

УДК 005.336.2:640:378.1

ОСНОВНІ ПІДХОДИ ТА УМОВИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Шпичко Інна Олександрівна
м.Хмельницький

У статті розглянуто основні умови та підходи розвитку соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. До основних умов розвитку соціальної компетентності належать соціально-педагогічні, організаційно-дидактичні та зовнішньо-об'єктивні. Серед підходів до формування соціальної компетентності науковці виокремлюють гуманістичний, особистісний, діяльнісний, екофасилітативний, компетентнісний, системний та інші, які дозволяють вплинути на сферу соціальних стосунків і самореалізації суб'єкта. Процес формування соціальної компетентності має аксіологічну, громадянську, креативну, гуманістичну, рефлексивну спрямованість; максимально сприяє саморозкриттю, самовизначенню, саморозвитку, самовияву й соціалізації, проявам самостійності, ініціативності, лідерських якостей особистості.

Ключові слова: компетентність, компетенція, соціальна компетентність, соціально-педагогічні умови формування, організаційно-дидактичні умови, зовнішньо-об'єктивні умови формування.

Для сучасного етапу розвитку України характерна трансформація соціальних, культурних умов існування, що зумовлює необхідність виховання підростаючого покоління, здатного до особистісного зростання, активного включення в соціальне життя країни. Особливої ваги набуває проблема пошуків шляхів оптимізації соціального становлення сучасної молоді. Тому проблема розвитку соціальної компетентності особистості, а особливо майбутнього фахівця сфери обслуговування, є нагальною. Її актуальність зумовлюється також й тим, що система вищої професійної освіти має забезпечити майбутніх фахівців ефективним інструментарієм життєвої адаптації в мінливих соціальних умовах, сформувавши ціннісні настанови та практичні вміння ефективної взаємодії

й соціально-компетентної поведінки, які реально підтримують будь-які соціально-рольові функції, важливі для життєдіяльності людини і суспільства.

Починаючи з середини ХХ ст., поняття соціальної компетентності інтенсивно розроблялося філософами, психологами, соціологами. Так поняття «соціальна компетентність» ввів у науковий обіг німецький учений Г. Рот, який соціальну компетентність вважав одним із різновидів людської компетентності, що відображає взаємодію між людьми [7, с.348]. Науковці досліджували соціально-психологічну компетентність (Л. Лепіхова); соціальну компетентність школярів (М. Гончарова-Горянська, О. Кононко), структуру соціальної компетентності (В. Масленнікова), діагностику соціальної компетентності (І. Зарубінська). Формуванню соціальної компетентності приділяють увагу вітчизняні та зарубіжні вчені В. Байденко, І. Зимня, У. Каннінг, В. Куніцина, В. Сейд, Б. Шпінат, Г. Шотмейер та ін. У наукових дослідженнях С. Гончарова, В. Куніциної, В. Первутинського та інших учених розглянуто характеристики соціальної компетентності.

Науковці вказують на важливість урахування багатоаспектного характеру розвитку соціальної компетентності фахівця. Водночас, окремі питання залишилися недостатньо розробленими, зокрема недостатньо висвітленим залишається питання умов, підходів розвитку соціальної компетентності фахівця сфери обслуговування.

Стаття розкриває основні умови та підходи розвитку соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

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

Галузевий стандарт вищої освіти (ГСВО) визначає загально-

наукові, професійні (загальнопрофесійні і спеціалізовано-професійні), інструментальні, соціально-особистісні блоки універсальних компетенцій [2, с. 8]

Небезпідставно соціальну компетентність вважають одним із значущих факторів, здатних забезпечити стійку життєдіяльність фахівця у професійній діяльності, необхідною умовою його успішної професійної діяльності. Така компетентність, на думку Є. Муниць, включає засвоєння соціальних знань, умінь і навичок, необхідних для виконання соціальних функцій, що усуває відчуття внутрішнього дискомфорту і блокує можливість конфлікту з соціальним середовищем [5, с.4].

Ознаками соціальної компетентності є наявність знань про соціальну дійсність і себе, складних соціальних умінь і навичок взаємодії; гнучкості поведінки в соціальних ситуаціях; здатності досягати мети в соціальній взаємодії, досягаючи балансу між кооперацією і конфронтацією; соціально значущих і професійно важливих якостей; вміння прогнозувати розвиток ситуації міжособистісного спілкування, зміни в розвитку життєвих ситуацій; вміння будувати гіпотези про точки зору партнерів, їхнє ставлення до предмета спільної діяльності, соціальної відповідальності [3, с.41].

Процес формування соціальної компетентності пов'язаний із змістом функціоналом суспільних вимог до нього.

Серед підходів до формування соціальної компетентності науковці виокремлюють гуманістичний, особистісний, діяльнісний, екофасилітативний, компетентнісний, системний та інші, які дозволяють вплинути на сферу соціальних стосунків і самореалізації суб'єкта.

Процес формування соціальної компетентності має аксіологічну, громадянську, креативну, гуманістичну, рефлексивну спрямованість; максимально сприяє саморозкриттю, самовизначенню, саморозвитку, самовияву й соціалізації, проявам самостійності, ініціативності, лідерських якостей особистості, засвоєнню позитивних стереотипів та алгоритмів соціальної поведінки, соціально значущої діяльності, розв'язанню життєвих соціальних проблем, підвищенню соціального й особистого статусу, розвитку впевненості у собі.

Формування соціальної компетентності майбутнього фахівця сфери обслуговування відбувається безпосередньо з розвитком його професійної компетентності, паралельно з процесами становлення соціального досвіду, розширення простору міжособистісного спілкування, розвитку соціального інтелекту, просоціальних якостей особистості.

Аналіз наукової літератури засвідчив, що в основі всіх сучасних педагогічних концепцій лежить ідея необхідності формування компетентної особистості, здатної застосовувати знання, вміння та досвід відповідно до ситуації [4-6]. Адже сучасна молода людина опиняється перед необхідністю жити у складному, багатомірному соціумі, брати участь у функціонуванні різних соціальних спільнот та залучатись водночас до різних видів діяльності.

Сучасний випускник ВНЗ вважається підготовленим до цього, якщо він здатний «переносити компетентність» на певні ситуації реального життя або на подальше навчання. При цьому його соціальна компетентність, як одна з базових, детермінує продуктивність міжособистісної взаємодії, відповідає за успішність побудованих особистістю соціальних відносин, починаючи із сімейних і завершуючи політичними. Саме вона має забезпечити індивіду в майбутньому професійне зростання, особисте та суспільне благополуччя.

Враховуючи положення щодо сутності компетентнісного підходу, котрий нині реалізується в освіті, можемо відзначити, що природа феномена компетентності, соціальної зокрема, є двояко зумовленою. По-перше, вона є соціально зумовленою, оскільки людина є істотою соціальною, і за цією суттю компетентність є умовою інтеграції індивіда в соціумі (найближчому і віддаленому); по-друге, вона є особистісно зумовленою та особистісно значущою, оскільки детермінує самореалізацію особистості. Отже, соціальна компетентність задовольняє і потреби суспільства, і особистісні цілі людини.

Дослідники вважають, що умовами розвитку соціальної компетентності є обставини, що детермінують напрям цього процесу,

а чинниками – «рушійні сили, причини або суттєві обставини процесу» [7, с. 730].

При визначенні чинників та шляхів розвитку соціальної компетентності необхідно враховувати умови.

Ми погоджуємося з дослідниками, що до соціально-психологічних (основні суб'єктивно-об'єктивні закономірності соціальної взаємодії) умов розвитку соціальної компетентності можна віднести такі: розвивальний характер внутрішнього середовища навчального закладу, гуманістична спрямованість міжособистісних взаємин, дотримання традицій, усталеність режиму життєдіяльності студентів, наявність індивідуального простору, здоров'язберігаюча спрямованість освітніх технологій, змістовне дозвілля, наявність позитивних стимулів активності, допомога і підтримка, орієнтація на якісний результат. До організаційно-дидактичних (тих, що визначають внутрішню упорядкованість та узгодженість взаємодії окремих підсистем і суб'єктів) необхідно включити: зміст навчання і виховання, профіль та якість освіти, рівень організованості суб'єкт-суб'єктної взаємодії, ступінь керуваності навчально-виховним процесом, наявність системи моніторингу розвитку студентів, обсяг забезпечення пізнавальних потреб майбутніх фахівців, реалізація єдиних педагогічних вимог, оптимальність навчального навантаження, раціональність режиму дня (узгодження навчальної і позанавчальної діяльності), ефективність методів і засобів навчання [4 с.76]

Зовнішніми об'єктивними умовами є матеріально-технічна база навчального закладу (навчальне обладнання), нормативно-правове (інструкції, розпорядження, угоди, інші внутрішні документи), інформаційне та технологічно-дидактичне (наприклад, доступ до освітніх і соціальних мереж, розробленість методичних рекомендацій щодо навчання, виховання і розвитку студентів) забезпечення процесів соціальної адаптації, соціальної активності і соціальної взаємодії навчального закладу з оточенням; внутрішніми суб'єктивними – природні здібності, професійний рівень педагогічного колективу [9 с.134]

Також ефективність формування соціальної компетентності особистості залежить від адміністративно-педагогічної підтримки студентів.

Нам імponує думка Р. Скірко [6, с. 113] щодо підтримки розвитку соціальної компетентності майбутніх фахівців. Разом з ним вважаємо, що сутність підтримки полягає у налагодженні взаємодії суб'єктів навчально-виховного процесу із студентами. Адже це дає змогу кожному з майбутніх фахівців самостійно розв'язувати проблемну ситуацію згідно з суб'єктною позицією.

Дослідниками, враховуючи психоаналітичний, гуманістичний та когнітивний підходи, провідною умовою розвитку соціальної компетентності студентів визначено гомеостатичну рівновагу особистості із соціально-культурним середовищем навчального закладу, а основним механізмом розвитку соціальної компетентності – динамічну за змістом та оптимальну за формами, методами і засобами взаємодію особистості з оточенням у процесі навчальної та позанавчальної діяльності [1 с. 115].

Провідним принципом психолого-педагогічного супроводу розвитку соціальної компетентності студента автор вважає інтегративне узгодження змісту і процедури діяльності суб'єктів навчально-виховного процесу коледжу – визначення на кожному етапі розвитку (віковому відрізьку / курсі навчання) рівня сформованості соціальної компетентності й знаходження оптимальних шляхів (дидактичних форм і методів, засобів і прийомів) її подальшого розвитку [Там само, С. 115].

Аналіз педагогічної практики та наукових пошуків останнього часу дозволяє стверджувати, що розвиток соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування – це складний багатфакторний процес, джерелом якого виступають суперечності, що виникають на межі зовнішнього та внутрішнього світу індивіда: між рівнем прагнень особистості до виконання певних соціальних ролей чи до бажаної соціальної активності та реальними особистісними й суспільними можливостями для їх реалізації.

Застосування діяльнісного підходу дозволило нам трактувати розвиток соціальної компетентності студента як складову його загального розвитку, психолого-педагогічний супровід розвитку – як визначення стратегії і тактики організаційної та професійно-педа-

гогічної діяльності суб'єктів навчального процесу.

Особистісний підхід розглядає розвиток соціальної компетентності як процес формування сукупності його психофізіологічних та соціальних особистісних утворень. Тому з урахуванням цих положень нами виокремлено три площини розвитку соціальної компетентності майбутнього фахівця сфери обслуговування: когнітивну (пізнання себе і навколишнього світу), духовну (формування ціннісних орієнтацій, ставлень і переконань) та креативну (виявлення творчості у різних видах діяльності).

Методологічною основою нашого дослідження також є філософські положення теорії наукового пізнання про активну роль особистості в перетворенні дійсності, діалектична теорія про загальний зв'язок і цілісність явищ об'єктивної дійсності. У зв'язку з цим розглядаємо цілісність розвитку особистості та його компонентів – соціального розвитку та соціальної компетентності як елемента у взаємозв'язку, а також єдності розвитку психіки, свідомості та діяльності, що створює умови для самореалізації у навчальній та позанавчальній діяльності, сприяє саморозвитку студента у різних видах діяльності, зокрема у соціальній та громадянській.

Отже, розвиток соціальної компетентності майбутнього фахівця сфери обслуговування є результатом взаємодії значної кількості умов, які ми об'єднали у такі групи, виокремивши провідні:

- об'єктивні та суб'єктивні – вікові особливості, психофізіологічні особистісні риси та якості, природні здібності студента, ресурсне забезпечення навчального процесу;
- зовнішні та внутрішні – соціальні процеси, що відбуваються у

найближчому соціумі та суспільстві, характер і спрямованість середовища навчального закладу, базовий соціокультурний досвід підлітка;

- колективні та індивідуальні – особливості організації навчально-виховного процесу та життєдіяльності студентів, специфіка взаємодії з оточенням, мотиви діяльності, особистісно-дієвий контекст розвитку;
- сприятливі та несприятливі – цілеспрямована діяльність педагогічного колективу навчального закладу, характер та умови навчально-пізнавальної діяльності студентів, відсутність планування розвитку.

Усі ці умови впливають на розвиток соціальної компетентності майбутнього фахівця сфери обслуговування безпосередньо чи опосередковано – через агентів впливу, головним завданням яких виступає формування особистої відповідальності – риси, що вирізняє соціально зрілу особистість. Урахування названих умов дозволяє успішно розв'язувати проблему загального розвитку студентів юнацького віку й розв'язувати такі питання: оволодіння нормами спілкування з однолітками і дорослими як формою самовияву, формування навичок рефлексії як провідного механізму самовдосконалення, пристосування до рольових функцій і соціальних статусів, ідентифікація себе як члена певної спільноти та суспільства. Умовою і результатом розвитку соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування є сформованість соціально значущих засобів спілкування, поведінки і діяльності, прийнятих у суспільстві, за допомогою яких студенти могли б реалізувати свої внутрішні потенції, тобто проявляти себе в соціальному середовищі і самореалізовуватися в ньому.

Література та джерела

1. Бахтеева С. С. Формирование социальной компетентности в процессе обучения иностранному языку в ВУЗе экономического профиля : дис ... кандидата пед. наук / С. С. Бахтеева. – Казань, 2001. – 174 с.
2. Галузевий стандарт вищої освіти України / розробники Ренжин П.М., Базидевич Л.О. – Київ, 2005. – 38 с.
3. Егоров Д. Е. Формирование социальной компетентности студента среднего профессионального учебного заведения в процессе социального образования: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05. – Казань, 2003. – 188 с.
4. Краснокутская С. Н. Формирование социальной компетентности студентов вуза: автореф. дис. на соискание уч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / Светлана Николаевна Краснокутская. – Ставрополь, 2006. – 178 с.
5. Муниц Е. С. Формирование социальной компетентности специалистов по социальной работе в процессе обучения в вуз : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. пед. наук : спец. 13.00.05 «Теория, методика и организация социально-культурной деятельности (по всем уровням образования)» / Евгений Семенович Муниц. – Москва, 2009. – 19 с.
6. Скірко Р. Л. Формування соціальної компетентності майбутніх практичних психологів у процесі професійної підготовки : дис... канд. пед. наук : 13.00.04 / Р. Л. Скірко; Класичний приватний ун-т. – Запоріжжя, 2010. – 250 с.
7. Словник психолого-педагогічних термінів і понять/ укл. Буган Ю. В. – Тернопіль: ТОКІППО, 2001. – 764 с.
8. Шабатура Л. Н. Становление социальной компетентности личности в процессе гуманизации профессионального образования : дис. кандидата философ. наук / Л. Н. Шабатура. – Омск, 1996. – 167 с.

В статье рассмотрены основные условия и подходы развития социальной компетентности будущих специалистов сферы обслуживания. К основным условиям развития социальной компетентности относятся социально-педагогические, организационно-дидактические и внешне объективные. Среди подходов к формированию социальной компетентности ученые выделяют гуманистический, личностный, деятельностный, экофасилитативный, компетентностный, системный и другие, позволяющие повлиять на сферу социальных отношений и самореализации субъекта. Процесс формирования социальной компетентности имеет аксиологическую, гражданскую, креативную, гуманистическую, рефлексивную направленность; максимально способствует самораскрытию, самоопределению, саморазвитию, самовыражению и социализации, проявлениям самостоятельности, инициативности, лидерских качеств личности.

Ключевые слова: компетентность, компетенция, социальная компетентность, социально-педагогические условия, организационно-дидактические условия, объективные условия формирования.

The basic conditions and approaches of social competence development of future service sector experts have been reviewed in the article. The basic conditions for the development of social competence include the social and pedagogical, organizational and didactic, external and objective. The article reveals the basic conditions and approaches to social competence development of future service sector experts. The basic conditions for the development of social competence include social and pedagogical, organizational and didactic, external and objective. Among the approaches to the formation of social competence the humanistic, personal, pragmatist, eco-facilitative, competency building, systems and other approaches which enable to influence the sphere of social relations and self-realization of a subject. The social competence formation process has axiological, civil, creative, humanistic, and reflexive orientation; it facilitates self-disclosure, self-determination, self-development, self-expression and socialization, displays of independence, initiative, and leadership skills of an individual to the maximum.

Key words: competence, social competence, social and pedagogical conditions of formation, organizational and didactic conditions of formation, external and objective conditions of formation.