

УДК 377.3:37.013

*Лариса Руденко*

**ОБҐРУНТУВАННЯ ДИДАКТИЧНИХ ЗАКОНОМІРНОСТЕЙ  
ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ  
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

В умовах динамічних суспільних і економічних перетворень, що відбуваються в Україні, сфера послуг стає все більш важливою. Істотність змін у світовому масштабі така, що сучасну економіку визначають як “сервісну” або “економіку послуг” [13]. Її характерними рисами є збільшення обсягів виробництва послуг, їх експорту й імпорту, внаслідок чого зростають прибутки від сервісної діяльності та зайнятість населення, що працює у сфері обслуговування. Закономірним у таких умовах є загострення конкуренції на ринку праці, що породжує потребу вдосконалення професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах.

У Білій книзі національної освіти України наголошується, що сучасна система освіти з метою створення умов для повноцінного розвитку учнів та їхнього подальшого саморозвитку потребує послідовної гуманізації освітнього простору на засадах особистісної орієнтації та гуманітаризації освіти, демократизації освітньої системи. Це означає, що стосунки між учасниками навчально-виховного процесу мають будуватися на основі взаємної поваги, визнання суб’єктивності кожного учасника, його права на власну думку, що забезпечить перехід від суб’єктно-об’єктних відносин між викладачем і учнем до суб’єктно-суб’єктних. Особистість апріорі розглядається при цьому унікальною й цілісною, з неповторним внутрішнім світом, здатною до саморозвитку і свідомої поведінки. Важливими чинниками цього процесу вважаються вдосконалення змісту загальноосвітніх предметів, підвищення рівня їх викладання й посилення зв’язку з профільними дисциплінами [3, с. 106-112].

Сьогочасна парадигма освіти, актуалізуючи питання про місце і роль освіти в житті людини та суспільства відповідно до викликів ХХІ століття, визначає провідні сутнісні аспекти освітнього процесу: біологічний, соціальний і гуманістичний [14]. Згідно з першим, освіта має забезпечити людину необхідним комплексом знань і вмінь, який сприятиме адаптації біологічної природи індивіда до життя в суспільстві. Соціальний аспект освіти пов’язаний із формуванням необхідних із точки

зору соціального замовлення особистісних якостей і передбачає засвоєння особистістю соціокультурного досвіду. Гуманістична ж сутність освіти полягає не лише в розвитку здібностей, особистих і професійно важливих якостей майбутніх фахівців, а й у допомозі людині в її саморозвитку і духовному зростанні. У такому контексті освіта є сферою соціокультурної життєдіяльності, в якій відбувається становлення духовно зрілої, відповідальної, морально вільної особистості, здатної захищати загальнолюдські цінності, творити гуманний світ.

З огляду на викладене теорія освіти потребує конструювання цілісного процесу набуття знань, адекватних життю [5], який буде органічно поєднувати загальноосвітню, загальнопрофесійну і професійно орієнтовану підготовку завдяки спільності гуманістичних смислів і духовно-моральних цілей. О. Новіков підкреслює, що реорганізацію освітнього процесу потрібно спрямовувати не лише на формування в учнів конкретних знань і вмінь, а й на розвиток якостей особистості, які дозволять їм у процесі подальшого життя досить швидко освоювати будь-який новий зміст діяльності, а в разі необхідності – і нові професії [11, с. 193]. Тобто освіта має створювати підґрунтя для подальшого саморозвитку людської особистості. Зважаючи на це, сучасна професійна освіта має орієнтуватися на формування конкурентоздатного фахівця, духовно розвинутої особистості, якій притаманне цілісне гуманістичне світосприйняття.

На основі вивчення специфіки роботи працівника сфери обслуговування виявлено, що його професійні функції реалізуються у процесі професійно-комунікативної діяльності, яка передбачає вплив на суб'єкт у процесі безпосередньої взаємодії, співпраці, діалогу, узгодження, потребує вміння знаходити конструктивні стратегії спілкування, усвідомлено проникати в культуру співрозмовника, не втрачаючи при цьому власної індивідуальності. У зв'язку з цим одне з провідних завдань підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в ПТНЗ полягає у формуванні в них компетентності щодо комунікативних особливостей сфери професійної діяльності, принципів реалізації різних професійних функцій, умінь успішно виконувати свою роль у системі професійного комунікативної середовища, тобто у формуванні комунікативної культури.

Мета нашої статті полягає в обґрунтуванні дидактичних закономірностей формування комунікативної культури майбутніх фахівців відповідно до сучасних і перспективних вимог сфери обслуговування.

Проблему дидактичних закономірностей розглядали Ю. Бабанський, Н. Бордовська, Н. Волкова, В. Галузинський, М. Євтух, Н. Мойсеюк, П. Підкасистий, І. Підласий, М. Фіцула, В. Ягупов та ін. У сучасній педагогіці

до основних дидактичних закономірностей відносять: зумовленість педагогічного процесу потребами суспільства й особистості та його залежність від конкретних умов перебігу, взаємозумовленість розвитку особистості та способів педагогічного впливу, єдність чуттєвого, логічного і практичного в педагогічному процесі, зовнішньої та внутрішньої діяльності, узгодженість завдань, змісту, організаційних форм, методів і результатів педагогічного процесу. На дидактичних закономірностях, які відображають суттєві зв'язки між навчальним і соціальним процесами, навмисно створеними або об'єктивно існуючими умовами і досягнутими результатами – навченістю, вихованістю, розвиненістю особистості в конкретних її параметрах [12, с. 198], засновані принципи і правила практичної педагогічної діяльності. Урахування цих закономірностей має для нашого дослідження концептуальну значущість.

Серед ключових напрямів державної освітньої політики, задекларованих у Національній стратегії розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки, відзначимо: реформування системи освіти на основі філософії “людиноцентризму” як стратегії національної освіти і модернізацію структури, змісту й організації освіти на засадах компетентнісного підходу, переформатування змісту освіти на цілі сталого розвитку, розвиток наукової та інноваційної діяльності в освіті, підвищення якості освіти на інноваційній основі [10]. Вони базуються на переорієнтації освітніх цілей на потреби особистості, відході від авторитарності в навчальному процесі, установці на співпрацю і спрямовані на подолання суперечностей між стрімкими темпами науково-технічного прогресу, неперервним оновленням вимог виробництва до особистісних і професійних якостей фахівців – з одного боку, і певною складністю оперативного відображення цих вимог у навчально-програмній документації, підручниках, навчально-методичних посібниках та інших нормативних документах, де визначені цілі та зміст навчально-виховної діяльності системи профтехосвіти – з іншого [6, с. 11]. У контексті проблеми нашого дослідження слід враховувати також вимоги передових підприємств сфери обслуговування, серед яких домінують вміння організовувати комунікативну взаємодію на професійному рівні, впливати на клієнта з метою спонукання здійснити покупку того чи іншого продукту, зробити те чи інше замовлення, тобто управляти його споживчою поведінкою [9, с. 3]. Тому на ринку праці більш затребуваними є фахівці, які не лише володіють сумою певних професійних знань і вмінь, а й мають потужний потенціал особистісних властивостей і якостей, що сприяють самоактуалі-

зації, самоосвіті й саморозвитку в процесі подальшої професійної діяльності та впродовж усього життя [4, с. 39].

У Білій книзі національної освіти України зазначається, що останнім часом у державі помітно знизився потенціал кваліфікованих робітників порівняно з розвинутими країнами. У зв'язку з цим нагальною є проблема підвищення ефективності діяльності професійно-технічних навчальних закладів, які значною мірою абстрагувалися від реальних потреб ринку праці. Внаслідок цього якість підготовки фахівців уже не відповідає зростим вимогам суб'єктів господарювання [3, с. 197]. Для виправлення такої ситуації професійно-технічні навчальні заклади мають гарантувати випускникам конкурентоспроможність отриманої кваліфікації на сучасних ринках праці.

У педагогічному контексті конкурентоспроможність фахівця трактується як багаторівнева інтегральна властивість, що дозволяє особистості відповідно до її індивідуальних здібностей, інтересів і потреб брати участь і отримувати переваги в конкурентних відносинах в обраній для себе сфері професійної діяльності [1]. Вона визначається професійними й особистісними якостями фахівця, від яких залежить успішність виконання ним певних видів діяльності, що забезпечують його переваги у порівнянні з іншими.

Серед загальних вимог сучасних виробничих підприємств до кваліфікованих робітників відзначимо: високий ступінь адаптованості до динаміки технологічних змін та умов професійної діяльності; компетентність у суміжних областях професійної діяльності; оволодіння методологією вирішення завдань у галузі соціальних технологій, інтегративними підходами до виконання своєї професійної ролі [7]. Оскільки основне призначення сфери обслуговування полягає в задоволенні потреб населення в різних послугах з урахуванням індивідуальних запитів і смаків споживачів, то обслуговування як вид професійної діяльності означає виконання виробничих функцій, пов'язаних із задоволенням цих потреб. Їх успішна реалізація потребує від працівника передусім, організації комунікативної взаємодії на високому професійному рівні, здатності впливати на клієнта з метою досягнення найкращого результату.

Отже, у процесі формування комунікативної культури майбутніх фахівців слід орієнтуватися на сучасні та перспективні вимоги сфери обслуговування, а це потребує створення науково обґрунтованого методичного забезпечення, яке б дозволяло істотно підвищити якість підготовки фахівців до успішної діяльності у професійно-комунікативному середовищі.

Головна ідея нашого дослідження про необхідність цілеспрямованого формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки в ПТНЗ спирається на те, що на сучасному етапі розвитку професійної освіти, на жаль, не забезпечується належний рівень готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування до виконання професійних і суспільних обов'язків, які виконуються переважно у процесі комунікативної взаємодії. Вона закономірно витікає з гуманістичної парадигми як методологічного підґрунтя сучасної освіти в Україні, спрямованої на виховання національно свідомої, духовно багатого особистості як суб'єкта культури, професіонала високого рівня. Незважаючи на те, що комунікативні процеси є об'єктивним гуманітарним явищем соціальної дійсності, їх інтенсифікація у XXI ст. вимагає підвищеної уваги до якісних гуманістичних характеристик, особливо затребуваних на тлі технізації, прагматизації, комерціалізації, розмитості духовних орієнтирів і агресії [8, с. 121], до яких, передусім, відносимо гуманістичну спрямованість комунікативної культури фахівця сфери обслуговування як її провідну характеристику.

Водночас у сучасній науці все більшої ваги набуває думка про те, що формування особистості, здобуття нею знань і накопичення життєвого досвіду відбувається через спілкування [2, с. 140]. Урахування цього дозволяє стверджувати, що комунікативна культура є важливим чинником особистісного становлення й оптимізації професійної діяльності фахівців сфери обслуговування.

Соціальне замовлення для закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування визначається через спільність вимог до випускників щодо їхньої подальшої професійної діяльності. Воно зумовлене провідною роллю сфери обслуговування в економічній структурі суспільства та її особливостями (спрямування на задоволення потреб клієнта через надання йому послуг; висока динамічність і чисельність різних за змістом і емоційною напруженістю контактів; поєднання особистісних і фахових якостей у процесі обслуговування тощо). Ці вимоги реалізуються під час професійно-комунікативної діяльності працівника підприємства з надання послуг, що дає підстави визнати формування його комунікативної культури одним із пріоритетних напрямів професійної підготовки.

Фундаментальні основи формування комунікативної культури фахівців професій типу “людина – людина” розроблені Н. Курилович [8] і включають соціальну, педагогічну та психологічну складові.

Соціальна основа цього процесу спирається на закони соціально-економічного розвитку країни, закономірності соціального розвитку особистості та зумовлена рівнем розвитку науки і техніки.

Педагогічна основа визначається функціями освітньої діяльності (закладання основ культури діяльності відповідно до сучасних реалій, комплексне врахування вимог розвивальних освітніх технологій, технологізація пізнавальної діяльності, виховання, забезпечення рівних вихідних прав і можливостей усім суспільним групам) як передумовами розумового, фізичного і духовного вдосконалення особистості відповідно до обраної діяльності та характеру вирішуваних завдань.

Психологічна основа процесу формування комунікативної культури полягає в механізмах її формування як особистісної якості, оскільки саме її сформованість визначає результат освітнього процесу.

Спираючись на викладене, сформулюємо **закономірності формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування** у процесі професійної підготовки в ПТНЗ.

*Перша закономірність* ґрунтується на розумінні комунікативної культури як суспільного й індивідуально-особистісного явища, яке розглядається з позиції його внутрішньої сутності, пов'язане з формуванням суспільної та індивідуальної свідомості та є її духовною складовою, зумовленою гуманістичними вимогами суспільного розвитку. Вона пов'язана з визначеною модернізацією й інтеграцією вітчизняної системи освіти в європейський і світовий освітній простір, необхідністю формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, загостренням конкуренції на ринку праці та підвищенням вимог сфери послуг до професійної культури випускників ПТНЗ, провідною складовою якої є комунікативна культура. Це вимагає максимального використання ресурсних можливостей освітніх стандартів і виховного потенціалу культурно-комунікативного простору навчального закладу.

Відповідно до *другої закономірності*, конкурентоздатність фахівця сфери обслуговування визначається рівнем розвитку його комунікативної культури в її особистісному та професійному значеннях. З цих позицій комунікативна культура є вагомим показником загальної та професійної культури фахівця, а її формування – пріоритетним напрямом його особистісного розвитку та професійного становлення у процесі професійної підготовки. Цілеспрямованість формування комунікативної культури майбутніх фахівців у процесі навчання в ПТНЗ забезпечить підвищення якості професійної підготовки випускника та його готовності до майбутньої діяльності, сприятиме успішності його особистісно-професійного вдосконалення.

*Третя закономірність* полягає у тому, що процес формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ

належить до пізнавально-перетворювальної діяльності, яка є результатом педагогічного впливу, ґрунтується на певних якостях особистості, спрямована на забезпечення її саморозвитку на аксіологічних і гуманістичних засадах. Це означає його залежність від зовнішніх і внутрішніх умов [8, с. 128]. Зовнішні стосуються відповідності суспільних норм і цінностей соціальному замовленню на професійну підготовку фахівців сфери обслуговування, а внутрішні – пов'язані з прагненням фахівця до самовдосконалення у професійній діяльності шляхом осмислення цих норм і цінностей та включення їх у власну ціннісну систему.

У четвертій закономірності відображається цілеспрямованість розвитку комунікативної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування як його цілісної професійно-особистісної характеристики, вираженої в єдності особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного і професійно-адаптивного компонентів. Це означає, що працівник сфери послуг має бути самостійним, інтелектуально розвинутиим, здатним розуміти мотиви своїх вчинків і відповідати за їх наслідки, аналізувати процес комунікативної взаємодії у професійній сфері та прогнозувати його результати, приймати рішення, адекватні комунікативній ситуації й досягати взаєморозуміння з партнером по спілкуванню.

Отже, закономірності формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ зумовлені загальними педагогічними закономірностями та ґрунтуються на філософських, психологічних положеннях теорії наукового пізнання явищ дійсності, положеннях теорії особистості, аксіологічної теорії її самоактуалізації та формування власного життєвого й особистісного простору; положеннях діалектики про трансформацію кількісних змін у якісні новоутворення особистості. Їх урахування у подальших дослідженнях дозволить визначити комплекс дидактичних принципів та обґрунтувати педагогічні умови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери послуг.

***Посилання:***

1. Андріяко Т. Ю. Педагогічна сутність і структура конкурентоспроможності фахівця [Електронний ресурс] / Т. Ю. Андріяко // Портал сучасних педагогічних ресурсів. — Режим доступу : <http://www.intellect-invest.org.ua>
2. Барановська Л. В. Дидактичний аспект професійного вербального спілкування / Лілія Барановська // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2000. — № 1. — С. 140—145.
3. Біла книга національної освіти України / Т. Ф. Алексєєнко, В. М. Аніщенко, Г. О. Балл [та ін.]; за заг. ред. акад. В. Г. Кременя; НАПН України. — К. : Інформ. системи, 2010. — 342 с.

4. Бухтеева Е. Е. Педагогические условия формирования мотивации к профессиональной деятельности / Е. Е. Бухтеева, О. И. Кравец // Среднее профессиональное образование. — 2013. — № 2. — С. 39—41.
5. Валицкая А. П. Философские основания современной парадигмы образования / А. П. Валицкая. — Педагогика. — 1997. — № 3. — С. 15—19.
6. Гершунский Б. С. Педагогическая прогностика : Методология, теория, практика / Борис Семенович Гершунский. — К. : Вища школа, 1986. — 200 с.
7. Коммуникативная культура и ее развитие // Концептуальные основы проектирования мышления. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [http://greencamp.ru/kultura\\_i\\_razvitie](http://greencamp.ru/kultura_i_razvitie)
8. Курилович Н. В. Методологические основы формирования культуры профессионального общения будущих социальных работников / Н. В. Курилович // Вопросы современной науки и практики. — 2010. — № 10—12 (31). — С. 121—130.
9. Лычак Я. Д. Формирование ключевых квалификаций будущего специалиста сферы туристического сервиса на основе интенсификации обучения : автореф. дис... канд. пед. наук : 13.00.08 — Теория и методика профессионального образования / Яна Дмитриевна Лычак. — Калининград, 2009. — 25 с.
10. Національна стратегія розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки. — [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://www.mon.gov.ua/images/files/news/12/05/4455.pdf>
11. Новиков А. М. Российское образование в новой эпохе: Парадоксы наследия, векторы развития / А. М. Новиков. — М. : Эгвес, 2000. — 272 с.
12. Пидкасистый П. И. Педагогика : учебн. пособие для студ. пед. вузов и пед. колледжей / П. И. Пидкасистый; ред. П. И. Пидкасистого. — М. : Педагогическое общество России, 1998. — 640 с.
13. Предводителева М. Д. Основные тенденции развития российской сферы услуг / М. Д. Предводителева, О. Н. Балаева // Маркетинг услуг. — 2008. — № 4 (16). — С. 249—256.
14. Чумак О. В. Парадигма освіти ХХІ століття: інноваційні аспекти. — [Электронный ресурс] / О. В. Чумак. — Режим доступа : [http://virtkafedra.ucoz.ua/el\\_gurnal/pages/vyp7/konfl/Chumak.pdf](http://virtkafedra.ucoz.ua/el_gurnal/pages/vyp7/konfl/Chumak.pdf)

**References (transliterated and translated):**

1. Andriyako T. Yu. Pedagogichna sutnist i struktura konkurentospromozhnosti fakhivtsya (Pedagogical nature and structure of professional competitiveness) [Electronic resource] // Portal of modern teaching resources. — Mode of access : <http://www.intellect-invest.org.ua>
2. Baranovska L. V. Dydaktychnyy aspekt profesiynoho verbalnoho spilkuvannya (Didactic aspects of professional verbal communication) // Pedagogy and Psychology of Vocational Education, 2000, № 1. P. 140—145.
3. Bila knyha natsionalnoyi osvity Ukrainy (White Papers of National Education of Ukraine) / T. F. Aleksyeyenko, V. M. Anishchenko, H. O. Ball [et al.]; V. H. Kremen (ed.). Kyiv, 2010, 342 p.
4. Buhteeva E. E., Kravec O. I. Pedagogicheskie uslovija formirovaniya motivacii k professional'noj dejatel'nosti (Pedagogical conditions of forming motivation to professional activities) // Secondary Vocational Education, 2013., № 2. P. 39—41.
5. Valickaja A P. Filosofskie osnovaniya sovremennoj paradigmy obrazovaniya (Philosophical foundations of modern educational paradigm) // Pedagogy, 1997, № 3. P. 15—19.
6. Gershunskij B. S. Pedagogicheskaja prognostika : Metodologija, teorija, praktika (Pedagogical prognostics : Methodology, theory, and practice). Kyiv, 1986. 200 p.
7. Kommunikativnaja kul'tura i ee razvitie // Konceptualnye osnovy proektirovaniya myshlenija (Communicative culture and its development) // Conceptual framework of thinking designing. [Electronic resource]. — Mode of access : [http://greencamp.ru/kultura\\_i\\_razvitie](http://greencamp.ru/kultura_i_razvitie)
8. Kurilovich N. V. Metodologicheskie osnovy formirovaniya kul'tury professional'nogo obshhenija budushhix social'nyh rabotnikov (Methodological foundations of forming a



- culture of professional communication of future social workers). // Issues of Modern Science and Practice, 2010, № 10-12(31). P. 121—130.
9. *Lychak Ya. D.* Formirovanie ključevykh kvalifikacij budushhego specialista sfery turist-skogo servisa na osnove intensivizacii obuchenija : avtoref. dis... kand. ped. nauk: 13.00.08 — Teorija i metodika professional'nogo obrazovanija (Formation of key qualifications of future professionals of tourist services on the basis of intensification of training : author's abstract of Ph. D. thesis in Pedagogical Sciences : 13.00.08 – Theory and methods of professional education). Kaliningrad, 2009. 25 p.
  10. Natsionalna stratehiya rozvytku osvity v Ukraïni na 2012–2021 roky (National Strategy for the Development of Education in Ukraine for 2012-2021). [Electronic resource]. — Mode of access : <http://www.mon.gov.ua/images/files/news/12/05/4455.pdf>
  11. *Novikov A. M.* Rossijskoe obrazovanie v novoj jepohe : Paradoksy nasledija, vektory razvitija (Russian education in the new era : Paradoxes of heritage, vectors of development). Moscow, 2000. 272 p.
  12. *Pidkasistyj P. I.* Pedagogika : uchebn. posobie dlja stud. ped. vuzov i ped. kolledzhej (Pedagogy : study guide for students of pedagogical universities and pedagogical colleges). Moscow, 1998. 640 p.
  13. *Predvoditeleva M. D., Balaeva O. N.* Osnovnye tendencii razvitija rossijskoj sfery uslug (Main trends in the development of Russian service sector) // Marketing Services, 2008, № 04 (16). P. 249—256.
  14. *Chumak O. V.* Paradyhma osvity XXI stolittya : innovatsiyni aspekty (The paradigm of XXI century education : innovative aspects). [Electronic resource]. — Mode of access : [http://virtkafedra.ucoz.ua/el\\_gurnal/pages/vyp7/konfl/Chumak.pdf](http://virtkafedra.ucoz.ua/el_gurnal/pages/vyp7/konfl/Chumak.pdf)

Стаття надійшла до редакції 10.09.2014

*Л. Руденко*

**Обоснование дидактических закономерностей формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы обслуживания**

Поскольку основное назначение сферы обслуживания заключается в удовлетворении потребностей населения в различных услугах с учетом индивидуальных запросов и вкусов потребителей, то обслуживание как вид профессиональной деятельности означает выполнение производственных функций, связанных с удовлетворением этих потребностей. Их успешная реализация зависит от организации коммуникативного взаимодействия на высоком профессиональном уровне, способности влиять на клиента с целью достижения наилучшего результата. Поэтому одна из основных задач подготовки будущих специалистов сферы обслуживания в ПТУЗ заключается в формировании у них компетентности относительно коммуникативных особенностей сферы профессиональной деятельности, принципов реализации различных профессиональных ролей, умений успешно выполнять свою роль в системе профессиональной коммуникативной среды, то есть в формировании коммуникативной культуры. В статье обосновываются дидактические закономерности ее формирования с учетом ключевых направлений государственной образовательной политики, а также современных и перспективных требований сектора услуг.

**Ключевые слова:** профессиональная подготовка, специалисты сферы обслуживания, коммуникативная культура, дидактические закономерности.

*L. Rudenko*

**Justification of Didactic Laws of Forming Communicative Culture  
of Future Specialists of Service Sector**

Since the main purpose of the service sector is to meet the needs of the population in different services based on consumers' individual requests and tastes, the service as a form of professional activity means the fulfilment of production functions related to meeting those needs. Their successful implementation depends on the organization of communicative interaction in a high professional manner, ability to influence the client in order to achieve the best result. Therefore, one of the main tasks of training future professionals in the service sector at vocational schools is to form their competence concerning communicative features of professional areas, the principles of the implementation of various professional roles, skills to successfully perform their role in the system of professional communicative environment, that is – in the formation of the communicative culture. The author justifies the didactic patterns of communicative culture formation, taking into account the key issues of the state educational policy, as well as current and future requirements of the service sector.

**Key words:** training, specialists of service sector, communicative culture, didactic patterns.

Рецензент – доктор педагогічних наук,  
старший науковий співробітник А. В. Литвин