

## **КОМУНІКАТИВНІ МЕТОДИ НАВЧАННЯ ЯК ЗАСІБ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ПОСЛУГ**

Формування ключових компетентностей фахівців, комунікативних, організаційних здібностей, здатності до співпраці, роботи в групі, ініціативності є завданням української освіти в умовах євроінтеграції.

Актуальність використання інтерактивних комунікативних моделей навчання під час підготовки фахівців у сфері послуг обумовлена тим, що безперервно збільшується обсяг і змінюється зміст знань, умінь і навичок, якими вони повинні володіти, а також специфікою діяльності підприємств даної сфери бізнесу, зокрема, з високою часткою трудових операцій, безпосередньо пов'язаних з обслуговуванням клієнтів, що потребує прямого контакту з ними та накладає вимоги до формування та розвитку найбільш значущих – ключових компетентностей фахівців у зазначеній сфері діяльності. Майбутні фахівці в сфері послуг оволодівають широким спектром знань, вмінь та навичок соціологічного, правознавчого, психологічного спрямування. Складником їх професійного становлення є комунікативна підготовка, результативність якої знаходить відображення у формуванні комунікативних компетентностей студентів (налагодження відносини з усіма контактними аудиторіями, налагодження комунікації, формулювання та надання необхідної інформації, володіння засобами переконувального впливу та ін.).

Сучасна комунікативна методика пропонує широке використання в навчальному процесі активних нестандартних методів та форм роботи, які допомагають краще свідомо засвоювати матеріал. Такою формою є інтерактивна модель навчання, що передбачає моделювання життєвих ситуацій, використання рольових ігор, спільне вирішення проблем. Даний вид процесу навчання роботи здійснюється в умовах постійної, активної взаємодії всіх студентів, що зазвичай відбувається у формі індивідуальної, парної, групової та роботи в команді. Найчастіше при комунікативному методі застосовують такі форми парної та групової роботи, як внутрішні (зовнішні) кола, мозковий штурм, читання зигзагом, обмін думками та парні інтерв'ю. Розвиток комунікативної компетентності формується під час виконання групових проектів на основі самостійного пошуку

інформації, аргументів і доведення в розв'язаннях, залучення необхідних ресурсів, рефлексії на кожному етапі виконання проекту та групової діяльності в цілому. Застосування зазначених форм та методів роботи дозволяє залучити до навчання не лише свідомість студента, але і його почуття, вольові якості, тобто включати у процес навчання «цілісну людину» та збільшити відсоток засвоєного навчального матеріалу.

До основних принципів навчання з позиції застосування комунікативного методу належать:

1. Принцип ситуативності. Він полягає в тому, що взаємодія, обмін інформацією, ідеями, думками між студентами та викладачем, повинні відбуватися в умовах, які максимально наближені до ситуацій реального спілкування.

2. Принцип індивідуалізації. Завжди необхідно враховувати індивідуально-психологічні особливості студентів, які впливають на успішне оволодіння комунікативними знаннями та навичками. Комунікативність включає в себе індивідуалізацію навчання говорити та слухати, під якою розуміємо врахування всіх властивостей та особливих якостей студента як індивідуальності: його здібностей та вміння переконувати аудиторію, надавати їй естетичне задоволення від промови, впливати на волю, свідомість, почуття слухачів, викликати емпатію тощо. Для комунікативного методу індивідуалізація є головним засобом створення мотивації та активності.

3. Принцип активності. Даний принцип означає, що оволодіння компетентностями навичками можливо лише у випадку, якщо інтенсифікована початкова діяльність всіх студентів та вони становляться активними учасниками навчального процесу, залучаючись у розв'язанні змодельованих проблем.

4. Принцип інтерактивності. За даним принципом, навчання відбувається переважно у групах, оскільки в умовах групової взаємодії між студентами утворюється спільний фонд інформації про досліджуваний предмет, яким вони користуються разом. Дослідження показують, що при груповій роботі підвищується не лише мотивація студентів, але й їх успішність.

Ефективність формування комунікативної компетентності підвищиться, якщо: навчальний процес здійснюється таким чином, що підсилюється роль студента в управлінні власним процесом розв'язання проблеми; використовується комплекс навчальних засобів, що забезпечують формування інформаційної, комунікативної, рефлексивної компетенцій у розв'язанні проблем; включає широке коло видів і сфер практичної діяльності з предметів за фахом, створюючи умови для професійних пошуків.