
УДК 005.336.2:640:378.1

Інна Олександрівна Шпичко,
викладач Хмельницького торговельно-економічного коледжу
Київського національного торговельно-економічного університету,
м. Хмельницький

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті висвітлено проблеми розвитку соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. У процесі наукового дослідження було визначено критерії та рівні сформованості соціальної компетентності. Грунтуючись на результатах констатувального експерименту, ми виявили низку недоліків під час формування соціальної компетентності. З метою їх усунення було визначено педагогічні умови, втілюючи та дотримуючись яких зроста позитивна динаміка рівня сформованості соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, про що свідчать результати формувального експерименту.

Ключові слова: компетентність, соціальна компетентність, мотивація, експеримент, позааудиторна діяльність, педагогічні технології.

Постановка проблеми у загальному вигляді. У наш мінливий час формування у фахівців сфери обслуговування соціальної компетентності є одним із важливих та актуальних завдань професійної освіти. Адже однією з ключових функцій професійної діяльності фахівців сфери обслуговування можна визначити активну та плідну взаємодію з різними верствами населення.

Для належного виконання професійних обов'язків та конструктивного спілкування із населенням майбутні фахівці повинні володіти низкою якостей, які об'єднує в собі соціальна компетентність, а саме: толерантність, емпатія, комунікативні здібності, знання норм культури й етикету та інше. Саме від якісної роботи фахівців сфери обслуговування залежить ефективність взаємодії громадян на професійному й особистому рівнях.

Однак аналіз сформованості соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування свідчить про низький її рівень у студентів та було виявлено низку недоліків, а саме: брак методичної системи формування соціальної компетентності, використання традиційних методів навчання, низька мотивація викладачів до формування соціальної компетентності, низький рівень психологічних показників та ін. Це спонукало нас до визначення педагогічних умов та створення моделі формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор. Питання соціальної компетентності відносно не так давно стали предметом для спеціального вивчення. Спочатку соціальну компетентність досліджували в контексті вивчення вікових особливостей розвитку людини (П. Блонський, Л. Виготський, Д. Ельконін, Г. Костюк, С. Рубінштейн), у контексті процесу соціалізації особистості, розглядаючи її як вищий рівень активності людини (Г. Андреева, А. Брушлинський, І. Кон, Ю. Ємельянов, Л. Орбан-Лембрик). У наш час зарубіжні дослідники Н. Рототаєва, Ю. Слесарев, О. Спірін, О. Шавріна та ін. досліджують соціальну компетентність через зв'язок з такими характеристиками особистості, як: громадянська спрямованість, соціальна відповідальність, міжособистісна толерантність, активність та ін.

У наукових працях В. Басової, В. Куніциної, І. Зимньої, Т. Смагіної, В. Шахрай та ін. розглядаються змістові і структурні характеристики соціальної компетентності, а у дисертаційних дослідженнях С. Бахтеєвої, М. Докторович, І. Зарубінської, С. Краснокутської, І. Ледньової,

С. Учурової та ін. проаналізовано й обґрунтовано зміст, шляхи та умови формування соціальної компетентності в навчально-виховному процесі вищих навчальних закладів.

У психологічній та педагогічній науці багато зроблено для обґрунтування загальних засад професійної підготовки фахівців. Проте педагогічні умови формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування досліджено недостатньо.

Метою статті є розкриття особливостей експериментального дослідження з формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розвиток соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, здатність до продуктивної та повноцінної соціальної реалізації в майбутній професійній діяльності визначено нами важливими завданнями сучасних навчальних закладів. Проаналізувавши низку науково-педагогічних праць, ми дійшли висновку, що нині немає чітко визначеної позиції щодо умов, чинників, принципів формування соціальної компетентності фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці.

На основі теоретичного аналізу літературних джерел, урахувавши зміст і структуру поняття соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, сутність її компонентів, виокремлено критерії та рівні сформованості показників соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Вивчення змісту навчальних програм, психологічне діагностування, анкетування викладацького складу, спостереження за майбутніми фахівцями дало змогу виявити недоліки у формуванні соціальної компетентності підлітків, а саме: несформована самостійність, недостатня впевненість у власних силах, соціально-комунікативна активність, організованість та довільність. Було з'ясовано, що майже 50 % підлітків не мають постійних доручень, не беруть активної участі в громадсько-корисній діяльності, що негативно впливає на соціальну реалізацію в громадському житті.

З метою усунення недоліків та підвищення продуктивності формування соціальної компетентності, нами було обґрунтовано педаго-

гічні умови, серед яких можна визначити такі: створення сприятливого середовища для активізації студентів у різних видах діяльності та позааудиторної роботи; розвиток позитивної мотивації студентів шляхом їх участі у різних видах практики; застосування новітніх педагогічних технологій та впровадження спецкурсу “Основи формування соціальної компетентності” для розвитку складових соціальної компетентності

Поділяючи думку Г. Залеського про те, що саме в результаті навчально-виховної діяльності мають бути сформовані здатності фахівців аналізувати моральні дилеми, планувати власні вчинки відповідно до знань, навичок та ціннісних орієнтацій [1, с. 86], вважаємо, що важливе місце у професійній підготовці належить створенню сприятливого середовища активності студентів, формуванню їх активної життєвої позиції та знаннєвого критерію соціальної компетентності.

Організація навчальної діяльності студентів на навчальних заняттях передбачала реалізацію методу діалогового навчання з метою створення умов для ціннісно-оцінювального аналізу проблем, що стосуються морального вибору, прийняття рішень, взаємодії. За таких умов виникав внутрішній інтерес майбутніх фахівців до пізнання соціальних явищ, формувались здатності усвідомленого вибору власної позиції стосовно певної проблеми, методи її вирішення та її аргументованого обґрунтування. Також ми залучали студентів до позааудиторної діяльності.

На нашу думку, структура позааудиторної діяльності має такий вигляд:

- самостійна робота студентів;
- науково-дослідна робота;
- культурно-дозвілєва діяльність;
- спортивна діяльність;
- волонтерська діяльність;
- студентське самоврядування.

Самостійну роботу розуміємо як підготовку до аудиторних занять, самостійне виконання індивідуальних завдань та вивчення ок-

ремих тем з навчальних дисциплін, виконання завдань, підготовку інформаційних повідомлень, рефератів. Разом з тим під час самостійної роботи розвивається критичність і креативність мислення, здатність прогнозувати та планувати власну діяльність, що є невід'ємною складовою соціальної компетентності.

Науково-дослідна робота передбачає участь студентів у різних наукових об'єднаннях і гуртках, конференціях, олімпіадах, конкурсах, написання творчих робіт, статей тощо, під час яких формується знанневий компонент соціальної компетентності

Культурно-дозвілєва діяльність – це участь студентів у різноманітних виховних заходах навчального закладу та міста, об'єднаннях різного типу і напряму, конкурсах, фестивалях інформаційних п'ятихвилинках, КВК тощо, де студенти можуть виявити та розвинути власні творчі здібності й обдарованість.

Спортивна діяльність передбачає активну фізкультурну діяльність, участь у спортивних змаганнях, естафетах, марафонах, туристичних походах тощо. Цей вид позааудиторної роботи формує у студентів витривалість, згуртованість та формує здоровий спосіб життя.

Важливу роль у формуванні соціальної компетентності відіграє волонтерська діяльність студентів у позанавчальний час, під час якої формуються такі соціально значущі якості, як альтруїзм, емпатійність, доброзичливість, толерантність.

Діяльність у студентському самоврядуванні трактуємо як самостійне вирішення проблем життєдіяльності студентської групи, відділення, гуртожитку, навчального закладу тощо. Саме така діяльність є основою для формування лідерських, організаторських, комунікативних здібностей, глибини мислення, що є незаперечною складовою соціальної компетентності.

Вважаємо за доцільне зауважити, що позааудиторну діяльність варто розглядати як єдину систему і всі її елементи міцно взаємопов'язані між собою і, як бачимо, у комплексі формують соціальну компетентність майбутнього фахівця.

Також заслуговує на увагу розвиток позитивної мотивації, адже її проблема є однією з центральних у педагогіці, оскільки і результат, і

процес засвоєння знань значною мірою залежать від залучення студентів у навчальний процес, зацікавленості того, хто навчається [2, с. 114].

Нині діяльність кожного викладача повинна оцінюватися не лише з боку його педагогічної майстерності, але й з боку його вміння формувати та стимулювати творчу діяльність студентів, уміння допомогти спрямувати діяльність студента в потрібний йому бік.

Вважаємо, що однією з важливих функцій викладача є стимулювання позитивної мотивації кожного студента у процесі організації різноманітних видів діяльності. Позитивною мотивацією навчальної діяльності студентів може бути створення викладачем проблемної ситуації, що спонукає студентів до пошуку вирішення проблеми, крок за кроком підводячи їх до мети. Для цього новий навчальний матеріал подається у формі проблемної задачі. В її умові є протиріччя, які потрібно знайти і вирішити [3, с. 127].

Застосування розвиваючих технологій і методів навчання, що орієнтовані на професійний розвиток особистості, набуття соціального досвіду; активізацію та інтеграцію знань, умінь, навичок, отриманих у процесі навчання. За інтерактивного навчання навчально-виховний процес організовується таким чином, що практично всі студенти задіяні у навчальній діяльності, мають можливість діяти залежно від наявних знань. Спільна діяльність у процесі засвоєння навчального матеріалу означає, що кожен вносить свій особистий внесок, здійснюється обмін знаннями, ідеями, способами діяльності. Причому все це відбувається за умови взаємної підтримки і в атмосфері доброзичливості, що дає змогу не лише здобувати нові знання, а й формувати гуманні взаємини, почуття відповідальності, культуру спілкування, тобто соціальну компетентність.

Перш за все, заслуговує на особливу увагу групова робота студентів як необхідна умова розвитку соціальної компетентності. Адже навчальне співробітництво визнається провідним для розвитку особистості. Незаперечними перевагами групової роботи є підвищення рівня осмислення матеріалу, зростання числа нестандартних рішень, позитивне ставлення до досліджуваного матеріалу, уміння грати різні соціальні ролі і працювати в команді. Саме групова навчально-трудо-

ва діяльність студентів, на відміну від фронтальної та індивідуальної, не ізолює учасників процесу одне від одного, а навпаки, дозволяє реалізувати природне прагнення до спілкування, взаємодопомоги і співробітництва. Хоча спілкування може мати місце і в індивідуальній та фронтальній роботі, проте там воно не включене у структуру діяльності, а відбувається лише з дозволу викладача, за його ініціативою і триває мало часу.

Також для надання майбутнім фахівцям ґрунтовних знань з проблем соціальної компетентності та формування необхідних умінь – складових цієї професійно важливої властивості – ми розробили і ввели спецкурс “Основи формування соціальної компетентності”.

Метою спецкурсу була активізація інтересу до питань соціальної компетентності, набуття ними знань про особливості професійної та соціальної взаємодії, умінь та навичок соціально-компетентної поведінки. Серед завдань спецкурсу слід назвати такі: розвиток уявлень про соціальну компетентність фахівця, розвиток та закріплення мотивації до формування цієї професійно значущої характеристики, ознайомлення з методами і прийомами формування соціальної компетентності.

До структури спецкурсу входить теоретичний, практичний блок та контрольні завдання, що дають змогу проконтролювати рівень засвоєння досвіду.

Змістом навчання стало вивчення соціальних аспектів професійної діяльності, особливостей поведінки в різних соціальних ситуаціях, формування здатності досягати мети в соціальній взаємодії, дотримуючись балансу між кооперацією і конфронтацією, уміння прогнозувати розвиток ситуацій міжособистісного спілкування, будувати гіпотези щодо точок зору партнерів, їх ставлення до предмета спільної діяльності, формування соціальної відповідальності.

Висновки. Під час формувального експерименту у професійну підготовку майбутніх фахівців сфери обслуговування впроваджено педагогічні умови формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. Особливість визначених педагогіч-

них умов полягала в тому, що їх реалізація здійснювалася комплексно шляхом поєднання і доповнення одна одної. Це знайшло відображення в моделі формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, що стала сукупністю теоретичної та практичної діяльності всіх суб'єктів навчально-виховного процесу, охоплювала всі компоненти педагогічного процесу та передбачала становлення у фахівців сфери обслуговування соціальних ціннісних орієнтацій, соціальних і психологічних знань, умінь і навичок, які необхідні для забезпечення ефективної комунікації і виконання соціальних ролей у професійному й особистому середовищі, професійної і соціальної адаптації та самореалізації, спільної діяльності, відповідального та конструктивного вирішення життєвих проблем і конфліктних ситуацій.

Організація формувального експерименту показала ефективність упровадження виокремлених та обґрунтованих педагогічних умов формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Перспективами подальших наукових розвідок є розробка методичних рекомендацій науково-педагогічному складу щодо формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування вищих навчальних закладів України.

Список використаної літератури

1. Залесский Г. Е. Психология мировоззрения и убеждения личности / Г. Е. Залесский. – М. : МГУ, 1994. – С. 86–87.
2. Асеев В. Г. Мотивация учебной деятельности и формирование личности / В. Г. Асеев. – М., 1976. – С. 114–115.
3. Смирнов С. Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности : учеб. пособие / С. Д. Смирнов. – М. : Изд. центр “Академия”, 2001. – С. 127–128.

Рецензент – доктор педагогічних наук, професор Гомонюк О. М.

Стаття надійшла до редакції о 8.10.2015

Шпичко И. О. Экспериментальное исследование формирования социальной компетентности будущих специалистов сферы обслуживания

В статье рассматриваются проблемы развития социальной компетентности будущих специалистов сферы обслуживания. В процессе научного исследования были определены критерии и уровни сформированности социальной компетентности. Основываясь на результатах констатирующего эксперимента, мы обнаружили ряд недостатков при формировании социальной компетентности. С целью их устранения были определены педагогические условия, воплощая и следуя которым выросла положительная динамика уровня сформированности социальной компетентности будущих специалистов сферы обслуживания, о чем свидетельствуют результаты формирующего эксперимента.

Ключевые слова: компетентность, социальная компетентность, мотивация, опыт, внеаудиторная деятельность, педагогические технологии

Shpychko I. O. Experimental research of social competence formation of future professionals of service sector

Abstract. Nowadays, the social competence formation of service sector specialists is one of the important and urgent tasks of vocational education. Indeed one of the key functions of professional activities of service sector specialists is active and fruitful interaction with various segments of population. For the proper performance of professional duties and constructive dialogue with these groups of people, the future professionals must possess a number of qualities constituting the social competence, in particular tolerance, empathy, communicative skills, knowledge of cultural and etiquette norms, etc. The effectiveness of interaction between citizens at professional and personal levels depends on the quality workmanship of the service sector professionals.

The article reveals the problems of social competence development of future specialists in service sector. On the basis of scientific materials analysis, we defined indicators, levels and criteria of social competence forma-

tion. Among the criteria we outlined such as knowledge, personal, communicative, objective, and behavioral criteria. We divided the levels of social competence formation into the high, medium and low.

Based on the results of the statement experiment, we found out a number of disadvantages in the formation of social competence. In order to remove them, the following pedagogical conditions were determined:

- creation of a favorable environment to enhance the students in various activities and extracurricular work;
- development of positive motivation of students through their participation in various types of practices;
- use of the up-to-date educational technologies and introduction of special course “Formation of social competence” to develop social competence.

By implementing and adhering to these conditions, the positive dynamics of social competence formation of future specialists in service sector has increased which is evidenced by the results of forming experiment.

Keywords: *competence, social competence, motivation, experiment, extracurricular activities, educational technology.*