

ШПИЧКО Інна Олександрівна,  
викладач Хмельницького торговельно-економічного коледжу  
Київського національного торговельно-економічного університету

## ЗМІСТ ТА СТРУКТУРА СОЦІАЛЬНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті розглянуто трактування змісту поняття компетентність та, зокрема, соціальна компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування. Аналіз праць, присвячених змісту соціальної компетентності, переконує, що поки ще не існує чіткої структури поняття «соціальна компетентність», коло складових соціальної компетентності в цілому зазначене, але конкретно не визначене. Автор підкреслює, кожна структурна модель має як свої переваги, так і недоліки.

**Ключові слова:** компетентність, компетенція, соціальна компетентність, критерії соціальної компетентності, структура соціальної компетентності.

Зміни в соціальному, духовному, економічному та політичному житті суспільства вимагають формування нових професійних сторін особистості фахівців. Ринкові умови господарювання орієнтують студентів на одержання більш якісної конкурентоздатної професійної підготовки. Знання, на які традиційно була зорієнтована освіта, нині вже не вважаються головним критерієм підготовки фахівця. Адже завдяки науковим дослідженням вони постійно доповнюються або навіть кардинально змінюються. Тому в сучасному суспільстві цінують уже не самі знання, а вміння їх самостійно здобувати та компетентно використовувати. З цієї причини виникає необхідність переорієнтації парадигми вищої освіти зі знанневої на компетентнісну.

Аналіз наукової літератури показує наявність таких підходів до визначення поняття «компетентність»: здатність, здібність (Д. Кун, Т. Єрмаков, О. Холостова та ін.); сукупність досвіду (М. Рижаків, Т. Коновалова й ін.); певний набір умінь, навичок (С. Макаров, В. Цветков та ін.); поєднання психічних якостей (О. Кононко, С. Беденко, Е. Ісламгалієв й ін.); ефективна модель дії (В. Слот, Х. Спанярд).

У психологічній і педагогічній науці багато зроблено для обґрунтування загальних засад професійної підготовки фахівців. Проте теоретичні засади й практичні аспекти формування соціальної компетентності в нашій країні розроблено сьогодні недостатньо, оскільки сама проблема досліджується в Україні порівняно недавно. Аналіз праць, присвячених змісту соціальної компетентності, переконує, що поки ще не існує чіткої структури поняття «соціальна компетентність», коло складових соціальної компетентності в цілому зазначене, але конкретно не визначене. Кожна структурна модель має як свої переваги, так і недоліки. Більшість структурних моделей базується на знаннях та навичках (Л. Шабатура, С. Бахтєєва й ін.), менша – на якості соціально компетентної поведінки (М. Безруких, Б. Боумрін, В. Слот, Х. Спанярд тощо), ще менша – на критеріях прояву соціальної компетентності (А. Зольні, П. Лафрін'єр).

Мета статті полягає в систематизації теоретичних поглядів науковців на зміст соціальної компетентності та аналіз її структури.

На розвиток суспільства в значній мірі впливає рівень соціальної компетентності особистості. Проте формування особистості неможливо поза суспільством, тому що людина є істотою як біологічною, так і соціальною.

Питання соціальної компетентності відносно недавно стало предметом спеціального вивчення.

Слово «соціальний» походить від лат. *Socialis* – товариський, суспільний, той, що належить суспільству, пов'язаний із життям та стосунками людей у суспільстві [1]. Оскільки категорія «соціальна компетентність» є інтегральною і походить від понять «соціальний» та «компетентність», то, виходячи з визначень, поданих у словниках [2], можна вивести такі трактування соціальної компетентності: володіння соціальними повноваженнями або певним рівнем соціальної компетенції; наявність соціального авторитету, соціальної ваги тощо; володіння соціальними знаннями, які дозволяють існувати та діяти у соціумі.

Як бачимо, співставлення двох вихідних понять має неоднозначність трактування, що пояснює численність тлумачень даної категорії.

Соціальна компетентність окремими вченими розглядається як: особливе вміння знаходити компроміс між самореалізацією та соціальним пристосуванням, вміння досягати максимальних результатів при мінімальному притисненні прав інших людей, як особливий стиль упевненості в собі

поведінки людини, як психологічну пластичність тощо [12, с.16]; здатність особистості до регуляції відносин та структурування ситуації, використовуючи норми як особистісний ресурс [15, с.78]; інтегральну характеристику, що об'єднує соціальні мотиви, знання, навички, які дозволяють ефективно діяти [4, с.74]; інтегровану якість особистості, що дозволяє індивіду ефективно взаємодіяти із соціумом, установлювати контакти з різними соціальними групами, брати участь у певних соціальних проектах і продуктивно виконувати різні соціальні ролі [15, с.25]; інтегральну особистісну освіту, категоріальні конкретні соціальні знання, що є керівництвом до дії, суб'єктну здатність до самовизначення, особистісне вміння здійснювати соціальні технології в головних сферах діяльності людини – як зрілість духовну, громадянську, професійну. Але у всіх цих проявах вона завжди виявляється як орієнтація особистості на співпрацю, на кооперацію спільних зусиль, на гармонійне, справедливе поєднання інтересів, причому виключається конформність [13]; показник ефективної взаємодії із середовищем, що проявляється безпосередньо в соціальних стосунках і є критерієм рівня адаптації особистості до успішного виконання заданої соціальної ролі [13, с. 23]; здатність обирати адекватні варіанти поведінки та реалізовувати їх у процесі взаємодії [7, с.46]; здатність діяти адекватно ситуації; вміння брати на себе відповідальність [14, с. 73]; вміння вдало випрацювати стратегію поведінки, намічати шлях, необхідний для досягнення мети, засвоювати уроки зі своїх успіхів та невдач [5, с. 22].

Цікавим є визначення дослідників, які розглядають соціальну компетентність як універсальну здатність особистості, що інтегрує в собі розуміння соціальної дійсності та наявність соціальних знань та вмінь, необхідних для результативного розв'язання практичних соціальних завдань, а саме: робити власний вибір та ризикувати, адаптивно сприймати себе у часі, жити, не порушуючи норми суспільства, будувати свій життєвий проект, виходячи з власних індивідуальних цінностей, та проектувати його у майбутнє [8, с.19].

Проаналізувавши запропоновані підходи, ми беремо за основу найбільш об'ємне та всебічне визначення соціальної компетентності І. Зарубінської, яка розглядає її як «інтегровану характеристику особистості, сукупність певних якостей, здібностей, соціальних знань та вмінь, переживань, емоційно-ціннісних орієнтацій, переконань особистості, що надають можливість індивіду активно взаємодіяти із соціумом, налагоджувати контакти з різноманітними групами й індивідуумами, а також брати участь у соціально-значущих проектах і продуктивно виконувати різноманітні соціальні ролі» [3, с. 58].

Отже, соціально компетентний фахівець має не тільки розуміти сутність та специфіку ситуації чи проблеми, але й уміти її розв'язувати практично, здійснювати аналіз як своєї діяльності, так і її наслідків.

Аналіз праць, присвячених розкриттю сутності поняття соціальної компетентності, дозволяє зробити висновок, що в сучасній вітчизняній науці немає єдиного тлумачення соціальної компетентності, коло її основних складових зазначено, але конкретно не визначене.

Зокрема, С. Макаров вважає, що зміст соціальної компетентності охоплюють взаємозв'язки знань, умінь, навичок та досвіду. В особистісному аспекті соціальна компетентність є якістю, в якій, при всій цілісності, можна виявити окремі компоненти: мотиваційно-особистісний; когнітивний; операційний [9, с. 7–8].

С. Нікітіна до двох перших компонентів додає комунікативно-діяльнісний та рефлексивний [10, с. 60–62].

У працях В. Цветкова обґрунтовано структуру соціальної компетентності. На думку автора, до них належать: інтерактивно-комунікативний, партисипативно-діяльнісний, організаційно-управлінський та регулятивно-захисний компоненти [13, с. 80–83].

Складовими соціальної компетентності науковець Л. Свірська визначає такі компоненти: когнітивний, операційно-технологічний, мотиваційний, етичний, поведінковий та соціально-ціннісний [6, с. 32].

Аналіз та узагальнення досліджень науковців дозволяють нам визначити структурними компонентами соціальної компетентності такі:

1) когнітивно-мотиваційний компонент, що передбачає наявність знань, соціальних уявлень та системи цінностей особистості; соціальний інтелект, дивергентне мислення, творчий пошук, планування власного життєвого сценарію, знання життєвих криз, розуміння соціальної дійсності, обрання фаху тощо;

2) рефлексивний компонент, що охоплює психічну саморегуляцію, керування почуттями, психосексуальну грамотність, самостійність, розуміння соціальних ролей, уміння відчувати тонкощі соціальної ситуації, розв'язувати проблемні ситуації, відповідальність;

3) операційно-технологічний компонент, що характеризується наявністю певного соціального досвіду, навичок ефективної взаємодії із соціумом, уміння діяти адекватно ситуації, розмаїття технік поведінки, виконання соціальних ролей, уміння виходити з конфліктної ситуації тощо.

Ця структурна модель, як і інші, відносно відкриває всі характеристики структурних складових. Більш детально розкриває структуру та зміст соціальної компетентності, модель взаємодіючих підкомпетентностей або ключових компетентностей, що у своїй сукупності є форматом соціальної компетентності.

Підґрунтям соціальної компетентності є підкомпетентності або ключові компетентності: комунікативна компетентність (уміння будувати стосунки з іншими людьми, виступати перед аудиторією, вміння вербалізувати думки); інтелектуальна компетентність (достатній рівень соціального інтелекту, що дає змогу орієнтуватись та взаємодіяти із соціумом (виключення психічних розладів та патологій), інтелектуальна лабільність тощо); побутова компетентність (володіння елементарними навичками побутового обслуговування (готування їжі, прання, прибирання, знання гігієнічно-санітарних норм, техніки безпеки при роботі із струмовими, газовими приладами тощо)); громадянська компетентність (знання основ економічних законів та правових норм); моральна компетентність (наявність невикривлених ціннісних орієнтацій); екстремальна компетентність (поведінка, адекватна ситуації, або нормальна реакція на ненормальні події); професійна /учнівська компетентність (уміння самостійно опановувати новий навчальний матеріал, поповнювати професійні знання та прагнути до професійного самовдосконалення).

Ці складові дозволяють вважати соціальну компетентність комплексною характеристикою особистості, яку дуже складно обмежити, оскільки всі знання, якими володіє особистість, можна віднести до цієї сфери.

Соціальна компетентність – це здатність досягати особистих цілей у соціальній взаємодії, а також знаходити підтримку інших людей у всіх ситуаціях. Вона обумовлюється вмінням орієнтуватись в соціальних ситуаціях; правильно визначати особистісні особливості та емоційний стан інших; умінням обирати адекватні способи спілкування з ними і реалізовувати їх у процесі взаємодії.

Соціальна компетентність проявляється в різних формах – як духовна, громадянська, професійна тощо. Але в усіх проявах вона завжди є орієнтацією особистості на взаємодію, на кооперацію зусиль, на гармонійне, справедливе узгодження інтересів. Така орієнтація стійка і пронизує всі сфери життєдіяльності особистості.

Отже, змістова сутність соціальної компетентності майбутнього фахівця сфери обслуговування включає інформованість індивіда про соціальну дійсність, готовність і вміння вести діалог з іншими людьми, приймати відповідальні рішення в життєвих ситуаціях відповідно до визначених вимог соціуму, здатність передбачати їх наслідки для себе і оточуючих, володіння первинними способами життєдіяльності. Вона характеризується оперативністю, має історичні і тимчасові особливості, несе відбиток реального субкультурного впливу.

Змістова складова моделі формування соціальної компетентності майбутнього фахівця сфери обслуговування визначає зміст професійно орієнтованих дисциплін, необхідних для формування інформаційної компетентності. Зміст визначає професійні знання, а значить – уміння і навички, а все це разом впливає на зміст основних компетенцій, що входять до складу соціальної компетентності майбутнього фахівця.

Для забезпечення формування складових соціальної компетентності майбутнього фахівця сфери обслуговування потрібно визначити педагогічні технології, організаційні форми та методи навчальної діяльності, а також забезпечити формування змісту навчальних дисциплін у відповідності із зазначеними вимогами.

### Список використаної літератури

1. Бех І. Д. Професійно-особистісна компетентність педагога у контексті гуманістичної особистісно орієнтованої освіти // Наукові записки. Серія : Педагогіка і психологія / Вінницький державний педагогічний університет ім. М. Коцюбинського. – Вінниця, 2002. – вип. 6, ч. 1. – С. 13–19.
2. Большой толковый словарь русского языка / сост. Кузнецов С. А. – Спб. : Питер, 1998. – 1500 с.

3. Булка Н. І. Креативність і соціальна компетентність // Практична психологія та соціальна робота. – 2001. – № 10. – С. 46-49.
4. Гончарова-Горяньська М. Соціальна компетентність: поняття, зміст, шляхи формування в дослідженнях зарубіжних авторів / Гончарова-Горяньська М. // Рідна школа. – 2004. – № 7–8. – С. 34–36.
5. Докторович М. О. Соціальна компетентність старшого підліткового періоду: гендерний аспект // Науковий вісник Південноукраїнського державного університету ім. К. Д. Ушинського. Спец. вип. «Інтеграція гендерного підходу в сучасну науку і освіту: результати та перспективи». – Одеса, ПДПУ ім. К.Д. Ушинського, 2005. – С. 202-205.
6. Єрмаков І. Педагогіка життєтворчості: орієнтири для ХХІ століття / І.Єрмаков // Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство: наук.-метод. зб. [ред. кол. Н.Софій (голова), І.Єрмаков (керівн. авторськ. кол-ву і наук. ред.) та ін.]. – К. : Контекст, 2000. – С. 58-72.
7. Куницина В. Н. Социальная компетентность и социальный интеллект: структура, функции, взаимоотношение // В сб.: Теоретические и прикладные проблемы психологии. Вып. 1. ч. 1 / под ред. А. А. Крылова. – СПб., 1995. – С. 49-61.
8. Лепіхова Л. Соціально-психологічна компетентність у психологічній взаємодії // Вища освіта України. – 2004. – № 3.
9. Макаров С. В. Психолого-дидактические условия и факторы формирования акмеологической компетентности кадров управления : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. – М., 2004. – 21 с.
10. Никитина С. В. Становление социальной компетентности старшеклассников современной общеобразовательной школы : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05. – Омск, 2004. – 214 с.
11. Равен Д. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие, реализация. – М. : Когнито-Центр, 2002. – 327 с.
12. Родигіна І. Шляхи формування основних груп компетентностей учнів // Директор школи. – 2004. – № 8–10. – С. 148-153.
13. Сохань Л., Єрмаков І. Життєва компетентність у технології життєздійснення // Кроки до компетентності та інтеграції у суспільство: науково-методичний збірник. – К., 2000. – С. 82-86.
14. Сохань Л. В. Стилї життя: панорама змін / Сохань Л. В. – К., 2008. – 128 с.
15. Цветков В. В. Формирование социальной компетентности сельских школьников. – Дис. ... канд. пед. наук. – Великий Новгород, 2002. – 155 с.
16. Яцук І. П. Формування життєвої компетентності особистості старшокласників загальноосвітніх шкіл України : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.07. – К., 2001. – 210 с.

*Рецензент – доктор педагогічних наук, професор Гомонюк Олена Михайлівна.*

Стаття надійшла до редакції 01.10.13.

**Шпичко І. О. «Содержание и структура социальной компетентности будущих специалистов сферы обслуживания».**

*В статье рассмотрены трактовки содержания понятия компетентность и, в частности, социальная компетентность будущих специалистов сферы обслуживания. Анализ работ, посвященных содержанию социальной компетентности, убеждает, что пока еще не существует четкой структуры понятия «социальная компетентность», круг составляющих социальной компетентности в целом указан, но конкретно не определен. Также автор подчеркивает, что каждая структурная модель имеет как свои преимущества, так и недостатки.*

**Ключевые слова:** компетентность, компетенция, социальная компетентность, критерии социальной компетентности, структура социальной компетентности.

**Shpychko I. O. «Content and structure of social competence of future specialists of service sector».**

*Analysis of the works devoted to the content of social competence convinces that presently there is no accurate structure of the notion «social competence». The range of components of the social competence as a whole is specified but particularly it is not defined. Each structural model has both advantages and disadvantages.*

*However, in our opinion, the social competence is an ability to achieve personal objectives in social interaction as well as to find support of other people in all situations. The social competence is defined by the ability to orientate in social situations; to define correctly personal peculiarities and the emotional condition of others; the ability to select adequate ways of dialogue with them and to realize them in the course of interaction.*

*Social competence appears in different forms: spiritual, civil, professional, etc. But in all displays it is always the orientation of a person to interaction, to cooperation of efforts, to the harmonious, fair coordination of interests. Such an orientation is steady and it penetrates all spheres of life activity of a person.*

*So, the content essence of the social competence of the future specialist of service sector includes the awareness of an individual about the social reality, readiness and abilities to conduct a dialogue with other people, to make critical decisions in life situations according to certain requirements of the society, the ability to foresee their consequences for oneself and others, and the possession of primary methods of life activity. It is characterized with operational efficiency, has historical and temporary peculiarities, and possesses the refraction of the real subcultural influence.*

**Keywords:** competence, competency, social competence, criteria of social competence, structure of social competence.