Н. В. Программы социально-психологического тренинга / Н. В. Ключева, М. А. Свистун. – Ярославль : Яросл. НПЦ „Психодиагностика”, 1992. – 66 с.
94. Коваленко С. О. Статистичний аналіз експериментальних даних за допомогою Excel : навчальний посібник / Коваленко С. О., Стеценко А. І., Хоменко С. М. – Черкаси : Вид. від. Черкаського державного університету ім. Богдана Хмельницького, 2002. – 114 с.
95. Ковальова І. О. Використання передового педагогічного досвіду в процесі формування професійної майстерності майбутніх педагогів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.01 / І. О. Ковальова. – Х., 1997. – 24 с.
96. Ковальчук Г. О. Активізація навчання в економічній освіті : навч. посібник / Г. О. Ковальчук. – [2. вид., доп.]. – К. : КНЕУ, 2003. – 298 с.
97. Козаков В. А. Психологія діяльності та навчальний менеджмент : підручник : у 2 ч. / В. А. Козаков. – К. : Київський національний економічний ун-т, 1999.
98. Кон І. С. Психология половых отличий / И. С. Кон // Вопросы психологии. – 1981. – № 2. – С. 47 – 57.

99. Кондрашова Л. В. Методика подготовки будущего учителя к педагогическому взаимодействию с учащимися : учеб. пособие для студ. пед. ин-тов / Л. В. Кондрашова. – М. : Прометей, 1990. – 150 с.
100. Косова Н. М. Формирование коммуникативной активности будущего учителя : автореферат дис. ... кандидата пед. наук : спец 13.00.01 / Косова Нина Михайловна. – Москва, 1989. – 15 с.
101. Костюк Г. С. Избранные психологические труды / Г. С. Костюк. – М. : Педагогика, 1988. – 304 с.
102. Котова И. Б. Общая психология : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению и специальностям психологии / И. Б. Котова, О. С. Канаркевич. – М. : Академцентр, 2008. – 478, [1] 1 с.
103. Коць М. О. Комуникативна підготовка майбутнього вчителя інтеракційними методиками : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец.19.00.07 / М. О. Коць. – К., 1997. – 18 с.
104. Кравець В. П. Педагогіка та психологія: гендерний аспект : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / В. П. Кравець, О. М. Кікінежді. – Т. : Навчальна книга-Богдан, 2004. – 122 с.
105. Краткий психологический словарь / [под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского]. – М. : Прогресс, 1987. – 358 с.
106. Крейдлин Г. Е. Мужчины и женщины в невербальной коммуникации / Г. Е. Крейдлин. – М. : Яз. славян. культуры, 2005. – 223 с.
107. Крейнер С. Ключевые идеи менеджмента : Мыслители, которые изменили мир менеджмента / С. Крейнер. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 346 с.

108. Кремень В. Г. Освіта і наука України: шляхи модернізації : Факти, роздуми, перспективи / В. Г. Кремень. – К. : Грамота, 2003. – 216 с.
109. Кудін В. О. Освіта в інформаційному суспільстві / В. О. Кудін. – К. : Республіка, 1998. – 151 с.
110. Кудинов С. И. Полоролевые аспекты любознательности подростков // Психологический журнал. – 1998. – Т. 19. – № 1. – С. 26 – 36.
111. Кузин Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Ф. А. Кузин. – [6-е изд., перераб. и доп.]. – М. : Ось-89, 2005. – 319 с.
112. Кузьмина Н. В. Очерки психологии труда учителя. Психологическая структура деятельности учителя и формирование его личности / Н. В. Кузьмина. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1967. – 184 с.
113. Кузьмінський А. І. Гуманізація навчально-виховного процесу в закладах освіти (організаційно-управлінський аспект) / А. І. Кузьмінський. – Черкаси, 1992. – 30 с.
114. Кузьмінський А. І. Дискусія / рольова гра: етика ділового спілкування державного службовця на межі поля компетенції / А. І. Кузьмінський // Інноваційні технології навчання в системі підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців : інформаційно-методичні матеріали до літньої школи. – О., 2002. – С. 209 – 219.
115. Кузьмінський А. І. Методологічні і теоретичні основи нових технологій навчання / А. І. Кузьмінський // Вісник Черкаського університету. Серія: Педагогічні науки. – Черкаси : Вид-во ЧДУ, 2001. – Вип. 23. – С. 73 – 77.
116. Кузьмінський А. І. Організаційно-методичне забезпечення навчально-виховного процесу в університеті : метод. посіб. / А. І. Кузьмінський. – Черкаси : Вид-во ЧДУ, 2001. – 50 с.

/

117. Кузьмінський А. І. Педагогіка : підручник / А. І. Кузьмінський, В. Л. Омелянєнко, В. Л. – [2-ге вид, перероб. і доп.]. – К. : Прес, 2004. – 445 с.
118. Кузьмінський А. І. Педагогіка вищої школи: навч. посіб. А. І. Кузьмінський. – К. : Знання, 2005. – 486 с.
119. Куклін О. В. Організаційно-педагогічні умови професійного навчання фахівців комерційного профілю (на матеріалі навчально-тренувальної фірми): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / О. В. Куклін. – К., 2001. – 19 с.
120. Курлянд З. Н. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. / [Курлянд З. Н., Хмелюк Р. І., Семенова А. В., Бартєнєва І. О., Богданова І. М.] ; під ред. З. Н. Курлянд. – [3-є вид., перероб., доп.]. – К. : Знання, 2007. – 495 с.
121. Лазарєв В. С. Подготовка будущих педагогов к исследовательской деятельности : монография / В. С. Лазарєв, Н. Н. Ставринова. – Сургут : РИО СурГПУ, 2007. – 162 с.
122. Леви В. Л. Искусство быть другим : общение и понимание / В. Л. Леви. – М. : Торобоан, 2007. – 380 с.
123. Левин К. Теория поля в социальных науках / К. Левин. – СПб., 2000. – 365 с.
124. Леонтьев А. А. Основы психолінгвистики : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности „Психология” / А. А. Леонтьев. – [4-є изд., испр.]. – М. : Смысл, 2005. – 287 с.
125. Леонтьев А. А. Психология общения : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности „Психология” / А. А. Леонтьев. – [5-є изд., стер.]. – М. : Смысл : Academia, 2008. – 365 с.
126. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность : учеб. пособие для студентов вузов по направлению и спец. „Психология”, „Клин. психология”/ А. Н. Леонтьев. – М. : Смысл, 2004. – 345, [1] с.
127. Ли Д. Практика группового тренинга / Д. Ли. – СПб., 2001. – 224 с.

/

128. Линенко А. Ф. Теорія і практика формування готовності студентів педагогічних вузів до професійної діяльності : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.01; 13.00.04 / А. Ф. Линенко. – К., 1996. – 44 с.
129. Липкина А. И. Критичность и самооценка в учебной деятельности А. И. Липкина, Л. А. Рыбак. – М. : Педагогика, 1968. – 142 с.
130. Лисина М. И. Проблема онтогенеза общения / М. И. Лисина. – М. : Педагогика, 1986. – 143 с.
131. Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів невиробничої сфери: дис. ... кандидата пед. наук : 13.00.04 / Лівенцова Вікторія Анатоліївна. – Вінниця, 2002. – 232 с.
132. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта : учеб. пособие / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К. : МАУП, 2000. – 256 с.
133. Лозовецька В. Т. Концептуальні засади формування професійної компетентності фахівця туризму / В. Т. Лозовецька // Зб. наук. праць Інституту туризму і менеджменту Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника. – Івано-Франківськ, 2007. – С. 14 – 24.
134. Лозовецька В. Т. Теоретико-методологічні засади професійного навчання фахівців туризму в умовах ринку / В. Т. Лозовецька // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. праць / Інститут пед. і псих. професійної освіти АПН України, Вінницький держ. пед. ун-т ім. М. Коцюбинського. – Вінниця : ДОВ Вінниця, 2005. – №7 – С. 380 – 386.
135. Лозниця В. С. Психологія менеджменту. Теорія і практика : навч. посіб. / В. С. Лозниця. – К. : ЕксОб, 2001. – 512 с.
136. Ломов Б. Ф. Общение как проблема общей психологии / Б. Ф. Ломов //

/

Методологические проблемы социальной психологии. – М.: Наука, 1975.  
– С.124 – 135.

137. Луценко О. А. Гендер в контексті проблеми спілкування //Філософські пошуки. – Львів ; Одеса, 1999. – Вип.10. – С. 114 – 120.
138. Льюис Д. Тренинг эффективного общения / Д. Льюис. – М. : Изд-во Эксмо, 2002. – 224 с.
139. Макаренко С. С. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності учителя : дис. ... кандидата психол. наук : 19.00.07  
Макаренко Стефанія Стефанівна. – К., 2001. – 180 с.

/

140. Макарецв А. Г. Формирование стилия современного руководителя : (социологический аспект) : автореферат дис. ... кандидата соц. наук : спец. 22.00.04 / А. Г. Макарецв. – М., 1992. – 20 с.
141. Максименко С. Д. Психология в социальной та педагогической практике : методология, методы, программы, процедуры : навч. посіб. для вищої школи / С. Д. Максименко. – К. : Наукова думка, 1998. – 226 с.
142. Макшанов С. И. Психология тренинга / С. И. Макшанов. – СПб., 1997. – 224 с.
143. Маноха И. П. Професійний потенціал особистості: досвід отнологічного дослідження : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.01 / И. П. Маноха. – К., 1993. – 22 с.
144. Марез Т. Женское и мужское : Раскрытие тайны жен. начала / Т. Марез ;[пер. А. Грабовецкая и др.]. – М. : София, 2000. – 190 с.
145. Маслоу А. Г. Маслоу о менеджменте. Самоактуализация. Просвещенный менеджмент. Организационная теория / А. Г. Маслоу ; [пер.с англ. Н. Левкина, А. Чех]. – СПб. : Питер, 2003. – 413 с.
146. Маслоу А. Г. Мотивация и личность / А. Г. Маслоу ; [пер.с англ.Т. Гутман, Н. Мухинана]. – [3.изд.]. – СПб. : Питер, 2003. – 351 с.
147. Мейтарчан С. Ю. Проблеми психологической подготовки майбутніх менеджерів організації / С. Ю. Мейтарчан // Теоретичні і прикладні проблеми психології та педагогії. – 2001. – № 2. – С. 106 – 109.
148. Мельникова С. В. Деловая риторика : (речевая культура делового общения) : учеб. пособие / С. В. Мельникова. – Ульяновск : Ульян. гос. технол. ун-т , 1999. – 105 с.
149. Мерлин В. С. Психология индивидуальности : избр. психол. тр. / В. С. Мерлин. – М. : МОДЭК, 2005. – 542, [1] с.

150. Мид М. Мужское и женское. Исследование полового вопроса в меняющемся мире = Male and Female / М. Мид ; [пер. с англ. М. Ошурков и др.]. – М. : Росспэн, 2004. 412 с.
151. Миславский Ю. А. Саморегуляция и активность личности в юношеском возрасте / Ю. А. Миславский. – М. : Педагогика, 1991. – 151, [1] с.
152. Михневич А. Е. Ораторское искусство лектора / А. Е. Михневич. – Ташкент : Узбекистан, 1979. – 45 с.
153. Мишаткина Т. В. Культура делового общения : учеб. пособие / Т. В. Мишаткина, Г. В. Бороздина. – Минск : Изд-во Союза НПК РБ, 1997. – 364 с.
154. Міщик Л. І. Теоретико-методичні основи професійної підготовки соціального педагога у закладах вищої освіти / Л. І. Міщик. – Запоріжжя : Промінь, 1997. – 370 с.
155. Мойсеюк Н. Є. Педагогіка : навч. посіб. / Н. Є. Мойсеюк. – [5-те вид., доп. і перероб.]. – К. : Либідь, 2007. – 656 с.
156. Морозов А. В. Деловая психология : курс лекций : учеб. для студ. высш. и сред. спец. учеб. заведений / А. В. Морозов. – СПб. : Союз, 2002. – 571 с.
157. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / В. В. Москаленко. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 624 с.
158. Мудрик А. В. Общение в процессе воспитания : учеб. для студентов вузов / А. В. Мудрик. – М. : Пед. о-во России, 2001. – 319, [1] с.
159. Мудрик В. В. Коммуникативная культура личности / В. В. Мудрик // Базовая культура : теоретические и методические проблемы. – М. : Изд-во АПН СССР, 1989. – С. 56 – 58.
160. Мясичев В. Н. Психология отношений : избр. психол. тр. /

- В. Н. Мясищев. – М. : Институт практической психологии, 1995. – 356 с.
161. Національна доктрина розвитку освіти, затверджена Указом Президента України від 17 квітня 2002 року № 347/2002 // Професійнотехнічна освіта. – 2002. – № 3. – С. 2– 8.
162. Немов Р. С. Общая психология / Р. С. Немов. – СПб., 2006. – 304 с.
163. Ничкало Н. Г. Развитие в Украине исследований по проблемам педагогики и психологии профессионального образования на рубеже столетий / Н. Г. Ничкало. – К. : Науковий світ, 2001. – 67 с.
164. Нісімчук А. С. Сучасні педагогічні технології : навч. посіб. / Нісімчук А. С., Падалка О. С., Шпак О. Т. – К. : Видавничий центр „Просвіта”, 2000. – 365.
165. Новиков А. М. Методология : основания методологии, методология научного исследования, методология практической деятельности, введение в методологию художественной деятельности, методология учебной деятельности, введение в методологию игровой деятельности : учеб.-метод. пособие / А. М. Новиков, Д. А. Новиков. – М. : СИНТЕГ, 2007. – 660, [1] с.
166. Носаченко И. М. Игровые методы обучения в экономике : учеб.-метод. пособие / И. М. Носаченко. – К., 1995. – 80 с.
167. Обучение толерантности : метод. пособие / [ под ред. Г. Л. Бардиер]. – СПб., 2005. – 137 с.
168. Общая психология: Словарь / [ред. А. В. Петровский]. – М. : ПЕР СЭ, 2005. – 250 с.
169. Олпорт Г. Становление личности : избр. тр. / Г. Олпорт ; [пер. с англ. Л. В. Трубицыной, Д. А. Леонтьева]. – М. : Смысл, 2002. – 461, [1] с.
170. Орбан-Лембрик Л. Е. Основи психології управління / Л. Е. ОрбанЛембрик. – Івано-Франківськ, 2002. – 424 с.
171. Падалка О. С. Професійно- економічна підготовка вчителя /

- О. С. Падалка. – К. : Четверта хвиля, 2001. – 312 с.
172. Панасюк А. Ю. Управленческое общение: практические советы / А. Ю. Панасюк. – М. : Экономика, 1990. – 112 с.
173. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. – СПб., 1999. – 494 с.
174. Парсонс Т. Мужчина и мальчик = Man and boy / Т. Парсонс ; [пер. с англ. М. Павловой]. – М. : Гелеос, 2007. 441, [1] с.
175. Парыгин Б. Д. Социальная психология : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии / Б. Д. Парыгин. – СПб. : СПбГУП, 2003. – 615 с.
176. Педагогічні технології у неперервній професійній освіті / [Сисоєва С. О., Алексюк А. М., Воловик П. М., Кульчицька О. І., Сігаєва Л. Є.] ; ред. С. О. Сисоєва. – К. : ВПОЛ, 2001. – 502 с.
177. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг/ Л. А. Петровская. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1989. – 216 с.
178. Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социальнопсихологического тренинга / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1982. – 168 с.
179. Петровский А. В. Психология : учеб. / А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский. – [7-е изд., стер.]. – М. : Академия, 2007. – 500, [1] с.
180. Петрушин С. В. Психологический тренинг в многочисленной группе : методика развития компетентности в общении в группе от 40 до 100 человек / С. В. Петрушин. – [3-е изд.]. – М. : Академ. Проект, 2004. – 251, [4] с.
181. Пілецький В. С. Комуникативний потенціал студентської групи як чинник успішності професійної підготовки менеджерів - економістів :

- дис. ... кандидата психол. наук: 19.00.07 / Пілецький Віктор Сидорович.  
– ІваноФранківськ, 2003. – 222 с.
182. Подласый И. П. Педагогика : учеб. / И. П. Подласый. – М. : Высш. образование , 2007. – 540 с.
183. Полторацька В. В. Формування комунікативної культури майбутнього вчителя в процесі його професійно- педагогічної підготовки : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.01 / В. В. Полторацька. – Х., 1997. – 23 с.
184. Попков В. А. Теория и практика высшего профессионального образования : учеб. пособие для студентов вузов, магистров и

- аспирантов, а также слушателей ФПК и преподавателей вузов / В. А. Попков, А. В. Коржуев. – М. : Акад. проект, 2004 – 425, [3] с.
185. Посталюк Н. Ю. Творческий стиль деятельности: педагогический аспект / Н. Ю. Посталюк. – Казань : Изд-во Казан. ун-та, 1989. – 204, [2] с.
186. Поясок Т. Б. Основи психолого-педагогічної підготовки фахівців фінансово-економічного профілю : навч. посіб. для студ. і викладачів фін.екон. вищих навч. закл. / Т. Б. Поясок. – К. : ПП „ЕКМО”, 2003. – 288 с.
187. Практикум по гендерной психологии / [под. ред. И. С. Клециной]. – СПб. : Питер Принт, 2003. – 479 с.
188. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учеб. пособие / [ред.-сост. Д. Я. Райгородский]. – Самара : БАХРАХ-М., 1998. – 672 с.
189. Приходько М. І. Педагогіка вищої школи : курс лекцій для магістрів / М. І. Приходько. – Запоріжжя : ЗДУ, 2001. – 97 с.
190. Профессиональная подготовка учителя в системе высшего педагогического образования : межвуз. сб. науч. тр. / [под ред. В. А. Сластенина]. – М. : МГПИ, 1982. – 180 с.
191. Профессиональное самоопределение и трудовой путь молодежи / [Л. А. Аза, А. И. Вишняк, Е. И. Головаха и др.] ; под ред. В. Л. Оссовского. – К. : Наук. думка, 1987. – 303, [1] с.
192. Психогимнастика в тренинге : [тренинг партнерского общения, тренинг сенситивности, развитие креативности] / [под ред. Н. Ю. Хрящевой]. – СПб. : Речь, 2006. – 250 с.
193. Психологический словарь / [редкол.: В. В. Давыдов и др.]. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – М. : Педагогика-пресс, 2001. – 438, [1] с.
194. Психология менеджмента : учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии / под ред. Г. С. Никифорова. – М. : РГБ, 2007. – 638 с.

195. Психология управления персоналом : пособие для специалистов, работающих с персоналом / [под ред. А. В. Батаршева, А. С. Лукьянова]. [2-е изд., испр.]. – М : Психотерапия, 2007. 613, [2] с.
196. Психология формирования личности и проблемы обучения : сб. науч. тр. / [под ред. Д. Б. Эльконина, И. В. Дубровиной]. – М. : НИИ общ. педагогики АПН СССР, 1980. – 166 с.
197. Психологія самоактивності учнів у виховному процесі : навч.-метод. посіб. / [Боришевський М. Й., Музичук С. Т., Антоненко В. В., Удодова Л. П., Пилипенко Л. І.]. – К. : Інститут змісту і методів навчання ; Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – 1999. – 190 с.
198. Психолого-педагогічні аспекти реалізації сучасних методів навчання у вищій школі : навч. посіб. / [Артюшина М. В., Котикова О. М., Романова Г. М., Аксьонова О. В., Балягина І. А., Богорад М. А.]; под ред. М. В. Артюшиної. – К. : КНЕУ, 2007. – 527 с.
199. Пушкарева Н. Л. Гендерная теория и историческое знание / Н. Л. Пушкарева. – СПб. : Алетейя, 2007. – 495 с.
200. Рай Л. Развитие навыков эффективного общения / Л. Рай. – СПб., 2002. – 288 с.
201. Роджерс К. О групповой психотерапии / К. Роджерс. – М. : Гиль-Эстель, 1993. – 224 с.
202. Романовский А. Г. Общая характеристика личности руководителя : метод. пособие по курсу „Основы теории управления социальными системами” для студ. инж. и экон. спец., специализирующихся в области управленческой деятельности / А. Г. Романовский. – Х. : НТУ ХПИ, 2000. – 34 с.
203. Роменець В. А. Психологія творчості : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / В. А. Роменець. – [3-тє вид.]. – К. : Либідь, 2004. – 287 с.

204. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – СПб. : Питер, 1999. – 720 с.
205. Рудницька О. П. Педагогіка: загальна та мистецька / О. П. Рудницька. Т. : Навчальна книга-Богдан, 2005. – 360 с.
206. Савенкова Л. О. Професійне спілкування майбутніх викладачів як об'єкт психолого-педагогічного управління / Л. О. Савенкова. – К. : КНЕУ, 2005. – 209 с.
207. Сагач Г. М. Мистецтво ділової комунікації / Г. М. Сагач. – К. : Київський ін-т банкірів банку „Україна”, 1995. – 179 с.
208. Сарновська С. О. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько- методологічний аналіз) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філос. наук : спец. 09.00.03 / С. О. Сарновська. – К., 2000. – 18 с.
209. Сащак Н. І. Формування інформаційної культури особистості / Н. І. Сащак // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. – Київ ; Вінниця : ДОВ „Вінниця”, 2006. – Вип. 9. – С. 289 – 293.
210. Свенцицкий А. Л. Психология управления организациями : учеб. пособие / А. Л. Свенцицкий. – СПб., 1999. – 221, [1] с.
211. Севастьянович (Надюк) Н. М. Психологічні засади організації підготовки майбутніх менеджерів / Н. М. Севастьянович (Надюк) // Проблеми загальної та педагогічної психології : Зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка – К., 2004. – Т. 6. – Вип. 1. – С. 287 – 291.

212. Седова Н. Е. Основы практической педагогики : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 050501.65 „Профессиональное обучение (по отраслям)” / Н. Е. Седова. – Комсомольск-на-Амуре : Изд-во АмГПГУ, 2007. – 254 с.
213. Сементовская В. К. Человек в деловой сфере : Ваша деловая жизнь - приглашение к размышлению / В. К. Сементовская. – Л. : Лениздат, 1985. – 119 с.
214. Сериков В. В. Образование и личность : Теория и практика проектирования пед. систем / В. В. Сериков. – М. : Логос, 1999. 271, [1] с.

215. Синдром „професійного вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / [Максименко С. Д., Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В., Бондарчук О. І., Биковський В. Т.] ; наук. ред. С. Д. Максименко. – К. : Міленіум, 2004. – 264 с.
216. Слостенин В. А. Психология и педагогика : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений непедагогического профиля / В. А. Слостенин, В. П. Каширин. – [5-е изд., стер.]. – М. : Академия, 2007. – 477, [1] с.
217. Слєпкань З. І. Наукові засади педагогічного процесу у вищій школі / З. І. Слєпкань. – К. : Вища школа, 2005. – 239 с.
218. Словарь практического психолога / [сост. С. Ю. Головин]. – Минск : Харвест, 1997. – 800 с.
219. Соколова В. В. Культура речи и культура общения / В. В. Соколова. – М. : Просвещение, 1995. – 190, [2] с.
220. Соціальний менеджмент : опыт, исследования, образование : сб. статей по материалам междунар. конф. / [ред. Е. Р. Смирнова-Ярская]. – Саратов, 2001. – 207 с.
221. Станиславский К. С. Актерский тренинг. Работа актера над собой в творческом процессе переживания : дневник ученика / К. С. Станиславский. – СПб., 2008. – 478 с.
222. Стефаненко П. В. Технологія управління пізнавальною діяльністю студентів в умовах модульного навчання (на матеріалі військової підготовки офіцерів запасу військ зв’язку) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.01 / П. В. Стефаненко. – К., 1995. – 24 с.

223. Страхов И. В. Психология педагогического общения (метод. разработ. для преподавателей и студентов) Саратов. гос. пед. ин-т им. К. А. Федина / И. В. Страхов. – Саратов : СГПИ, 1980. – 96 с.
224. Творогова Н. Д. Психология управления. Лекции : учеб. пособие для вузов : для студентов медицинских вузов / Н. Д. Творогова. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2008. – 524 с.
225. Титаренко Т.М. Хлопчики і дівчатка.: психологія становлення індивідуальності. – К.: В – во знання , 19889. – 48 с.
226. Тексты и методики деловых игр для менеджера : сборник / [упоряд. : А. Б. Боровский, И. А. Грабская]. – К. : МЗУУП, 1994. – 204 с.
227. Теплов Б. М. Психология и психофизиология индивидуальных различий : избр. психол. тр. / Б. М. Теплов. – М. : Издательство МПСИ, 2004. – 639 с.
228. Ткалич М. Г. Психолого-організаційні детермінанти самоактуалізації менеджерів комерційних організацій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.10 / М. Г. Ткалич. – К., 2006. – 20 с.
229. Тренинг профессиональной идентичности : рук. для преподавателей вузов и практикующих психологов : учеб.-метод. пособие / [авт. текста Л. Б. Шнейдер]. – М. : Изд-во Моск. психолого-соц. ин-та, 2004. – 202, [3] с.
230. Українська педагогіка в персоналіях : у 2 кн. : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / [Сухомлинська О. В., Дічек Н. П., Самоплавська Т. О., Антоненць Н. Б., Березівська Л. Д.] ; ред. Сухомлинська О. В. – К. : Либідь, 2005.
231. Фопель К. В. Технология ведения тренинга : теория и практика / К. В. Фопель ; [пер. с нем. М. Полякова]. – [2-е изд.]. – М. : Генезис, 2004. – 266, [1] с.

232. Фрейд З. Введение в психоанализ : лекции / З. Фрейд ; [пер. с нем. Г. В. Барышниковой]. – СПб. : Азбука-классика, 2008. – 478, [1] с.
233. Хараш А. У. Руководитель, его личность и деятельность : (штрихи к психол. портр.) / А. У. Хараш. – М. : Знание, 1981. – 64 с.
234. Хрипкова А. Г. Мальчик - подросток - юноша : пособие для учителей / А. Г. Хрипкова, Д. В. Колесов. – Омск : Кн. изд-во, 1987 – 245, [3] с.
235. Чугаєвський В. Г. Проблеми підготовки менеджерів освіти в системі вищих навчальних закладів України / В. Г. Чугаєвський // Суспільні процеси: психолого-педагогічні та соціальні аспекти. – К. : ВПЦ, Київський університет, 2007. – С. 255 – 261.
236. Шадриков В. Д. Психология деятельности и способности человека : учеб. пособие для вузов / В. Д. Шадриков. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – М. : Изд. корпорация „Логос”, 1996. – 318,[1] с.
237. Шепеленко Т. Л. Формирование коммуникативных умений студентов экономического университета в процессе изучения психолого - педагогических дисциплин : дис. ... кандидата пед. наук : 13.00.04 / Шепеленко Татьяна Леонидовна. – К., 1998. – 221л.
238. Шкурко Я. І. Вплив комунікативних особливостей жінки- керівника закладу освіти на ефективність її управлінської діяльності : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.05 / Я. І. Шкурко. – К., 2000. – 19 с.
239. Шмидт Р. Искусство общения / Р. Шмидт. – М. : СП „Интерэксперт”, 1992. – 77, [2] с.
240. Шнейдер Л. Б. Профессиональная идентичность : теория, эксперимент, тренинг : учеб. пособие / Л. Б. Шнейдер. – М. : Изд-во Моск. психолого-социал. ин-та, 2004 – 599 с.
241. Штылева Л. В. Фактор пола в образовании : гендерный подход и

- анализ : монография / Л. В. Штылева. – М. : Per Se, 2008. – 315 с.
242. Штылева Л. В. Гендерный подход в образовании : учеб. программа и метод. рекомендации к курсу / Л. В. Штылева. – Мурманск : МГПУ, 2004. – 77 с.
243. Щербаков А. И. Психолого-педагогическая подготовка учителя-воспитателя и пути ее оптимизации в высшей школе / А. И. Щербаков // Проблемы совершенствования системы психолого-педагогической подготовки учителя. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1980. – С. 3 – 46.
244. Эльконин Д. Б. Избранные психологические труды / Д. Б. Эльконин. – М. : Педагогика, 1989. – 554, [1] с.
245. Якиманская И. С. Личностно-ориентированное обучение в современной школе / И. С. Якиманская. – [2. изд.]. – М. : Сентябрь, 2000. – 111 с.
246. Якобсон Р. Язык и бессознательное / Р. Якобсон. – М. : Гнозис, 1996. – 248 с.
247. Якокка Л. Карьера менеджера / Л. Якокка ; [пер. с англ. Р. И. Столпер]. – Тольятти : Изд. дом „Довгань”, 1995. – 358, [1] с.
248. Якунин В. А. Педагогическая психология : учеб. пособие / В. А. Якунин. – [2. изд.]. – СПб. : Михайлов, 2000. – 348 с.
249. Bem S. L. Gender schema theory : a cognitive account of sex-typing / S. L. Bem // Psychological Review. – 1981. – V. 88. – P. 354 – 364.
250. Bem S. L. The measurement of psychological androgyny / S. L. Bem // Journal of Consulting and Clinical Psychology. – 1974. – № 42. – P. 155 – 162.
251. Ben S. Sex-role adaptability : one consequence of psychological androgyny / S. Ben // Journal of Personality and Social Psychology. – 1975. – № 31. – P. 634 – 643.

252. Bergin A. E. The effect of dissonant persuasive communications upon changes in a self-referring attitude / Bergin A. E. // *J. Personality*. – 1962. – № 30. – P. 423 – 438.
253. Bergin A. E. The effect of dissonant persuasive communications upon changes in a self-referring attitude / Bergin A. E. // *J. Personality*. – 1962. – № 30. – P. 423 – 438.
254. Bonaguro E., Pearson J. The Relationship Between Communicator Style, Argumentativeness and Gender / E. Bonaguro, J. Pearson // Paper presented to the Speech Communication Association. – Chicago, 1986. – 296 p.
255. Bruneau T. J. The deep structure of interpersonal communication process / Bruneau T. J., Robert C., Watson K. W. // *Interpersonal communication process*. Gorsuch Scarisbrich. – Scottsdale, AZ, 1987. – 580 p.
256. Burton J. W. Conflict : Practices in Management, Settlement and Resolution / J. W. Burton, F. Dukes. – London, Basingstoke : Macmillan, 1990. – 324 p.
257. Crainer S. Key management ideas / S. Crainer. – London : Financial times, 1999. – 685 p.
258. Dance F. E. X. „Concept” of Communication / F. E. X. Dance // *Journal of Communication*. – 1970. – Vol. 20. – № 2. – P. 164 – 171.
259. Day K. Differences in teaching behavior in adults as a function of sex related variables / K. Day. – University of Washington, 1975. – 584 p.
260. Drucker P. F. Managing in the next society / P. F. Drucker. – Oxford [etc.] : Butterworth-Heinemann, 2002. – XIII, 321 p.
261. Fuller D. Manage or be managed! Proven Techniques on how to be successful manager / D. Fuller. – 1992. – 287 p.
262. Hofstede G. Cultural Constraints in Management Theories. / G. Hofstede // *Academy of Management Executive*. – 1993. – P. 81 – 94.
263. Holliday M. U. Language as Social Semiotic / M. U. Holliday. – London. – 1978. – 238 p.

264. Hude J. Sh. Half the Human Experience : The Psychology of Women / J. Sh. Hude. – Lexington. Massachusetts. Toronto : D. C. Heath and Company. – 1991. – 475 p.
265. Jakobson R. Closing statement / R. Jakobson // Linguistics and Poetics in style in Language. – Cambridge. – 1960. – P. 429 – 434.
266. Jakobson R. The sound shape of language / R. Jakobson, L. R. Waugh // With a new pref. by Linda R. Waugh. – Berlin : Mouton de Gruyter. – 2002. – XIV, 335 p.
267. Maccoby E. E. The Psychology of Sex Differences / E. E. Maccoby, C. N. Jackling. – Stanford, C A : Stanford University Press. – 1974. – 391 p.
268. Maslow A. H. Motivation and personality/ A. Maslow. – New York : Harper. – 1954. – 469 p.
269. Maslow A. The theory of human motivation / A. Maslow // Psychology Review. – 1943. – № 50. – P. 122 – 133.
270. Miles R. The women's history of the world / R. Miles. – London : Joseph. – 1988. – XVI, 288 p.
271. Money J. Man and Women, Boy and Girl / J. Money & A. A. Ehrhardt. – Baltimore : John Hopkins Press. – 1972. – P. 384 – 399.
272. Money J. Developmental differentiation of femininity and masculinity compared / J. Money, S. M. Farber, R. Wilson. // The potential of woman. – New York. – 1963. – P. 360.
273. Parsons T. Family, Socialization and Interaction Process / T. Parsons, R. Bales. – N Y : The Free University Press. – 1955. – 234 p.
274. Piaget J. Piaget's theory / Ed. P. H. Mussen // Carmichaels Manual of Child Psychology. – New York : John Wiley & Sons. – 1970. – P. 7 – 121.
275. Reynolds J. Case Method in Management Development / J. Reynolds. – Geneva. – 1985. – 290 p.
276. Robert C. Interpersonal communication process / C. Robert, K. W. Watson.

- Gorsuch Scarisbrich, Scottsolale, A Z. – 1987. – 580 p.
277. Super D. E. Occupational psychology / D. E. Super, M. J. Bonn. – London. – 1971. – 628 p.
278. Thrayer L. Communication and Communication Systems / L. Thrayer. – Homewood. – 1968. – 320 p.
279. Torrance E. Torrance test of Creative Thinking / E. Torrance. – Bensville I L : Scholastic Testing Service. – 1966. – 234 p.
280. Williams J. F. Measuring sex stereotypes : A Multination study / J. F. Williams, D. L. Best. – Rev. Eds. – Newbury Park, C A : Sage. – 1990. – 346 p.

Наукове видання

**І. В. Герасимова**

## **ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ**

**МОНОГРАФІЯ**

Комп'ютерне верстання *Любченко*  
*Л. Г.*

Підписано до друку \_\_.\_\_.2015. Формат 60x84/16.  
Ум. друк. арк. 11,3. Тираж \_\_\_ пр. Зам. № 51\_\_

Видавець і виготівник видавничий відділ  
Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького  
Адреса: бульвар Шевченка, 81, м. Черкаси, Україна, 18031  
Тел. (0472) 37-13-16, факс (0472) 35-44-63, 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.