

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України
Вінницький державний педагогічний університет
імені Михайла Коцюбинського

ДЗЯНА ОКСАНА СЕРГІЇВНА

УДК 378: 372.461

**ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У
ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ**

13.00.04 – теорія та методика професійної освіти

Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

Вінниця - 2012

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Хмельницькому національному університеті, Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України, м. Хмельницький.

Науковий керівник: кандидат педагогічних наук, доцент
Гомонюк Олена Михайлівна
Хмельницький національний університет
кафедра практичної психології та педагогіки, доцент
м. Хмельницький.

Офіційні опоненти: доктор педагогічних наук, професор
Васянович Григорій Петрович,
Львівський науково-практичний центр професійно-технічної
освіти НАПН України,
відділ гуманітарної освіти, завідувач, м. Львів;

кандидат педагогічних наук
Гайовий Іван Іванович
Київський технікум готельного господарства
лабораторія «Центр ресторанного навчання», завідувач
м. Київ.

Захист відбудеться «14» березня 2012 р. о 14.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 05.053.01 у Вінницькому державному педагогічному університеті імені Михайла Коцюбинського за адресою: 21100, м. Вінниця, вул. Острозького, 32, корпус №2, зала засідань.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського (21100, м. Вінниця, вул. Острозького, 32)

Автореферат розісланий 10 лютого 2012 року.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради

А.М. Коломієць

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У сучасних соціокультурних умовах, коли суспільство переживає період нестабільності та соціальних конфліктів у багатьох сферах нашого життя, зокрема, й сфері обслуговування, де відносини будуються за схемою “людина – людина”, важливою є проблема взаєморозуміння, взаємодії й співробітництва. Це особлива система відносин, в якій провідне місце займає конфліктологічна культура, що є складовою професійної культури фахівців сфери обслуговування.

Для реалізації професійної діяльності у конфліктогенному середовищі майбутньому фахівцеві сфери обслуговування необхідний відповідний вид культури як спосіб життєдіяльності в конфліктних ситуаціях і конфліктах у взаємодії із суб'єктами цієї сфери й подолання особистісних криз, шлях перетворення цього середовища з метою попередження негативних конфліктів.

Конфліктогенність професійного середовища має об'єктивний характер, що підтверджується *філолофсько-соціологічними* (А. Сміт, І. Кант, Г. Гегель, Г. Зіммель та ін.) і *психологічними* (З. Фрейд, К. Хорні, Е. Еріксон та ін.) традиціями розв'язання конфлікту як носія суперечностей, джерела розвитку й удосконалення соціальних систем.

До проблеми розвитку конфліктологічної культури звертались вітчизняні та зарубіжні дослідники. Так, науковцями визначено конфліктологічну культуру та її окремі компоненти: конфліктологічна компетенція, грамотність, компетентність, готовність, конфліктна компетенція (А. Лукашенко, В. Андрєєв, Г. Антонов, С. Гиренко, Є. Дурманенко, О. Іонова, В. Журавльов, Н. Підбуцька, В. Руденко, М. Руденко, Н. Самсонова, Т. Черняєва та ін.).

Сутність конфлікту й основних понять, що його описують, типології конфліктів, їх причини і стратегії розв'язання, умови запобігання конфліктам та рекомендації щодо конструктивного їх вирішення вивчали А. Анцупов, А. Бандурка, Ф. Бородін, Н. Грішина, О. Донченко, В. Друзі, Н. Коряк, Г. Ложкін, М. Пірен, Л. Петровська, Д. Скотт, Т. Титаренко, Р. Фішер, А. Шипілов, У. Юрі та ін. Зв'язок конфліктів з проблемами професіоналізації особистості досліджували І. Ващенко, Л. Карамушка, Н. Коломінський, Г. Ложкін та ін. Особливості професійної конфліктологічної підготовки, зокрема: конфліктна ситуація й конфлікт як засіб становлення конфліктної компетенції, розглядали В. Афонькова, А. Донцов і Т. Полозова, А. Єршов, І. Хасан та ін.

Проблеми підготовки фахівців сфери обслуговування розкриваються в сучасних дослідженнях вітчизняних та зарубіжних учених, а саме: М. Абрамова, Т. Арбузової, І. Гайового, Е. Горбунова, Л. Грибової, К. Кларка, І. Матійківа, М. Пальчук, В. Парен, В. Полуди, В. Семенова, Т. Стахмич та ін.

Водночас вивчення теорії і практики підготовки фахівців сфери обслуговування показало, що нині майже відсутні дослідження, предметом яких було б теоретичне обґрунтування та апробація змісту й методики формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

За даними Н. Підбуцької, О. Степаненко, Т. Черняєвої та ін. молоді фахівці не готові до управління конфліктними ситуаціями в процесі професійної діяльності. Це виявляється у недостатньому розвитку у них необхідних якостей, котрі забезпечують фахівцеві орієнтування у складній ситуації професійної взаємодії, вміння керувати негативними емоційними станами, впливати на опонента, виконувати дії щодо попередження або розв'язання конфлікту.

Аналіз діяльності випускників вищих навчальних закладів допоміг виявити такі суперечності між:

- сучасними вимогами суспільства до професійної культури фахівця сфери обслуговування й низьким рівнем сформованості її окремих складових (у тому числі конфліктологічної культури);
- неможливістю формування належного рівня конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування й наявними педагогічними засобами у процесі його професійної підготовки;
- конфліктогенністю сфери обслуговування та низьким рівнем конфліктологічної культури її суб'єктів.

Розв'язання цих суперечностей, на нашу думку, дасть змогу визначити суб'єктам навчально-виховної діяльності шляхи розв'язання проблеми формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, підвищити в них рівень її прояву.

Отже, недостатня розробленість теоретичних і практичних аспектів зазначеної проблеми, а також об'єктивні потреби сфери послуг у відповідних фахівцях з високим рівнем конфліктологічної культури зумовили вибір теми нашого дослідження: "Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці".

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дослідження пов'язане з державними документами (Державна Національна програма "Освіта" ("Україна ХХІ століття"), Закон України "Про вищу освіту", Державна цільова комплексна програма "Вчитель", Національна Доктрина розвитку освіти України в ХХІ столітті та іншими законодавчими актами).

Дисертаційне дослідження виконано згідно з планом наукових досліджень Хмельницького національного університету (складова науково-дослідної теми кафедри педагогіки та психології "Професійна підготовка майбутніх фахівців соціально-педагогічної сфери" (0108U001290)).

Тема дисертаційної роботи затверджена на засіданні Вченої ради Хмельницького Національного університету (протокол № 4 від 30.10.2008 р.) та узгоджена Міжвідомчою радою з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 2 від 31.03.2009 р.)

Мета дослідження – визначити, теоретично обґрунтувати й експериментально перевірити педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Завдання дослідження:

1. На основі аналізу стану проблеми у психологічній та педагогічній літературі уточнити сутність і зміст поняття “конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”, визначити критерії та рівні сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

2. Виявити й обґрунтувати педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

3. Обґрунтувати та експериментально перевірити ефективність моделі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

4. Розробити методичні рекомендації і спецкурс “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що ефективність формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування підвищиться за дотримання таких педагогічних умов:

- здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури;
- взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- включення студентів до навчальної особистісно орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”

Об'єкт дослідження – професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Предмет дослідження – формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці.

Для досягнення мети розв'язання завдань дослідження були використані такі **методи дослідження**: *теоретичні*: аналіз наукових джерел, порівняння, синтез, узагальнення інформації з проблеми дослідження (з метою з'ясування сутності, структури, компонентів і показників розвитку професійних умінь майбутніх фахівців сфери обслуговування, обґрунтування педагогічних умов їх формування), моделювання (з метою відображення властивостей і зв'язків об'єкта, що досліджується); *емпіричні*: спостереження, бесіда, інтерв'ювання, анкетування, тестування, експертні оцінки (визначення вихідного стану сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування); педагогічний експеримент (з метою перевірки педагогічних умов формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування); *методи математичної статистики*: r - критерій та критерій χ^2 Пірсона (для опрацювання одержаних даних, виявлення кількісних

залежностей між досліджуваними явищами та підтвердження достовірності результатів експериментального дослідження).

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що:

- *вперше* визначено й обґрунтовано педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури; взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; включення студентів до навчальної особистісно орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”); розроблено модель формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;

– *удосконалено* сутність і зміст поняття “конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”;

– *дістали подальшого розвитку* зміст, форми і методи формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Практичне значення одержаних результатів полягає в розробці методів та прийомів формування конфліктологічної культури, що застосовувались під час вивчення майбутніми фахівцями сфери обслуговування окремих тем навчальних дисциплін «Основи менеджменту», «Культурологія», «Етика бізнесу», «Українська мова», «Іноземна мова»; розробці й впровадженні: програми тренінгу з формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці, що є складовою спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

Матеріали дослідження використовуються в практиці роботи вищих навчальних закладів (лекційні, семінарські та практичні заняття у межах вивчення окремих дисциплін; ділові ігри, розв’язання проблемних ситуацій у роботі кураторів, тренінгові заняття у роботі центра психологічної допомоги), а також у системі підвищення кваліфікації працівників сфери обслуговування.

Результати дослідження впроваджено в навчально-виховний процес Полтавського університету економіки і торгівлі (довідка № 53-14/96 від 17.09.2010р.), Хмельницького національного університету (довідка № 11 від 08.06.2011р.), Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту (довідка № 167/1 від 19.04.2011р.), Тернопільського комерційного коледжу (довідка № 590 від 10.02.2011р.).

Апробація результатів дисертації. Основні результати дослідження були оприлюднені та обговорені на міжнародних (“Український шкільний підручник у європейському вимірі” (Вінниця, 2009); “Підготовка соціальних

працівників до роботи з дітьми групи “ризик”, (Ужгород, 2009); “Інформаційно–телекомунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи” (Львів, 2009), *всеукраїнських* (“Психолого-педагогічні аспекти соціалізації особистості в умовах сучасного суспільства” (Вінниця, 2009); “Проблеми становлення та самореалізації творчої особистості майбутніх фахівців гуманітарного спрямування: зміст, форми та методи підготовки” (Хмельницький, 2010 р); “Освітньо–наукове забезпечення діяльності правоохоронних органів і військових формувань України” (Хмельницький, 2010); “Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки фахівців за соціономічним профілем” (Хмельницький, 2011 р.) та *міжвузівських* (“Деструктивні емоційні стани учнів: проблеми теорії та практики” (Вінниця, 2010) *конференціях*.

Публікації. За темою дослідження опубліковано 23 наукових праць (усі одноосібно), із них 11 – у виданнях, що затверджені ВАК України як фахові з педагогіки.

Структура дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків. Повний обсяг дисертації складає 243 сторінки, основного тексту – 171 сторінки. Робота містить 20 таблиць (на 20 сторінках), 16 рисунків (на 5 сторінках), 22 додатки (на 51 сторінках), списку використаних джерел (219 найменування) з них 4 іноземною мовою.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У першому розділі – „**Теоретичні засади формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування**” – представлено результати теоретичного аналізу наукової літератури з проблеми дослідження, проведено аналіз понять “конфлікт”, “культура”, “сфера обслуговування”, “фахівець сфери обслуговування”, визначено критерії та рівні сформованості показників конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, проаналізовано стан дослідження проблеми в психолого-педагогічних дослідженнях вітчизняних і зарубіжних учених.

На основі результатів аналізу категоріально-понятійного апарату дослідження **конфліктологічну культуру фахівця сфери обслуговування** визначено як якісну характеристику сформованості конструктивної конфліктної позиції фахівця, ступінь засвоєння системи науково-теоретичних знань про конфлікт та їх застосування під час управління конфліктними ситуаціями, готовність до перетворювальної діяльності в умовах професійного конфліктогенного середовища сфери обслуговування.

Відповідно до сутності **конфліктологічної культури фахівця сфери обслуговування** виокремлено її **основні структурні компоненти**: конфліктологічна грамотність, конфліктологічна готовність, конфліктологічна компетентність.

Конфліктологічна грамотність майбутніх фахівців сфери обслуговування – це базовий рівень їхньої конфліктологічної підготовки, що виявляється в засвоєних ними теоретичних знаннях, життєвому інтуїтивному та

вербальному досвіді застосування цих знань на практиці та дає їм змогу конструктивно вирішувати професійні проблеми й суперечності без особливого усвідомлення механізмів, покладених в їхню основу.

Конфліктологічна готовність майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає в здатності розв'язувати конфлікти в професійному середовищі, вмінні розуміти конфлікт та керувати ним, оцінювати конфліктну ситуацію та прогнозувати її наслідки, вмінні діагностувати на початковій стадії виникнення конфлікту, попереджати його або вирішувати конструктивним способом.

Конфліктологічна компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування – це система наукових знань про конфлікти та вміння керувати ними, що формується в процесі спеціальної підготовки щодо конкретних ситуацій навчальної та професійної взаємодії суб'єктів спілкування. Вона передбачає наявність у студентів певного рівня знань та якостей особистості з аналізу, управління й самоуправління конфліктами й розвивається в процесі оволодіння понятійним та фактологічним матеріалом конфліктології.

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

Зокрема, до **основних критеріїв сформованості компонентів конфліктологічної культури** майбутніх фахівців сфери обслуговування належать такі: конфліктологічна грамотність (когнітивний, інтуїтивний, аналітико-прогностичний); конфліктологічна готовність (конативний, мотиваційно-цільовий); конфліктологічна компетентність (емоційний, діяльнісний).

Рівнями сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в дослідженні визначено: високий, достатній, задовільний, низький.

Високий рівень сформованості конфліктологічної культури характеризується засвоєнням теоретичних знань про конфлікт, застосуванням методів урегулювання конфліктних ситуацій; вміннями: вдало поєднувати методи, прийоми та засоби вирішення конфліктів конструктивними способами, творчо розв'язувати конфліктні ситуації, а не лише використовувати набутий досвід, швидко проаналізувати конфліктну ситуацію та спрогнозувати її розвиток, на інтуїтивному рівні відчувати настрій співрозмовника, прогнозувати його поведінку, запобігати розвитку негативного конфлікту.

Достатній рівень сформованості конфліктологічної культури виявляється у посередньому розвитку індивідуальних конфліктогенних властивостей, цілісному засвоєнні теоретичного матеріалу; психологічною та емоційною стійкістю, конфліктологічною стійкістю; розвиненим прийняттям морально-етичних норм і правил, умінням аналізувати емоційний стан оточуючих; здатністю швидко виявляти й нейтралізувати конфлікти;

аналізувати й прогнозувати розвиток конфліктної ситуації та спрямувати її в потрібне русло.

Задовільний рівень сформованості конфліктологічної культури характеризується несистемними теоретичними знаннями; наявністю почуття обов'язку і відповідальності, культури поведінки, необ'єктивністю самооцінки; вмінням виявити конфліктогени, але невмінням запобігти конфліктній ситуації, вмінням застосовувати аналогію під час розв'язання конфліктних ситуацій та прогнозувати їх розвиток; відсутністю гнучкості мислення, формулюванням висновків за відсутності фактів на їх підтримку; викладенням загальних висновків, побудованих за окремими фактами, умінням ситуативно розв'язувати конфлікти; застосовувати методи, прийоми та засоби врегулювання конфліктної ситуації за аналогією.

Низький рівень сформованості конфліктологічної культури характеризується поверхневим засвоєнням теоретичного матеріалу; відсутністю гнучкості мислення; некерованістю проявами негативних емоцій (агресивності, роздратування, нетерпіння тощо); позитивним відношенням до насилля як засобу зняття емоційної напруги; низьким рівнем психологічної стійкості та конфліктостійкості, нерозумінням емоцій, невмінням вчасно виявити передконфліктну ситуацію, нездатністю до аналізу та прогнозування розвитку конфлікту, невмінням оцінити конфліктну ситуацію, хаотичним використанням засобів врегулювання конфліктної ситуації.

Оскільки "вміння розв'язувати конфлікт" визначене як необхідний компонент, яким має володіти фахівець сфери обслуговування, нами проаналізовано плани та програми професійно-практичної підготовки фахівців цієї галузі знань.

Проведений аналіз засвідчив, що лише близько 5% навчальних дисциплін частково передбачають формування конфліктологічної культури (окремого компонента – конфліктологічних знань), проте освітньо-кваліфікаційною характеристикою спеціальностей чітко визначено основною функцією "управління конфліктами". Саме тому є потреба в доповненні навчальних програм та уточненні змісту навчальних дисциплін з метою наповнення їх матеріалом, спрямованим на формування конфліктологічної культури. Основною складовою розвитку цієї характеристики має бути спецкурс "Конфліктологічна культура фахівців сфери обслуговування".

У другому розділі – **„Педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування”** – схарактеризовано й обґрунтовано педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблено модель формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Результати констатувального етапу експерименту засвідчили, що в більшості студентів не сформовано систему конфліктологічних знань, умінь та особистісних якостей. А тому ми виокремили педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування:

- здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури;
- взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- включення студентів до навчальної особистісно-орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

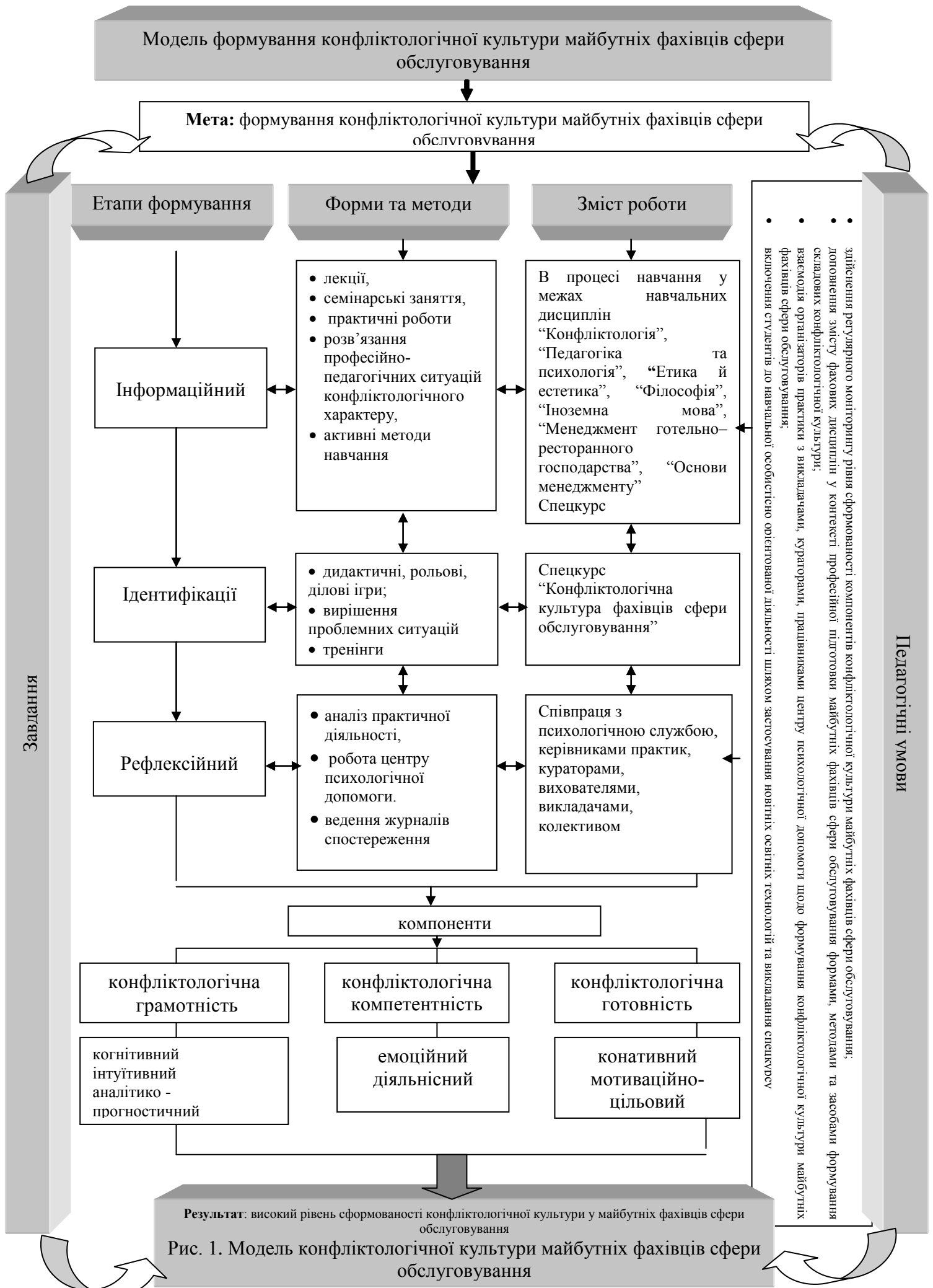
З метою цілісного уявлення процесу формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці розроблено модель конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (рис. 1.).

У моделі сформульовано мету формування конфліктологічної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування – отримання необхідних теоретичних знань та вироблення практичних умінь і навичок для профілактики, прогнозування й розв’язання конфліктних ситуацій в професійному конфліктогенному середовищі.

Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування здійснюється в три етапи.

На *першому* інформаційному етапі відбувається розвиток когнітивного компонента конфліктологічної культури, що визначається необхідністю освоєння майбутніми фахівцями сфери обслуговування системи основних конфліктологічних знань і умінь для майбутньої професійної діяльності в умовах професійного конфліктогенного середовища. З цією метою пропонуємо використовувати в процесі навчання у межах навчальних дисциплін “Конфліктологія”, “Педагогіка та психологія”, “Філософія”, “Етика й естетика”, “Іноземна мова”, “Менеджмент готельно-ресторанного господарства”, “Основи менеджменту”, “Етика бізнесу” такі методи: лекції, семінарські заняття, практичні роботи, розв’язання професійно-педагогічних задач конфліктологічного характеру, активні методи навчання (нетрадиційні види лекцій, вирішення проблемних ситуацій, аналіз відеоситуацій, тренінгові вправи) тощо.

Метою *другого етапу* (ідентифікації) формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування є розвиток умінь сприймати й розуміти емоційний стан опонента в конфліктній ситуації; підбір основних стратегій розв’язання конфліктних ситуацій та умов їх використання в професійному середовищі; намагання сприйняти та усвідомити позицію конфліктуючої сторони.



На цьому етапі ефективними будуть такі форми роботи: практичні й семінарські заняття в процесі навчання, позааудиторна робота. Основні методи: дидактичні, рольові, ділові ігри, ігри інтенсивного навчання, групові дискусії, тренінги.

Для покращення конфліктологічної підготовки на двох етапах впроваджено у навчальний процес спецкурс “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

Він спрямований на формування теоретичних знань про конфлікт, конфліктну ситуації, технологію їх розв’язання; практичних умінь управління конфліктом в умовах професійного конфліктогенного середовища сфери послуг; готовності майбутнього фахівця до здійснення перетворюючої конфліктологічної професійної діяльності. Метою його впровадження є підвищення рівня конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Важливим принципом побудови програми спецкурсу є органічне поєднання теоретичної та практичної підготовки. Закріпленню отриманих навичок сприяє спільна робота центру психологічної допомоги, кураторів, вихователів і керівників практики.

Третім етапом формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування є етап рефлексії. Цей етап виділено тому, що формування конфліктологічної культури передбачає її розвиток рефлексії у студента, завдяки чому він виділяє себе та інших суб’єктів взаємодії в конфліктних ситуаціях; здійснює вибір засобів і способів вирішення або запобігання конфліктам. З одного боку, студент наслідує традиційні норми і правила, з іншого, – він організовує міжособистісну взаємодію згідно з обраними цінностями, спираючись на особистий досвід і досвід товаришів у розв’язанні конфліктів.

На цьому етапі переважають ситуації, що передбачають формування вміння адекватно сприймати конфлікти, спрямовувати їх розвиток в потрібне русло. Розв’язання ситуацій розкриває вміння використовувати та вдало поєднувати методи, прийоми та засоби вирішення конфліктів конструктивними способами; використовувати творчий підхід в управлінні конфліктами, а не лише набутий досвід; швидко аналізувати конфліктну ситуацію й прогнозувати її розвиток, запобігати деструктивному вирішенню конфлікту.

Відбір навчального матеріалу для спецкурсу здійснено відповідно до вище названих етапів.

У третьому розділі – **„Експериментальна перевірка ефективності педагогічних умов формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування”** – проаналізовано стан сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; викладено організацію та методiku проведення педагогічного експерименту; проаналізовано й узагальнено результати дослідно-експериментальної роботи.

З метою вивчення вихідного рівня якості, що формується, згідно з

моделлю формування конфліктологічної культури, нами відібрано методики дослідження кожного критерію.

Теоретичний аналіз літературних джерел, педагогічні спостереження дослідження професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування до розв'язання конфліктів дозволили визначити фази, на яких формуються складові конфліктологічної культури: *конфліктологічна грамотність, конфліктологічна компетентність та конфліктологічна готовність*.

Вибір і вирівнювання КГ і ЕГ здійснено на основі вхідного тестування. За допомогою t-критерію Стюдента та критерію χ^2 Пірсона доведено однорідність КГ і ЕГ, а також визначено умови експерименту, ті, які варіюються, і ті, які не варіюються.

Аналіз результатів констатувального етапу експерименту засвідчив, що у майбутніх фахівців сфери обслуговування є певні недоліки у рівні сформованості складових конфліктологічної культури:

- конфліктологічна грамотність (значний відсоток студентів не вміють здійснювати комплексний психологічний аналіз конфліктів, виконувати аналіз зовнішнього та внутрішнього контекстів перебігу конфліктів; об'єктивно оцінити ситуацію; виділяти передконфліктну фазу; будувати професійну взаємодію з суб'єктами професійної діяльності в усіх видах складних ситуацій (проблемна, конфліктна, кризова, екстремальна));

- конфліктологічна готовність (майже в половини студентів недостатньо сформована база цінностей особистості; низький рівень мотивації щодо безконфліктної взаємодії у професійному середовищі сфери обслуговування);

- конфліктологічна компетентність (погано розвинена конативно-емоційна сфера особистості; у багатьох респондентів на низькому рівні розвинені комунікативні навички професійного спілкування; недостатнє практичне ознайомлення з різними видами конфлікту; студенти самі не дотримуються тих вимог, що висуваються до опонента; погано володіють практичними навичками розв'язання конфлікту) тощо.

З метою усунення виявлених недоліків нами запроваджено спецкурс “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”, що передбачав формування теоретичних знань під час проведення традиційних форм навчання – лекцій. Практичні вміння управління конфліктними ситуаціями формувались у майбутніх фахівців сфери обслуговування під час педагогічних тренінгів, розв'язанні проблемних і рольових ситуацій, роботи центру психологічної допомоги, кураторів, вихователів, керівників практики.

Спецкурс базується на розкритті конфліктологічного змісту основних виробничих функцій майбутніх фахівців сфери обслуговування (планування, організація, мотивація, контроль, координація, дослідницька, освітня, самоосвітня, технологічна, управлінська, діагностика), що визначені в освітньо-кваліфікаційній характеристиці галузі знань “сфера обслуговування” різних напрямів підготовки.

Експериментальна перевірка, спрямована на виявлення ефективності запропонованих педагогічних умов та моделі формування конфліктологічної

культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, показала, що відбулися зміни у конфліктній поведінці в майбутніх фахівців сфери обслуговування. Порівняльні результати підсумкового і відстроченого контролю рівня конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в КГ і ЕГ за результатами складання заліку наведено у табл. 1 та на рис. 2.

Таблиця 1

Зведені дані сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Рівень сформованості конфліктологічної культури	ЕГ		КГ	
	констат. етап	формув. етап	констат. етап	формув. етап
	%	%	%	%
Високий	11,6	40,0	10,1	18,3
Достатній	28,0	36,7	28,0	35,4
Задовільний	37,0	16,1	39,6	31,7
Низький	23,4	7,2	22,3	14,6

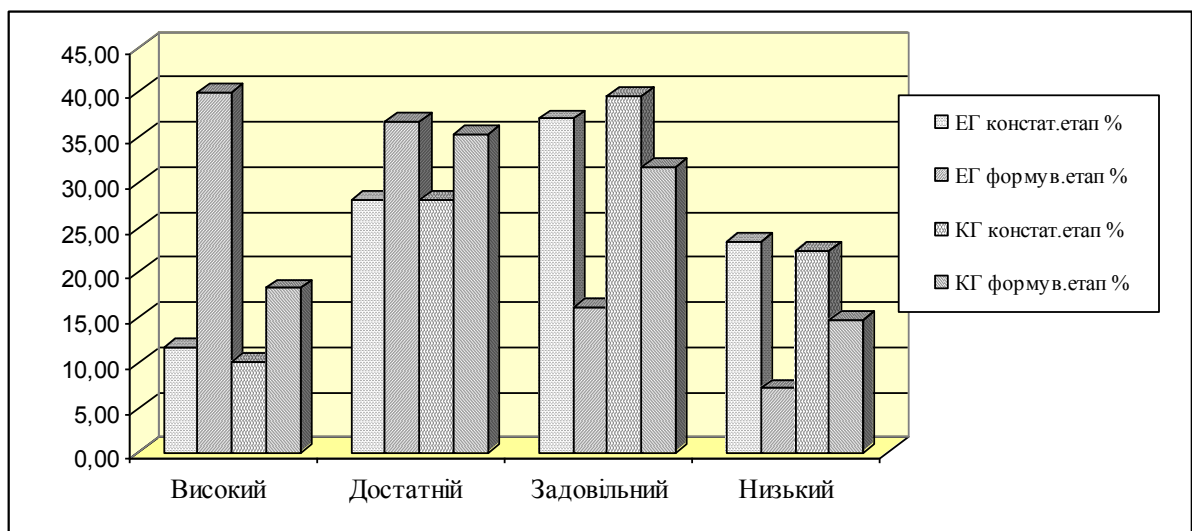


Рис. 2. Узагальнені дані розподілу студентів КГ і ЕГ за рівнями сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

На основі проведеного експериментального дослідження високий і достатній рівні сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування після проведення формувального експерименту становили в експериментальній – 40,0% в контрольній групі 18,3 % (високий рівень), та в експериментальній – 36,7%, контрольній – 35,4% (достатній рівень), що свідчить про ефективність застосування визначених й обґрунтованих педагогічних умов та структурно-функціональної моделі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

У загальних висновках викладено основні результати дослідження:

1. Аналіз психолого-педагогічних джерел дав можливість зробити висновок про те, що конфліктологічна культура фахівця – це характеристика і спосіб професійної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування в професійному конфліктогенному середовищі. Вона є різновидом професійної культури та інтегрує у собі функції спеціально-професійної, акмеологічної, комунікативної, емоційної, інформаційної, аксіологічної, методологічної культур фахівця.

Конфліктологічній культурі фахівця властиві засвоєння й використання особливих, професійно орієнтованих конфліктологічних знань, необхідних для сприйняття професійних конфліктів і наступної реалізації професійних функцій в умовах професійного конфлікту.

Конфліктологічну культуру фахівця сфери обслуговування визначено як якісну характеристику сформованості конструктивної конфліктної позиції фахівця сфери обслуговування, ступінь засвоєння ним системи науково-теоретичних знань про конфлікт, досвід застосування знань та умінь при управлінні конфліктними ситуаціями, готовність до перетворюючої діяльності в умовах професійного конфліктогенного середовища сфери обслуговування.

2. За результатами дослідження в структурі конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування визначено та науково обґрунтовано критерії структурних компонентів: конфліктологічна грамотність (когнітивний, інтуїтивний, аналітико-прогностичний); конфліктологічна готовність (конативний, діяльнісний); конфліктологічна компетентність (емоційний, мотиваційно-цільовий).

Означені критерії дали змогу виділити чотири рівні сформованості показників конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: високий, достатній, задовільний, низький.

3. Визначено та обґрунтовано педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: цілісність та системність формування конфліктологічної культури, що охоплює навчальну, виховну та практичну діяльність; включення в навчальну конфліктологічну підготовку форм, методів та засобів формування складових цієї характеристики; наявність ділових контактів організаторів практики з викладачами, кураторами, практичним психологом щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; включення студентів до особистісно-орієнтованої діяльності шляхом застосування спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”

4. Теоретично обґрунтовано й експериментально доведено, що структурно-функціональна модель формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає реалізацію визначених структурних компонентів та критеріїв конфліктологічної культури. За допомогою розробленої структурно-функціональної моделі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

розкрито особливості структури, послідовності, зв'язку елементів змісту її формування.

5. Обґрунтовано та впроваджено особистісно орієнтовану методику формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, основним змістовим компонентом якої став спецкурс "Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування".

Спецкурс базується на ідеї формування конфліктологічної культури фахівця на основі конфліктогенного освітнього середовища як сукупності реальних і модельованих конфліктних ситуацій і конфліктів, що дає можливість студенту в процесі їх вирішення обрати певну конфліктну позицію, в якій він виявляє рівень розвитку конфліктологічної компетенції, конфліктологічної готовності, конфліктологічної грамотності як складових конфліктологічної культури.

Аналіз результатів дослідно-експериментальної роботи засвідчив, що реалізація обґрунтованих педагогічних умов та впровадження структурно-функціональної моделі стимулює підвищення рівнів сформованості критеріїв конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Установлено істотну відмінність рівнів сформованості показників конфліктологічної культури студентів контрольних та експериментальних груп. В експериментальних групах, на відміну від контрольних, на статистично значущому рівні зросла кількість студентів з високим (з 11,7% до 40,0%) і достатнім (з 28,0% до 36,7%) рівнями та суттєво зменшилась кількість студентів із задовільним (з 37,0% до 16,1%) і низьким (з 23,4% до 7,2%) рівнями.

Результати дослідження дають підстави вважати, що вихідна гіпотеза є правильною, визначені завдання реалізовані, мета досягнута. Запропонована методика може бути використана у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Проведене дослідження, звісно, не вичерпує всіх аспектів проблеми, що розглядалась. Перспективним є подальше вивчення питань формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Спеціального дослідження потребують такі питання, як значення особистих якостей викладача у формуванні конфліктологічної культури студентів; самовдосконалення як чинник підвищення конфліктологічної культури фахівців сфери обслуговування.

Основний зміст дисертації відображено у таких публікаціях автора

Статті у фахових наукових виданнях з переліку, затвердженому ВАК України:

1. **Дзяна О. С.** Спецкурс "Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування" / О. С. Дзяна // Наукові записки Вінницького

державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського - 2012. [Серія: педагогіка і психологія] – Випуск 28 – С 290 – 296.

2. **Жук О. С.** Конфліктологічна культура як наукова проблема / О. С. Жук // Збірник наукових праць – Київ – Вінниця, 2009. – Випуск 21 – С. 37-42.

3. **Жук О. С.** Сутність і структура конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування/ О. С. Жук // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України імені Б. Хмельницького - Частина II. О. С. Жук // Хмельницький, 2009. - №48/2 – С. 54-58.

4. **Жук О. С.** Діагностика рівнів сформованості конфліктологічної культури у майбутнього фахівця сфери обслуговування / О. С. Жук // Збірник наукових праць – Вінниця, 2009. – Випуск 22 – С 190 - 195.

5. **Жук О. С.** Аналіз теорії й практики формування конфліктологічної культури у вищих навчальних закладах/ О. С. Жук // Науковий вісник Ужгородського національного університету: Серія «Педагогіка. Соціальна робота». - №16 – 2009. – С.34-37.

6. **Жук О. С.** Аналіз технології формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування в професійній освіті / О. С. Жук // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського - 2010. [Серія: педагогіка і психологія] – Випуск 30 – С 204 - 210.

7. **Жук О. С.** Дослідження проблем конфліктологічної культури у працях В.Сухомлинського/ О. С. Жук // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України імені Б. Хмельницького [Серія: педагогічні та психологічні науки] – Хмельницький, 2010. - №52 – С. 41-45.

8. **Жук О. С.** Педагогічні аспекти дослідження конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування / О. С. Жук // науково-методичний журнал “Педагогіка і психологія професійної освіти” – Львів, 2009 - №4 – С.72-80.

9. **Жук О. С.** Використання педагогічних технологій з метою формування конфліктологічної культури фахівців сфери обслуговування/ О. С. Жук // Збірник наукових праць – Вінниця, 2010. – Випуск 25 – С. 306 - 311.

10. **Жук О. С.** Методика формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / О. С. Жук // Науковий вісник Ужгородського національного університету: Серія «Педагогіка. Соціальна робота». - №20 – Ужгород, 2011. – С. 36-39.

11. **Жук О. С.** Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування засобом тренінгу / О. С. Жук // Щоквартальний науково-практичний журнал. – Харків: НТУ “ХП”, 2010. - №4. – С. 94-101.

**За результатами участі у конференціях, науково-методичних
семінарах, круглих столах опубліковано тези доповідей:**

12. **Дзяна О. С.** Роль конфліктологічної компетентності у структурі конфліктологічної культури / О. С. Дзяна / Забезпечення наступності змісту в системі ступеневої вищої та післядипломної освіти: збірник наукових праць I Всеукраїнського науково-методичного семінару, 29 жовтня 2010р. – Хмельницький: Поліграфіст-2, 2011. – С.127-130.

13. **Жук О. С.** Підручники з “Конфліктології” як засіб формування культури спілкування майбутнього фахівця сфери обслуговування / О. С. Жук // Український шкільний підручник у європейському вимірі: Матеріали Міжнародної науково – практичної конференції (21-22 жовтня 2009 р., м. Вінниця)/ – Вінниця: ВОІПОПІ, 2009. – С. 90-95.

14. **Жук О. С.** Конфліктологічна культура як наукова проблема / О. С. Жук // Психолого-педагогічні аспекти соціалізації особистості в умовах сучасного суспільства: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції – Вінниця: ВОІПОПІ, 2009. – С. 70-75.

15. **Жук О. С.** Теоретичні основи формування конфліктологічної культури/ О. С. Жук // Підготовка соціальних працівників до роботи з дітьми групи «ризик»: матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково – практичної конференції – Ужгород, 2009. – С. 25-29.

16. **Жук О.С.** Технологія формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування / О. С. Жук // Інформаційно-телекомунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи. Збірник наукових праць. Частина 2 – Львів: ЛДУ БЖД, 2009. – С. 208-211.

17. **Жук О. С.** Значення конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування/ О. С. Жук // Освітньо – наукове забезпечення діяльності правоохоронних органів і військових формувань України [Серія: Психолого – педагогічні й філологічні науки]: // Всеукраїнська науково – практична конференція, 20 листопада 2009 р.: тези доповідей. – Хмельницький: Національна академія Державної прикордонної служби України імені Б. Хмельницького, 2009. – С. 89 – 90.

18. **Жук О.С.** Формування конфліктологічної культури фахівців сфери обслуговування в контексті вимог ринку праці України / О. С. Жук // Практика як основоположна складова підготовки фахівців галузі знань «Економіка та підприємництво»: діалог із роботодавцями: I Всеукраїнський науково – практичний круглий стіл, 3 грудня 2009р.: тези доповідей. – Хмельницький: Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інституту, 2009. – С. 74-77.

19. **Жук О.С.** Структура поняття «конфліктологічна культура» у аспекті професійної підготовки фахівця / О. С. Жук // суспільний сектор економіки України у ситуації системних змін XXI століття: I Всеукраїнський науково – практичний семінар, 3 червня 2010р.: тези доповідей. – Хмельницький:

Хмельницький кооперативний торговельно–економічний інституту, 2010. – С. 124 – 127.

20. **Жук О. С.** Методи й прийоми формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / О. С. Жук // Деструктивні емоційні стани учнів: проблеми теорії та практики: збірник матеріалів міжобласної науково – практичної конференції. – Вінниця, 2010 – С. 26-29.

21. **Жук О. С.** Активні методи навчання у конфліктологічній підготовці студентів – майбутніх фахівців сфери обслуговування / О. С. Жук // Проблеми становлення та самореалізації творчої особистості майбутніх фахівців гуманітарного спрямування: зміст, форми та методи підготовки: Матеріали Всеукраїнської науково – практичної конференції (Хмельницький, 14-15 травня 2010р), 2010. – С.34 – 36.

22. **Жук О. С.** Моделювання конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / О. С. Жук // Освітньо – наукове забезпечення діяльності правоохоронних органів і військових формувань України: III Всеукраїнська науково – практична конференція. Серія: Психолого – педагогічні й філологічні науки, (Хмельницький, 19 листопада 2010 р.) // Національна академія Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького. – Хмельницький: Видавництво НАДПСУ, 2010. – С. 84 – 86.

23. **Жук О. С.** Інноваційні технології формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / О. С. Жук // Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки фахівця за соціономічним профілем: Матеріали Всеукраїнської науково – практичної конференції (Хмельницький, 22-23 квітня 2011р.), 2011. – С.134 – 135.

Анотація

Дзяна О. С. Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук зі спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. - Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України – Вінниця, 2012.

Дисертація містить теоретико-експериментальне дослідження актуальної проблеми формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Проаналізовано особливості професійної діяльності фахівця сфери обслуговування в умовах професійного конфліктогенного середовища, вітчизняний та зарубіжний досвід щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки як якісної характеристики фахівця, що охоплює методи та прийоми, які він використовує для розв'язання професійних завдань з управління конфліктами в сфері обслуговування та проявляється у засвоєнні теоретичних

знань про конфлікти, вмінні застосовувати знання при виконанні професійних функцій, готовності до перетворення конфліктогенного професійного середовища сфери обслуговування. Визначено та обґрунтовано педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, експериментально доведена їх ефективність.

Створено модель формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, запропоновано методику формування даної характеристики в процесі професійної підготовки.

Ключові слова: конфлікт, культура, конфліктологічна культура, сфера обслуговування, конфліктологічна культура фахівців сфери обслуговування, конфліктологічна готовність, конфліктологічна компетентність, конфліктологічна грамотність.

Аннотация

Дзяная Оксана Сергеевна. Формирование конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.04 – теория и методика профессионального образования. - Винницкий государственный педагогический университет имени Михаила Коцюбинского, Министерство образования и науки, молодежи и спорта Украины – Винница, 2012.

Диссертация содержит теоретико-экспериментальное исследование актуальной проблемы формирования конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания.

Проанализировано состояние сформированности конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания, понятия «конфликт», «культура», «сфера обслуживания», «конфликтологическая культура специалиста», определена суть и специфика конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания, обоснованы компоненты, критерии и уровни сформированности конфликтологической культуры. Конфликтологическая культура будущих специалистов сферы обслуживания – качественная характеристика специалиста, что охватывает методы и приемы, которые он использует для решения профессиональных заданий по управлению конфликтами в сфере обслуживания и проявляется в усвоении теоретических знаний о конфликтах, умении применять знания при исполнении профессиональных функций, готовности к преобразованию конфликтогенной профессиональной среды сферы обслуживания.

Исследованы компоненты и критерии конфликтологической культуры специалистов сферы обслуживания: конфликтологическая грамотность, которая оценивается уровнем сформированности эмоционально-личностного, интуитивного и аналитико-прогнозирующего критериев; конфликтологическая готовность – когнитивного и деятельного критериев; конфликтологическая компетентность – конативного и мотивационного критериев. Конфликтологическая грамотность представляет собой базовый уровень

конфликтологической подготовки, который проявляется в усвоенных теоретических знаниях, жизненном интуитивном и вербальном опыте применения этих знаний на практике, осознании личности, что позволяет конструктивно решать проблемы и противоречия без особого осознания механизмов, заложенных в их основе.

Конфликтологическая готовность – это способность специалиста решать конфликты в профессиональной среде сферы обслуживания, умение понимать конфликт и управлять им; умение оценивать конфликтную ситуацию и прогнозировать ее последствия; умение диагностировать на начальной стадии возникновение конфликта, предупредить его или решить конструктивным способом.

Конфликтологическая компетентность - это система научных знаний о конфликте и умений управлять ими, которые целенаправленно развиваются в процессе специальной подготовки применительно к конкретным ситуациям учебного и профессионального взаимодействия субъектов общения. Она предполагает определенный уровень знаний и качеств личности по анализу, управлению и самоуправлению конфликтами и особенно интенсивно развивается в процессе овладения понятийным и фактологическим материалом конфликтологии.

В исследовании определены и обоснованы педагогические условия формирования конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания: осуществление регулярного мониторинга уровня сформированности компонентов конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания; дополнение содержания специальных дисциплин в контексте профессиональной подготовки будущих специалистов сферы обслуживания формами, методами и средствами формирования составляющих конфликтологической культуры; взаимодействие организаторов практики с преподавателями, кураторами, работниками центра психологической помощи по формированию конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания; включение студентов в учебную личностно-ориентированную деятельность путем применения новейших образовательных технологий и преподавания спецкурса «Конфликтологическая культура будущих специалистов сферы обслуживания», экспериментально доказана их эффективность.

Создана модель формирования конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания, где органически сочетаются такие элементы, как: цель формирования, задачи, педагогические условия, методика, проводимая в три этапа (информационный, идентификации, рефлексии), методы формирования, содержание и формы работы (в процессе обучения в рамках учебных дисциплин «Конфликтология», «Педагогика и психология», «Этика и эстетика», «Философия», «Иностранный язык», «Менеджмент гостинично-ресторанного хозяйства», «Основы менеджмента», при внедрении спецкурса «Конфликтологическая культура специалистов сферы обслуживания», практические и семинарские занятия в процессе обучения,

внеаудиторная работа, сотрудничество с психологической службой, руководителями практики, кураторами, воспитателями, преподавателями, коллективом студентов), компоненты и критерии, результат работы – высокий уровень сформированности конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания.

Результаты исследования показали положительное влияние педагогических условий на процесс формирования конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания.

Ключевые слова: конфликт, культура, конфликтологическая культура, сфера обслуживания, конфликтологическая культура специалистов сферы обслуживания, конфликтологическая готовность, конфликтологическая компетентность, конфликтологическая грамотность.

Annotation

Dzyana O. S. The formation of conflictological culture of the future experts in the sphere of service. – Manuscript.

Dissertation for a scientific degree of the Candidate of Sciences in Pedagogics, speciality 13.00.04 – theory and methods of vocational education. – Vinnitsia State Pedagogical University named after Mykhailo Kotsyubynskyi. – Vinnitsia, 2012.

The dissertation contains theoretical and experimental investigation of the problems of the formation of conflictological culture future professionals in the service sector.

The features of the professional activities in service sector in a professional conflictological environment, domestic and foreign experience on the formation of conflictological culture future professionals in their training as a specialist qualitative characteristics were analyzed, which covers methods and techniques that he uses to solve the professional problems of conflict management in service sphere and was manifested in the mastery of theoretical knowledge about conflict, the ability to apply knowledge in the performance of professional functions, readiness to transformation of conflictological environment of the service sector. Pedagogical conditions for the formation of conflictological culture future professionals had been identified and validated service, and experimentally proved their effectiveness.

The model of formation of future professionals conflictological culture service sector, it has been created the technique of formation of these characteristic in the process of professional training was offered/

Keywords: conflict, culture, conflictological culture, service, conflictological culture of the specialists in the service sphere, conflictological willingness, conflictological competence, conflictological literacy.

Підписано до друку 01.-2.2012р.
Формат 60х84/16
Папір офсетний. Друк різнографічний.
Ум. др. арк. 1,25. Обл.-видавн. Арк. 1,16
Наклад 100 прим. Замовл. №2435

Видавець і виготівник ТОВ «Фірма «Планер»
Реєстраційне свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
До Державного реєстру видавців серія ДК № 3506 від 25.06.2009р.
21050, м. Вінниця, вул. Визволення, 2
Тел.: (0432) 52-08-64; 52-08-65
<http://www.planer.com.ua>
E-mail: sale@planer.com.ua