

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Тихонович Вікторія Миколаївна,
кандидат педагогічних наук, професор, викладач
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж
Державного торговельно-економічного університету»
ORCID ID: 0000-0002-0232-3001

У статті здійснено теоретичний аналіз психологічних чинників формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму в умовах компетентнісно орієнтованої професійної підготовки. Актуальність дослідження зумовлена зростанням ролі комунікації в туристичній діяльності, підвищенням вимог до якості сервісу, клієнтоорієнтованості та психологічної готовності фахівців до професійної взаємодії в умовах емоційного навантаження й полікультурного середовища.

Проаналізовано наукові підходи до трактування понять «компетентність» і «комунікативна компетентність», окреслено її психологічний зміст та структурні компоненти: гностичний, конативний та емоційний. Обґрунтовано, що комунікативна компетентність майбутніх фахівців сфери туризму є інтегральною особистісною характеристикою, яка забезпечує ефективність міжособистісної та професійної взаємодії, психологічну адаптацію до різноманітних комунікативних ситуацій і конструктивне розв'язання професійних завдань.

Визначено та схарактеризовано основні психологічні чинники формування комунікативної компетентності: когнітивно-перцептивний (забезпечує адекватне пізнання партнерів по спілкуванню та усвідомлений вибір комунікативних стратегій), емоційно-регулятивний (сприяє психологічній стійкості, самоконтролю та конструктивній поведінці в умовах підвищеного емоційного навантаження), емпатійно-ціннісний (визначає гуманістичну спрямованість комунікації, толерантність і клієнтоорієнтованість) та ідентифікаційно-мотиваційний (забезпечує внутрішню готовність до професійної взаємодії, усвідомлення професійної ролі та стійку мотивацію до саморозвитку). Показано їхній взаємозв'язок і роль у забезпеченні психологічної готовності майбутніх фахівців сфери туризму до професійного спілкування. Доведено, що цілеспрямоване врахування зазначених чинників у процесі професійної підготовки сприяє формуванню стійкої комунікативної позиції, розвитку емоційної саморегуляції, емпатії, толерантності та усвідомлення професійної ролі.

Окреслено перспективи подальших досліджень, які пов'язані з емпіричним вивченням психологічних чинників комунікативної компетентності та розробленням психолого-педагогічних технологій їх формування у майбутніх фахівців сфери туризму.

Ключові слова: комунікативна компетентність, психологічні чинники, професійна підготовка, майбутні фахівці сфери туризму, емпатія, перцептивні здібності, невербальні комунікації, копінг.

Tykhonovych Victoria. Psychological factors in the formation of communicative competence in future tourism professionals

The article provides a theoretical analysis of the psychological factors influencing the development of communicative competence in future tourism professionals in the context of competence-oriented professional training. The relevance of the study is determined by the growing role of communication in tourism, increasing demands on service quality, customer focus, and the psychological readiness of specialists for professional interaction in conditions of emotional stress and a multicultural environment.

Scientific approaches to the interpretation of the concepts of “competence” and “communicative competence” are analyzed, and its psychological content and structural components are outlined: gnostic, conative, and emotional. It is substantiated that the communicative competence of future specialists in the field of tourism is an integral personal characteristic that ensures the effectiveness of interpersonal and professional interaction, psychological adaptation to various communicative situations, and constructive solution of professional tasks.

The main psychological factors of communicative competence formation are identified and characterized: cognitive-perceptual (ensures adequate knowledge of communication partners and conscious choice of communication strategies), emotional-regulatory (promotes psychological stability, self-control, and constructive behavior in conditions of increased emotional stress), empathy-value (determines the humanistic orientation of communication, tolerance, and customer focus), and identification-motivation (ensures internal readiness for professional interaction, awareness of professional role, and stable motivation for self-development). Their interconnection and role in ensuring the psychological readiness of future tourism professionals for professional communication are demonstrated. It has been proven that purposeful consideration of these factors in the process of professional training contributes to the formation of a stable communicative position, the development of emotional self-regulation, empathy, tolerance, and awareness of the professional role.

The prospects for further research related to the empirical study of psychological factors of communicative competence and the development of psychological and pedagogical technologies for their formation in future tourism specialists are outlined.

Key words: communicative competence, psychological factors, professional training, future specialists in the field of tourism, empathy, perceptual abilities, nonverbal communication, coping.



Вступ. Сучасний розвиток сфери туризму відбувається в умовах зростання конкуренції, цифровізації сервісних процесів і підвищення вимог споживачів до якості обслуговування, що актуалізує проблему психологічної готовності фахівців до ефективної професійної взаємодії. В таких умовах особливого значення набуває підготовка майбутніх фахівців сфери туризму, здатних володіти спеціальними знаннями, усвідомлено та гнучко здійснювати професійну комунікацію з різними категоріями клієнтів, партнерів і колег. Комунікація в туристичній діяльності виступає інструментом обміну інформацією, важливим психологічним механізмом формування позитивного іміджу організації, забезпечення клієнтоорієнтованості та підтримання високого рівня сервісу.

Комунікативна компетентність, що інтегрує когнітивні, емоційно-ціннісні та поведінкові компоненти особистості, посідає провідне місце у структурі професійної готовності майбутніх фахівців сфери туризму. Її сформованість зумовлює здатність до ефективної міжособистісної та ділової взаємодії, психологічної адаптації до різних комунікативних ситуацій і конструктивного розв'язання професійних завдань. З огляду на специфіку туристичної діяльності, комунікативна компетентність набуває виразного психологічного змісту, оскільки безпосередньо пов'язана з розвитком емоційної регуляції, емпатійної чутливості, стресостійкості, здатності долати комунікативні бар'єри, попереджати конфліктні ситуації та вибудовувати конструктивну взаємодію в умовах підвищеного емоційного навантаження, характерного для сервісної сфери.

Актуальність проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму посилюється впровадженням в систему освіти компетентнісного підходу, який орієнтує на розвиток здатності особистості ефективно діяти в реальних професійних ситуаціях. Водночас аналіз освітньої практики засвідчує, що потенціал психологічних знань і механізмів у формуванні комунікативної компетентності майбутніх фахівців використовується недостатньо, що зумовлює потребу в науковому осмисленні саме психологічних чинників цього процесу.

Необхідність підвищення якості професійної підготовки фахівців сфери туризму, зростання ролі психологічних аспектів комунікації у сервісній діяльності та потреба у теоретичному обґрунтуванні психологічних чинників формування комунікативної компетентності визначають актуальність обраної теми дослідження.

Матеріали та методи. Матеріалами дослідження стали наукові публікації в галузі психології та педагогіки, присвячені проблемам професійної комунікації, комунікативної компетентності, міжособистісної взаємодії та психологічної готовності до професійної діяльності.

У процесі дослідження застосовувалися методи теоретичного аналізу, синтезу, порівняння та систематизації наукових джерел, що дало змогу виокремити основні підходи до розуміння комунікативної компетентності, визначити її структурні компоненти, психологічні чинники та взаємозв'язки між ними.

Результати дослідження. У науковому дискурсі питання професійної підготовки майбутніх фахівців усе частіше розглядаються крізь призму психологічних характеристик особистості, що забезпечують ефективність діяльності та взаємодії. У цьому контексті доцільним є звернення до аналізу поняття комунікативної компетентності та особливостей її формування.

У «Великому тлумачному словнику сучасної української мови» компетентність розглядається як «властивість за значенням «компетентний», поінформованість, обізнаність, авторитетність» [1, с. 560].

У «Словнику новітніх освітянських термінів і понять» подано таке визначення поняття. «Компетентність – динамічне поєднання знань, розуміння, навичок, умінь і здатностей. Розвиток компетентностей є метою освітніх програм. Компетентності формуються в різних навчальних дисциплінах і оцінюються на різних етапах» [2, с. 24].

Дослідниця питання становлення дефініції «компетентність» Н. Дерстуганова на основі узагальнення праць вітчизняних та зарубіжних учених та нормативно-правових актів України з питань освіти інтерпретує її як багатовимірне інтегративне утворення, до структури якого входять систематизовані знання, практичні навички та вміння, ціннісно-сміслові орієнтації й індивідуально-психологічні якості, що забезпечують здатність особистості до успішної реалізації в освітній і професійній сферах та саморозвитку [3, с. 172].

У психологічній науковій літературі комунікативна компетентність розглядається як інтегральна характеристика професійної готовності, що включає знання, уміння, навички та особистісні якості, необхідні для ефективної міжособистісної взаємодії у професійній діяльності; як багатовимірна особистісна характеристика, що поєднує комунікативні здібності та вміння, систему психологічних знань у сфері міжособистісної взаємодії, індивідуально-психологічні властивості особистості та психічні стани, які супроводжують процес спілкування.

У межах нашого дослідження доцільно спиратися на визначення комунікативної компетентності, запропоноване І. Чеботарьовою, яка трактує її як володіння складними комунікативними навичками й уміннями, здатність формувати адекватні моделі взаємодії в нових соціальних структурах, знання культурних норм і обмежень спілкування, звичаїв, традицій та етикету, дотримання принципів пристойності й вихованості, а також орієнтацію в комунікативних засобах, зумовлених національним і соціальним менталітетом та специфікою професійної діяльності [4, с. 209].

До структури комунікативної компетентності науковці відносять гностичний, когнітивний, емоційний компоненти [5, с. 104–107]. Усі компоненти взаємопов'язані та інтегруються, формуючи єдину систему знань, умінь і особистісних якостей, що забезпечує готовність майбутніх фахівців до ефективної професійної взаємодії та адаптації до вимог сучасного ринку праці.

Дослідники підкреслюють, що у сфері туризму комунікативна компетентність відіграє провідну роль у забезпеченні клієнтоорієнтованості та якості сервісу.

В. Світлична та С. Александрова відзначають важливість розвитку у майбутніх фахівців сфери сервісу здібності до безконфліктної комунікації, заснованої на емпатії та активному слуханні [6, с. 45–47].

С. Мединська вважає, що однією з базових компетентностей, що визначає психологічні передумови ефективної комунікації майбутніх фахівців туристичної галузі в полікультурному середовищі, є полікультурна комунікативна компетентність, яку розглядає як інтегративне соціально й психологічно значуще утворення особистості, що забезпечує гармонійне поєднання процесів самоідентифікації, ціннісно-сислової орієнтації, емоційної чутливості та поведінкової гнучкості у взаємодії з представниками різних культур, сприяючи ефективному виконанню професійних ролей, інтеграції в полікультурний простір і збереженню зв'язку з рідною культурою на засадах толерантності, рівноправності та визнання культурного розмаїття [7, с. 72].

Корисними для нашої роботи є результати дослідження, проведеного науковцями Т. Рисинець, І. Потоцькою та Н. Белік, які здійснили аналіз психологічних чинників формування комунікативної компетентності в юнацькому віці (з 15 до 21 років). Саме на цей період й приходить підготовка майбутніх фахівців до професійної діяльності. Автори наголошують на тому, що у разі, коли особистість на цьому життєвому етапі сформує уявлення про себе, визначить базові цінності, погляди на майбутню професійну діяльність, то може йти мова про здорову ідентичність, яка виявляється у послідовному дотриманні моделі комунікації з іншими. Виявляється здатність самостійного формування та висловлювання думок, уміння обстоювати власні погляди та переконання в комунікації. В іншому випадку, коли юнак постійно змінює свої соціальні ролі, це може призвести до дифузії ідентичності, і, відповідно, до недотримання постійної моделі комунікації, виникненню бар'єрів та конформності у спілкуванні [8, с. 104].

У юнацькому віці спілкування перестає обмежуватися лише обміном інформацією і набуває значення засобу самовираження та основи формування міжособистісних зв'язків у соціальному середовищі, яке значно розширюється. Одночасно спостерігається більш вибірковий підхід у формуванні кола друзів. В цей період починає формуватися здатність до емпатичного слухання, адекватного розпізнавання невербальних сигналів та емоційна регуляція [8, с. 105]. Ці психологічні уміння є важливою передумовою для успішного розвитку міжособистісних та професійних стосунків у майбутньому. Розвиток умінь емоційного самоконтролю, емпатичного слухання та ідентифікації невербальних сигналів у процесі психологічної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму за умови цілеспрямованого педагогічного керівництва сприяє підвищенню ефективності міжособистісної взаємодії та становленню їхньої комунікативної компетентності.

Враховуючи специфіку професійної діяльності майбутніх фахівців у сфері туризму, особливої нагальності набувають питання формування ефективних стратегій подолання стресу. У цьому контексті важливу роль відіграють копінг-стратегії, що забезпечують психологічну

стійкість та конструктивну поведінку у процесі професійного спілкування. Копінг розглядається як процес подолання індивідом стресових впливів, спрямований на нейтралізацію загрози, адаптацію до стресової ситуації та збереження внутрішньої рівноваги.

Опанування копінг-стратегій у процесі психологічної підготовки майбутніх фахівців у сфері туризму створює передумови для формування їхньої готовності до професійного спілкування, зокрема здатності регулювати власні емоційні стани, адекватно реагувати на потенційно складні комунікативні ситуації та вибудувати конструктивну взаємодію з різними суб'єктами майбутньої професійної діяльності, що становить важливу складову комунікативної компетентності. Особливо значущим у цьому аспекті є проблемно-орієнтований копінг, який передбачає активний пошук шляхів розв'язання комунікативних труднощів і, за даними емпіричних досліджень, забезпечує вищу ефективність спілкування порівняно з емоційно-орієнтованим копінгом [8, с. 105–107].

Викладене вище доводить, що у формуванні комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму першочергову роль відіграє емоційно-регулятивний чинник, який відображає здатність усвідомлювати, контролювати й регулювати власні емоційні стани у процесі професійної комунікації. Туристична діяльність характеризується підвищеним емоційним навантаженням, необхідністю швидкого реагування на нестандартні ситуації, роботою зі скаргами та конфліктами, що зумовлює потребу у сформованій емоційній саморегуляції та стресостійкості. Завдяки цьому психологічному чиннику забезпечується збереження психологічної рівноваги, запобігання емоційному вигоранню та підтримання конструктивного характеру взаємодії навіть у складних або напружених умовах сервісної діяльності. Розвинена емоційна регуляція сприяє підвищенню ефективності професійної комунікації та позитивно впливає на якість обслуговування.

Разом із цим, для забезпечення повноцінної комунікативної готовності фахівця до професійної діяльності, не менш значущим є когнітивно-перцептивний чинник, спрямований на пізнання, розуміння та інтерпретацію партнерів з комунікації в процесі взаємодії. Він безпосередньо пов'язаний із формуванням комунікативної компетентності через забезпечення адекватного психологічного пізнання суб'єктів і ситуацій спілкування. Розвинені соціально-перцептивні здібності дозволяють майбутньому фахівцеві сфери туризму правильно інтерпретувати комунікативні наміри, емоційні стани та поведінкові реакції співрозмовників, що є необхідною передумовою ефективної взаємодії. Саме на основі когнітивно-перцептивних процесів здійснюється усвідомлений вибір комунікативних стратегій і тактик, адаптованих до конкретного соціокультурного контексту. Цей чинник забезпечує когнітивну основу комунікативної компетентності.

У психологічній науці перцептивний аспект комунікації розглядається як процес пізнання людьми одного та як гностичний елемент перцептивних здібностей. Рівень сформованості цих здібностей виявля-

ється у глибині й різнобічності інформації, яку суб'єкт отримує про іншу людину, а також у здатності оперативно осмислювати цю інформацію та перебудувати власну комунікативну поведінку відповідно до ситуації взаємодії [9, с. 291]. У професійній підготовці майбутніх фахівців сфери туризму це забезпечує розвиток умінь адекватного сприйняття емоційних станів, намірів і поведінкових реакцій співрозмовника.

Когнітивно-перцептивний чинник реалізується через формування умінь створювати цілісний образ партнера з комунікації на основі аналізу та інтерпретації його невербальної поведінки – міміки, жестів, інтонацій, що відображають емоційний стан, індивідуально-психологічні особливості та стиль взаємодії. Такі уміння є необхідними для ефективної комунікації в майбутній професійній діяльності у сфері туризму, яка передбачає інтенсивну взаємодію з різними соціальними групами. Процес підготовки фахівців включає розвиток рефлексивного ставлення до власних невербальних засобів та умінь самопрезентації для усвідомленого та гнучкого використання невербальних комунікативних засобів, діагностику рівня перцептивних здібностей, що органічно включається в проведення соціально-перцептивних тренінгів.

Серед психологічних чинників формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму особливе місце посідає емпатійно-ціннісний, що пов'язаний зі здатністю особистості до співпереживання, розуміння емоційного стану іншого та прийняття різноманіття культурних і соціальних відмінностей. Процес емпатійного спілкування передбачає уважне вислуховування, уточнення власних вражень щодо іншої людини та прагнення до взаєморозуміння, що ґрунтується на ціннісному ставленні до особистості партнера з комунікації.

Емпатійно-ціннісний компонент комунікативної компетентності характеризується проявом емоцій та ціннісних орієнтацій, що лежать в основі сприйняття, оцінювання та взаємодії з іншими; здатністю враховувати вплив емоційного стану на міжособистісні стосунки; інтеграцією емоцій та цінностей у процес спілкування; а також насиченістю зворотного зв'язку через емоційну експресивність та вербалізовану рефлексію [10, с. 157].

Для сфери туризму, яка передбачає постійну взаємодію з представниками різних культур, національностей і соціальних груп, емпатія та толерантність виступають головними психологічними передумовами ефективного спілкування. Цей чинник відображає сформованість гуманістичних ціннісних орієнтацій, позитивних установок щодо міжкультурної взаємодії та поваги до особистості клієнта, забезпечує встановлення довірливих відносин, зниження психологічної напруги у спілкуванні та створення позитивного емоційного клімату, що є важливим складником клієнтоорієнтованого сервісу.

Значну роль у формуванні комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму відведено ідентифікаційно-мотиваційному чиннику, який відображає рівень усвідомлення майбутніми фахівцями сфери туризму власної професійної ролі, значущості

комунікації у структурі професійної діяльності та внутрішню готовність до міжособистісної взаємодії. Він пов'язаний із формуванням професійної та соціальної ідентичності, стійкої мотивації до професійного саморозвитку й відповідального виконання професійних функцій. Наявність сформованої професійної ідентичності сприяє узгодженості комунікативної поведінки, усвідомленому вибору стратегій взаємодії та підвищенню суб'єктивного контролю над професійними діями. Ідентифікаційно-мотиваційний чинник виступає внутрішнім психологічним підґрунтям стабільності й ефективності комунікативної діяльності фахівця в умовах полікультурного професійного середовища.

Потреба у професійному самовизначенні та, як наслідок, у професійній самореалізації тісно пов'язана з проявом самостійності та відповідальності під час прийняття рішень. Максимально розкрити переваги майбутньої професії, ознайомити зі специфікою роботи, можливими труднощами та вимогами роботодавців покликано освітнє середовище. Доцільним є включення в години кураторської роботи моделювання професійних ситуацій та розігрування практичних завдань, що дозволяє здобувачам на практиці застосовувати свої знання та уміння. Позитивна мотивація формується й зміцнюється за умов послідовної практичної підготовки, участі у проєктах, грантах, конференціях, форумах та неформальному спілкуванні. Особливо ефективними є волонтерські ініціативи та практика на базі підприємств, де здобувачі освіти мають змогу себе проявити, відчутти «входження у професію» та набути стійкі особисті переживання. У цьому процесі вони визначають власні потреби у розвитку комунікативних навичок, займаються саморозвитком, стикаються з конфліктами, непорозуміннями та особливостями робочої взаємодії, що сприяє формуванню професійної компетентності [11, с. 58].

На нашу думку, саме взаємодія когнітивно-перцептивного, емоційно-регулятивного, емпатійно-ціннісного та ідентифікаційно-мотиваційного чинників забезпечує цілісність і психологічну зумовленість процесу формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму.

Висновки. У результаті проведеного теоретичного аналізу встановлено, що формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму є складним багатофакторним процесом, зумовленим сукупністю психологічних чинників, які взаємодіють між собою в освітньому середовищі. Обґрунтовано, що комунікативна компетентність виступає інтегральною характеристикою професійної готовності, яка поєднує гностичний, когнітивний, емоційний компоненти особистості й забезпечує ефективність міжособистісної та професійної взаємодії у сфері сервісу. Встановлено, що когнітивно-перцептивний чинник забезпечує адекватне пізнання партнерів по спілкуванню та усвідомлений вибір комунікативних стратегій; емоційно-регулятивний – психологічну стійкість, самоконтроль і конструктивну поведінку в умовах підвищеного емоційного навантаження; емпатійно-ціннісний – гуманістичну спрямованість комунікації, толерантність

і клієнтоорієнтованість; ідентифікаційно-мотиваційний – внутрішню готовність до професійної взаємодії, усвідомлення професійної ролі та стійку мотивацію до саморозвитку. Доведено, що формування комунікативної компетентності має здійснюватися цілеспрямовано, з урахуванням психологічних чинників як детермінант професійної готовності.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з емпіричним вивченням впливу окремих психологічних чинників на рівень сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму, а також із розробленням і апробацією психолого-педагогічних технологій її цілеспрямованого формування в умовах здобуття професійної освіти.

Література:

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / Уклад. і голова. ред. В. Т. Бусел. Київ ; Ірпінь : Перун, 2005. 1728 с. URL: <https://surl.li/tmcfqw> (дата звернення: 20.01.2026).
2. Словник новітніх освітянських термінів і понять : довідникове видання / І. І. Козинець, Ю. О. Шабанова ; М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». Дніпро : НТУ «ДП», 2021. 69 с. URL: <https://surl.li/zjliae> (дата звернення: 25.01.2026).
3. Дерстуганова Н. В. Генеза змісту поняття «компетентність» в українському та зарубіжному освітньому дискурсі. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2022. № 82. С. 169–173. URL: <https://surl.li/ynkqme> (дата звернення: 20.01.2026).
4. Чеботарьова І. О. Комунікативна компетентність: теоретичний аспект. *Наукові записки кафедри педагогіки*. 2014. Випуск XXXVI. С. 205–215. URL: <https://surl.li/cckdpjif> (дата звернення: 25.01.2026).
5. Кошонько Г., Луژهцька О. Професійна комунікативна компетентність психолога як умова його успішної діяльності. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: психологічні науки*. 2018. № 2 (10). С. 102–114. URL: <https://surl.li/gvzfsx> (дата звернення: 20.01.2026).
6. Світлична В. Ю., Александрова С. А. Ефективні комунікації в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2025. 173 с. URL: <https://surl.li/atwtqc> (дата звернення: 20.01.2026).
7. Мединська С. І. Компонентно-структурний аналіз полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у туристичній галузі. *Інноваційна педагогіка*. 2024. Том 2. Випуск 71. URL: <https://surl.li/wzbcso> (дата звернення: 20.01.2026).
8. Рисинець Т. П., Потоцька І. С., Белік Н. В. Психологічні чинники формування комунікативної компетентності в юнацькому віці: роль копінг-стратегій у соціальному, віковому, організаційному та сексуальному контекстах. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2025. Випуск 2. С. 102–108. URL: <https://surl.li/goguuu> (дата звернення: 30.01.2026).
9. Шепеленко Т. Л. Формування перцептивних умінь у майбутніх фахівців юридичного напрямку в процесі фахової підготовки. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки*. 2018. № 2 (16). С. 287–294. URL: <https://surl.li/ccgowofx> (дата звернення: 30.01.2026).
10. Єрмакова З. І. Емпатійна складова комунікативної компетентності. *Вісник Запорізького національного університету*. 2010. № 2 (13). С. 155–159. URL: <https://surl.li/cxhumeq> (дата звернення: 29.01.2026).
11. Гребенюк Л. В., Дубровіна І. В., Аніщенко Н. В. Чинники формування комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти. *Освіта та розвиток обдарованої особистості*. 2023. № 4 (91). С. 56–61. URL: <https://surl.li/ccuovqae> (дата звернення: 30.01.2026).

References:

1. Velykyi tлумachnyi slovnyk suchasnoi ukrainiskoi movy (2005) [Large explanatory dictionary of modern Ukrainian language] (z dod. i dopov.) / Uklad. i holova. red. V. T. Busel. Kyiv ; Irpin : Perun. 1728 s. URL: <https://surl.li/tmcfqw> (data zvernennia: 20.01.2026). [in Ukrainian].
2. Slovnyk novitnikh osvitianskykh terminiv i poniat (2021) [Glossary of the latest educational terms and concepts] : dovidnykove vydannia / I. I. Kozynets, Yu. O. Shabanova ; M-vo osvity i nauky Ukrainy, Nats. tekhn. un-t «Dniprovska politekhnika». Dnipro : NTU «DP». 69 s. URL: <https://surl.li/zjliae> (data zvernennia: 25.01.2026). [in Ukrainian].
3. Derstuhanova N. V. (2022) Geneza zmistu poniattia «kompetentnist» v ukrainiskomu ta zarubizhnomu osvitnomu dyskursi [The genesis of the concept of “competence” in Ukrainian and foreign educational discourse]. *Pedahohika formuvannia tvorchoi osobystosti u vyshchii i zahalnoosvitnii shkolakh*. № 82. S. 169–173. URL: <https://surl.li/ynkqme> (data zvernennia: 20.01.2026). [in Ukrainian].
4. Chebotarova I. O. (2014) Komunikatyvna kompetentnist: teoretychnyi aspekt [Communicative competence: theoretical aspect]. *Naukovi zapysky kafedry pedahohiky*. Vypusk XXXVI. S. 205–215. URL: <https://surl.li/cckdpjif> (data zvernennia: 25.01.2026). [in Ukrainian].
5. Koshonko H., Luzhetska O. (2018) Profesiina komunikatyvna kompetentnist psyholoha yak umova yoho uspishnoi diialnosti [Professional communication skills of a psychologist as a prerequisite for successful work]. *Zbirnyk naukovykh prats Natsionalnoi akademii Derzhavnoi prykordonnoi sluzhby Ukrainy. Serii: psykhologichni nauky*. № 2 (10). S. 102–114. URL: <https://surl.li/gvzfsx> (data zvernennia: 20.01.2026). [in Ukrainian].
6. Svitlychna V. Yu., Aleksandrova S. A. (2025) Efektyvni komunikatsii v hotelno-restorannomu hospodarstvi [Effective communication in the hotel and restaurant industry] : navchalnyi posibnyk. Kharkiv : KhNUMH im. O. M. Beketova. 173 s. URL: <https://surl.li/atwtqc> (data zvernennia: 20.01.2026). [in Ukrainian].
7. Medynska S. I. (2024) Komponentno-strukturnyi analiz polikulturnoi komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv u turystychnii haluzi. *Innovatsiina pedahohika* [Component-structural analysis of multicultural communicative

competence of future specialists in the tourism industry]. Tom 2. Vypusk 71. URL: <https://surli.li/wzbcso> (data zvernennia: 20.01.2026). [in Ukrainian].

8. Rysynets T. P., Pototska I. S., Belik N. V. (2025) Psykholohichni chynnyky formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti v yunatskomu vitsi: rol kopinh-stratehii u sotsialnomu, vikovomu, orhanizatsiinomu ta seksualnomu kontekstakh [Psychological factors in the formation of communicative competence in adolescence: the role of coping strategies in social, age, organizational, and sexual contexts]. *Dniprovskiyi naukovyi chasopys publichnoho upravlinnia, psykholohii, prava*. Vypusk 2. S. 102–108. URL: <https://surli.li/goguuy> (data zvernennia: 30.01.2026). [in Ukrainian].

9. Shepelenko T. L. (2018) Formuvannia pertseptyvnykh umin u maibutnikh fakhivtsiv yurydychnoho napriamu v protsesi fakhovoi pidhotovky [Formation of perceptual skills in future legal professionals in the process of professional training]. *Visnyk universytetu imeni Alfreda Nobelia. Seriya «Pedahohika i psykholohiia». Pedahohichni nauky*. № 2 (16). S. 287–294. URL: <https://surli.cc/gowofx> (data zvernennia: 30.01.2026). [in Ukrainian].

10. Yermakova Z. I. (2010) Empatiina skladova komunikatyvnoi kompetentnosti. *Visnyk Zaporizkoho natsionalnoho universytetu* [The empathetic component of communicative competence]. № 2 (13). S. 155–159. URL: <https://surli.li/cxumeg> (data zvernennia: 29.01.2026). [in Ukrainian].

11. Hrebenuk L. V., Dubrovina I. V., Anishchenko N. V. (2023) Chynnyky formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti zdobuvachiv vyshchoi osvity [Factors influencing the development of communicative competence in higher education students]. *Osvita ta rozvytok obdarovanoi osobystosti*. № 4 (91). S. 56–61. URL: <https://surli.cc/uovqae> (data zvernennia: 30.01.2026). [in Ukrainian].

Дата першого надходження статті до видання: 19.02.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 17.03.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 23.04.2026