

DOI: <https://doi.org/10.32820/2074-8922-2022-77-13-24>
УДК 378:316.4

РОЗВИТОК SOFT SKILLS ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ В УМОВАХ ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ

© Олійник Н. Ю.

Українська інженерно-педагогічна академія

Інформація про автора:

Олійник Наталія Юрївна: ORCID: 0000-0003-0378-0359; nataliaoliinyk@gmail.com; доцент кафедри ресторанного, готельного та туристичного бізнесу; Українська інженерно-педагогічна академія; вул. Університетська, 16; м. Харків, 61003, Україна

У статті розглядаються питання розвитку м'яких навичок (Soft Skills) студентів в умовах використання дистанційних технологій навчання. На основі аналізу наукової літератури, Стандарту вищої освіти України для першого(бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», результатів опитування студентів, роботодавців визначено перелік м'яких навичок у здобувачів вищої освіти зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа», які є вкрай важливими для щоденної професійної діяльності фахівців сфери гостинності. Встановлено, що ефективність формування гнучких навичок в онлайн-середовищі залежить від комбінації таких чинників, як: методи навчання, компетентність викладачів, рівень самодисципліни студентів, наявність технічної інфраструктури. В роботі запропоновано модель віртуального освітнього середовища, яке є комплексною системою, що включає в себе відеоуроки, вебінари, завдання, ігри та симуляції, форуми для дискусій та співпраці, оцінювання та відстеження прогресу студентів, та визначені умови його ефективного функціонування. Таке віртуальне навчальне середовище може бути ефективним інструментом для формування Soft Skills у студентів за створення наступних умов: наявність необхідних технічних засобів та програмного забезпечення; наявність кваліфікованого викладача, який забезпечує ефективну комунікацію та організацію навчального процесу; наявність якісних та зрозумілих навчальних матеріалів, які включають в себе відеоуроки, текстові матеріали, завдання та тестування; забезпечення можливості взаємодії між учасниками курсу, включаючи обговорення матеріалів, спільне вирішення завдань та проектів; створення можливості для самостійної роботи учасників курсу, забезпечення доступу до навчальних матеріалів у будь-який час та можливість працювати у власному темпі; забезпечення можливості отримання зворотного зв'язку та оцінки здобутих знань та навичок, а також забезпечення можливості для подальшого саморозвитку та покращення своїх навичок. Для реалізації розробленої моделі використано середовище LMS Moodle. В основі моделі ідея виділення у віртуальному класі різних зон (зона самостійної роботи, зона комунікації, зона творчості, зона оцінювання), які дозволяють студентам розвивати різні Soft Skills. Кожна зона має своє призначення і наповнення. Для кожної зони доцільно дібрані активності та ресурси LMS Moodle. Як перспективний напрям досліджень авторка пропонує використання неймереж для формування Soft Skills. Нейронні мережі можуть бути корисним інструментом для розвитку Soft Skills, зважаючи на те, що вони здатні виконувати різні завдання, які пов'язані зі збільшенням продуктивності, покращенням комунікації та розвитком креативності

Ключові слова: Soft Skills, цифрові технології, віртуальне освітнє середовище, дистанційне навчання, готельно-ресторанний бізнес, модель освітнього середовища, технології дистанційного навчання.

Olíinyk N. "Development of Soft Skills of higher education students in distance learning"

The article discusses the development of soft skills of students in the context of using distance learning technologies. Drawing upon an in-depth examination of scholarly literature, the Higher Education Standard of Ukraine for the first (bachelor's) level of higher education within the domain of knowledge categorized as "Service Sector," with a specific focus on specialty 241, titled "Hotel and Restaurant Business," in conjunction with insights gleaned from the surveys of students and employers, a comprehensive list of soft skills has been identified. These identified soft skills hold pronounced significance for the day-to-day vocational endeavors of professionals within the realm of the hospitality industry. Empirical findings underscore that the effectiveness of developing flexible skills in an online environment depends on a combination of factors such as teaching methods, teacher competence, student self-discipline level, and the

availability of technical infrastructure. The paper proposes a model of a virtual educational environment that is a comprehensive system that includes video lessons, webinars, tasks, games and simulations, forums for discussion and collaboration, assessment, and tracking of student progress, and identifies conditions for its effective functioning. Such a virtual learning environment can be an effective tool for developing students' soft skills under the following conditions: the availability of necessary technical means and software, the availability of a qualified teacher who ensures effective communication and organization of the learning process, the availability of quality and understandable learning materials, which include video lessons, text materials, tasks and testing, ensuring the possibility of interaction between course participants, including discussion of materials, joint solution of tasks and projects, creating the possibility of independent work of course participants, providing access to educational materials at any time, and the possibility of working at their own pace, ensuring the possibility of feedback and assessment of acquired knowledge and skills, as well as ensuring the possibility of further self-development and improvement of their skills. The developed model was implemented using the Moodle LMS environment. The model is based on the idea of dividing the virtual class into different zones (self-study zone, communication zone, creativity zone, assessment zone), which allows students to develop various Soft Skills. Each zone has its own purpose and content. For each zone, appropriate activities and resources from the Moodle LMS are selected. As a promising direction for research, the author proposes the use of neural networks for the formation of Soft Skills. Neural networks can be a useful tool for developing Soft Skills, considering their ability to perform various tasks related to increasing productivity, improving communication, and fostering creativity.

Keywords: Soft Skills, digital technologies, virtual educational environment, distance learning, hotel and restaurant business, model of educational environment, distance learning technologies.

Постановка проблеми. В сучасному світі спостерігається стрімкий розвиток цифрових технологій, їх активне впровадження в різні сфери діяльності людини. Пандемія не лише прискорила впровадження цифрових технологій, а й прискорила перехід до віддаленої або гібридної моделі роботи. Це призвело до переоцінки та переосмислення способів ведення бізнесу, зміни стратегій управління бізнесом. Від фахівців сьогодні вимагаються не тільки професійні знання та уміння, а й принципово новий набір навичок (Soft Skills), який дозволить їм швидко адаптуватися до динамічних умов праці. Відповідно, роботодавці змушені сьогодні шукати нові способи розвитку цих навичок у своїх працівників, а також звертатися до закладів вищої освіти з замовленням на розвиток таких навичок у майбутніх фахівців.

Одночасно з тим, вимушені дистанційні умови організації освітнього процесу у багатьох закладах вищої освіти України призвели до значних змін у взаємодії між учасниками освітнього процесу, організації групової роботи, технік прийняття рішень. І зміни поглиблюються: наприклад, однозначно змінилися методи міжособистісної комунікації. Коло контактів для очної комунікації звузилося до найближчих членів сім'ї; всі інші взаємодії, у всіх сферах життя здійснюються за допомогою цифрових гаджетів. Виникає питання, як ефективно розвивати Soft Skills в таких умовах? На нашу думку, дистанційне навчання та взаємодія в онлайн-середовищі можуть стати

додатковим стимулом для розвитку Soft Skills, наприклад таких, як: комунікабельність, співпраця, емпатія та повага до думки інших. Цифрові технології також можуть допомогти студентам розвивати критичне мислення, яке є однією з ключових Soft Skills. Студенти можуть вчитися шукати, аналізувати та оцінювати інформацію в Інтернеті та інших електронних джерелах, використовуючи різні онлайн-інструменти. Додатково, цифрові технології можуть допомогти в організації групової роботи та прийнятті рішень. Наприклад, використання відеоконференційних платформ може допомогти студентам працювати в команді та вирішувати завдання, спілкуючись один з одним на віддаленій основі. Однак, важливо пам'ятати, що успіх в розвитку Soft Skills залежить від кількості практики та навичок, які студент отримує під час навчання, незалежно від формату.

Таким чином, ми маємо, з одного боку, замовлення від суспільства на працівників з розвинутими Soft Skills, а з іншого боку – значні зміни в умовах освітньої діяльності, які так чи інакше, впливають і на якість освітнього процесу. Перед освітянами постає гостра проблема збереження якості і стійкості освітнього процесу, його ефективної адаптації до нових викликів. Саме це і дало нам підстави для дослідження, спрямованого на пошук оптимальних інструментів дистанційних технологій і ефективних технік їх використання в процесі розвитку м'яких навичок здобувачів вищої освіти.

Основною метою дослідження є аналіз практик використання дистанційних технологій в освітньому процесі закладів вищої освіти, дослідження можливостей різноманітних інструментів дистанційних систем навчання для формування м'яких навичок (Soft Skills) студентів. На нашу думку, однією з актуальних проблем організації дистанційного навчання є доцільний вибір інструментів і технік навчання, що дозволить побудувати віртуальне освітнє середовище з урахуванням досягнення планованих програмних результатів. Для досягнення поставленої мети потрібно виконати наступні завдання: визначити перелік м'яких навичок у здобувачів вищої освіти зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа», які є вкрай важливими для щоденної професійної діяльності фахівців сфери гостинності, визначити умови формування навичок, сформувані орієнтовний перелік інструментів дистанційних технологій для формування м'яких навичок.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Результати аналізу вітчизняної та закордонної літератури, наукових праць, Інтернет-джерел за темою даного дослідження показують, що дослідженнями ефективності використання засобів інформаційних технологій у формуванні Soft Skills займалися В. Вихор, Т. Волошина, О. Глазунова, В. Корольчук, С. Шаров та ін [1, 2, 3]. Питання методики використання засобів дистанційних технологій в освітньому процесі знайшли своє відображення в наукових доробках Т. Близнюк, Ю. Бреус, В. Кухаренко, Н. Лебідь, А. Щеглової [4, 5, 6, 7]. Проблема формування критичного мислення в умовах відкритого освітнього середовища досліджується Т. Олійник [6], яка розглядає критичне мислення як інструментальну складову освіти суспільства знань. Останнім часом набуває популярності використання гейміфікації у навчанні. В публікаціях А. Столяревської [6] розглядаються питання історії та основ гейміфікації, навчання та мотивації, навчання та зворотнього зв'язку, гейміфікації та великих даних тощо. Особливості формування персонального навчального середовища та роль хмарних технологій у навчанні досліджує В. Кухаренко [6], створення віртуального освітнього середовища розглядається в роботах А. Шелестової, О. Кашинської [8, 9]. Аналіз зарубіжних джерел вказує на те, що питання розвитку гнучких навичок з використанням дистанційних технологій представлені в статтях Blackman Anna, Condrat Viorica, Hasanah

Hasanah, Margaret L. Rice, Malik Muh, Myers Trina, Natasha S. Lindsey, Shifan Thaha Abdullateef та ін.

На жаль, на сьогоднішній день ще не сформоване комплексне й обґрунтоване уявлення про особливості розвитку м'яких навичок засобами дистанційних технологій, не напрацьовані єдині підходи до формування системи онлайн інструментів та методики їх застосування для формування Soft Skills у здобувачів вищої освіти.

Виклад основного матеріалу.

Відзначимо, що існує чимало підходів до тлумачення й класифікації м'яких навичок, і дана стаття не має на меті дослідження цих питань. Ми будемо спиратися на визначення дослідниці О. Казачінер, «Soft skills» – це: «свого роду перелік особистих характеристик, які так чи інакше пов'язані з ефективною взаємодією з іншими людьми»[16].

Для дослідження можливостей різноманітних інструментів дистанційних систем навчання для формування м'яких навичок студентів необхідно чітко визначитися з переліком основних навичок для формування. Зробимо це на прикладі спеціальності 141-Готельно-ресторанна справа, яку студенти здобувають в Українській інженерно-педагогічній академії на кафедрі ресторанного, готельного та туристичного бізнесу. Очевидно, що ця спеціальність орієнтована на обслуговування клієнтів і взаємини з ними мають першочергове значення. В такому бізнесі ключову роль грають саме м'які навички. Вони визначають, чи є співробітник гарним командним гравцем, чи ефективно він проводить перемовини, чи вміє він переконувати, чи вміє він адаптуватися до нових умов та здатний до саморозвитку.

Аналіз результатів анкетування представників готельно-ресторанного бізнесу Харківської області, вказує на те, у готельно-ресторанній справі Soft Skills є ключовими для успіху в цій галузі. Роботодавці вважають, що володіння наведеними нижче Soft Skills значно збільшить шанси на успіх у цій галузі:

- Комунікаційні навички: у готельно-ресторанній справі важливо мати здатність ефективно спілкуватися з клієнтами та колегами. Це включає в себе як письмову, так і усну комунікацію.

- Емпатія: для робітника готельно-ресторанної сфери вкрай важливо мати здатність сприймати потреби та бажання клієнтів, а також бути співчутливим до їхніх проблем та потреб.

- Стійкість до стресу: у цій галузі може бути досить напружена робоча обстановка, тому важливо мати здатність управляти своїм стресом та зберігати спокій у непередбачуваних ситуаціях.

- Креативність: готельно-ресторанна справа часто пов'язана зі створенням нових ідей, пропозицій та концепцій. Креативність та здатність мислити за межами шаблону можуть допомогти розвивати бізнес та відзначитися серед конкурентів.

- Організаційні навички: у цій галузі, як і в будь-якій іншій, важливо мати здатність керувати своїм часом, планувати та організувати свою роботу, щоб забезпечити якісне обслуговування клієнтів.

- Командний дух: у готельно-ресторанній справі часто працюють у команді, тому важливо мати здатність працювати в команді та взаємодіяти з колегами.

- Продажові навички: у готельно-ресторанній справі важливо мати здатність просувати продукти та послуги готелю чи ресторану, щоб залучати нових клієнтів та збільшувати дохід.

- Гнучкість: у готельно-ресторанній справі можуть виникати непередбачувані ситуації, тому важливо мати здатність швидко адаптуватися до змін та бути гнучким у вирішенні проблем.

- Культурна грамотність: у цій галузі можна мати справу з різними культурами та національностями, тому важливо мати знання та розуміння різних культур та звичок, щоб забезпечити якісне обслуговування та підтримувати позитивні взаємини з клієнтами.

- Природна приязність до людей: готельно-ресторанна справа пов'язана з обслуговуванням людей, тому важливо мати природну приязність до спілкування та допомоги іншим, щоб створити приємну та комфортну атмосферу для клієнтів.

Враховуючи результати наукових публікацій [17, 18] щодо формування м'яких навичок здобувачів спеціальностей, орієнтованих на обслуговування клієнтів та рекомендації роботодавців виділяємо три групи навичок: особистісні, командні та ділові. Особистісні навички пов'язані з індивідуальною поведінкою та внутрішнім світом людини, ця група навичок має безпосереднє відношення до самої людини, її особистості, ментальності та способу життя. До командних відносяться навички, які допомагають працювати у команді та досягати спільних цілей та пов'язані з ефективним

керівництвом та управлінням, такі як мотивація, делегування завдань, управління часом, прийняття рішень, розв'язання проблем. Ділові навички необхідні для успішної кар'єри в будь-якій сфері. Ці навички пов'язані з керуванням проектами, розумінням принципів управління ризиками та ресурсного планування, це навички управління часом, ефективного зв'язку та комунікації.

Досліджуючи підходи до розвитку гнучких навичок у здобувачів вищої освіти, можна виокремити декілька найбільш поширених. Один з них – надання здобувачам можливостей для експериментального навчання, наприклад, стажування, навчання на підприємствах або спеціальних курсах. Така діяльність дозволяє студентам розвивати і практикувати свої м'які навички в реальному контексті, а також здобувати цінний досвід роботи. Інший підхід полягає у використанні технологій та платформ онлайн-навчання для розвитку м'яких навичок. Це можуть бути онлайн-курси, відео та інтерактивні інструменти, які дозволяють студентам практикувати спілкування, роботу в команді та вирішення проблем у віртуальному середовищі. Нарешті, деякі заклади включають м'які навички у свої процеси оцінювання та атестації. Це означає оцінювання студентів не лише за академічною успішністю, а й за їхніми м'якими навичками, такими як вміння ефективно спілкуватися чи працювати в команді тощо. Загалом, практика включення тренінгів з м'яких навичок у вищу освіту набирає обертів, оскільки навчальні заклади визнають важливість цих навичок для успіху на ринку праці. Надаючи студентам можливість розвивати та практикувати ці навички, вищі навчальні заклади можуть краще підготувати випускників до вимог сучасного ринку праці.

Одночасно з тим Щеглова А. зазначає, що «навчання гнучким навичкам ускладнюються тим, що ці компетенції часто є відкритими та комплексними, змінюючись в залежності від ситуації, вони спираються на досвід емоційного інтелекту особистості. Розвиток гнучких навичок вимагає більше часу, уваги та енергії, ніж може забезпечити одна навчальна подія. Отже, одного навчального втручання недостатньо для передачі гнучких навичок. Потрібна змішана стратегія з великою кількістю практики та зворотного зв'язку» [7]. Ми погоджуємося з цією тезою і схилиємося до впровадження спеціальних курсів з формування Soft Skills. Ці курси мають органічно поєднувати в собі: традиційне навчання,

різноманітні тренінги, менторство, неформальну освіту, онлайн навчання тощо.

Так, в Українській інженерно-педагогічній академії вже третій рік поспіль здобувачам освіти за спеціальністю 141 «Готельно-ресторанна справа» пропонується вибіркова дисципліна «Soft Skills – ключ до успіху», яка активно обирається студентами різних курсів. При розробці данного курсу перше, що ми визначили перелік м'яких навичок, необхідних здобувачам вищої освіти зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

З метою встановлення контурів переліку м'яких навичок працівника готельно-ресторанного бізнесу, ми проаналізували перелік компетентностей випускника та нормативний зміст підготовки здобувачів вищої освіти, сформульований в термінах результатів навчання у Стандарті вищої освіти України для першого(бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (див. Табл. 1):

Таблиця 1

Гнучкі навички, виділені зі Стандарту вищої освіти України для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Компетентності та результати навчання у Стандарті, які передбачають формування м'яких навичок	Групи гнучких навичок	Складники гнучких навичок
ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу	Особистісні: емоційний інтелект, навички публічного виступу та самопрезентації, навички створення власного іміджу.	Самосвідомість, самоконтроль, мотивація, емпатія, соціальні навички, впевненість, уміння слухати і розуміти аудиторію, адаптивність, уміння імпровізацій, креативність, вміння працювати в команді
ЗК 05.Здатність працювати в команді ЗК 09.Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу СК 04.Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.	Командні: уміння мислити поза шаблонами, командний інтелект, командна фасилітація	Креативне мислення, аналітичне мислення, латеральне мислення, впевненість, ефективне спілкування, розуміння ролей в команді, спільне прийняття рішень, розвиток довіри, управління конфліктами, управління часом, розуміння динаміки групи, здатність сприяти розвитку ініціативності, здатність управляти конфліктами, емпатія
СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово ЗК 07.Цінування та повага різноманітності та мультикультурності РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово. РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства	Ділові: управління проектами, тайм-менеджмент, ділові комунікації та листування	Ефективне спілкування, управління часом, управління ризиками, емпатія, креативність, управління конфліктами, організаційні навички, управління стресом, управління задачами, управління пріоритетами, комунікативні навички, самоорганізація, культура спілкування, здатність слухати, технічні навички, здатність до співпраці.

Практика реалізації дисципліни «Soft Skills – ключ до успіху» показала, що перехід на дистанційну освіту, з одного боку, вимагає від всіх учасників процесу володіння Soft Skills, що сприятиме ефективному та продуктивному навчанню. З іншого боку, всі учасники освітнього процесу, опинившись поза межами комфорту традиційного навчання, змушені розвивати свої Soft Skills, такі як самодисципліна, організаційні та комунікаційні навички, техніки управління часом та самоменеджмент. Іншими словами, навчання Soft Skills на дистанційній основі вимагає від викладачів та студентів більших зусиль і різних навичок та вмінь.

Досліджуючи основні підходи до організації дистанційного навчання, які сформувалися за останні три роки, ми проаналізували сайти дистанційного навчання вітчизняних закладів вищої освіти та платформи для онлайн навчання: українська платформа онлайн-освіти Prometheus (<https://prometheus.org.ua/>), провайдер онлайн-навчання технічних навичок для бізнесу, фінансів та консалтингу SKILLFIN LEARNING (<https://skillfine.com/>). Для повного аналізу підходів до організації дистанційного навчання було проаналізовано також сайти світових лідерів в галузі онлайн-навчання, таких як Coursera, edX, Udacity, LinkedIn Learning та інші. Ці платформи пропонують широкий спектр курсів та спеціалізацій в різних галузях, які можуть бути використані для навчання на різних рівнях складності та для різних цільових груп. Наприклад, на платформі Coursera можна знайти курси від провідних світових університетів, таких як Stanford, MIT та інші, що пропонують безкоштовні та платні курси з різних галузей знань.

Дослідження вказують на те, що останнім часом з'являються нові технології, які допомагають забезпечити ефективне дистанційне навчання, такі як віртуальна та попередньо записана реальність, інтерактивні платформи, які дозволяють студентам спілкуватися між собою та з викладачами в режимі реального часу та інші. Використання таких технологій може допомогти покращити якість навчання та зробити його більш ефективним для розвитку Soft Skills.

Однак, з поширенням тенденцій онлайн-освіти виникає все більше сумнівів щодо того, чи забезпечує онлайн-освіта належний розвиток міжособистісних стосунків і соціальних навичок у студентів [14]. Однією із спроб дати відповідь на ці сумніви є дослідження

зарубіжних науковців [13], в якому вони порівнюють міжособистісні здібності студентів, які навчаються онлайн, з традиційними студентами шляхом оцінки їхнього емоційного інтелекту (EI) за допомогою ситуаційного тесту емоційного управління (STEM). Одним з найцікавіших висновків, отриманих на основі даних, стала значна різниця в оцінках навчальних закладів відносно кількості пройдених онлайн-курсів. Студенти, які пройшли хоча б один онлайн-курс, отримали значно вищі бали в опитуванні STEM, ніж їхні однолітки, які не пройшли жодного онлайн-курсу. Це пояснюється тим, що онлайн-навчання вимагає більшої самодисципліни, самоконтролю та організованості, що також розвиває Soft Skills. Студенти повинні вміти планувати свій час, зберігати концентрацію та зосередженість, щоб успішно виконувати завдання та досягати мети.

Таким чином, хоча онлайн-навчання може спричинити певні виклики та труднощі, воно може бути ефективним у формуванні Soft Skills. Розвиток Soft Skills вимагає зусиль та практики, незалежно від формату навчання. Одночасно з тим зауважимо, що ефективність формування гнучких навичок в онлайн-середовищі залежить від комбінації таких чинників, як: методи навчання, компетентність викладачів, рівень самодисципліни студентів, наявність технічної інфраструктури. Всі ці чинники є підґрунтям для створення віртуального навчального середовища для формування Soft Skills.

В нашому дослідженні віртуальне навчальне середовище, являє собою онлайн-курс, в якому взаємодія учасників може бути синхронною (за сприяння викладача в режимі реального часу) або асинхронною (у власному темпі) за допомогою веб-технологій. Воно являє собою комплексну систему, що включає в себе відеоуроки, вебінари, завдання, ігри та симуляції, форуми для дискусій та співпраці, оцінювання та відстеження прогресу студентів. Таке віртуальне навчальне середовище може бути ефективним інструментом для формування Soft Skills у студентів за створення наступних умов:

1. Наявність необхідних технічних засобів та програмного забезпечення. Учасники повинні мати доступ до комп'ютера зі стабільним інтернет-з'єднанням, веб-камерою та мікрофоном, а також необхідним програмним забезпеченням для спілкування та роботи з матеріалами курсу.

2. Наявність кваліфікованого викладача, який забезпечує ефективну комунікацію та

організацію навчального процесу, включаючи надання відповідей на запитання учасників та надання зворотного зв'язку.

3. Наявність якісних та зрозумілих навчальних матеріалів, які включають в себе відеоуроки, текстові матеріали, завдання та тестування.

4. Забезпечення можливості взаємодії між учасниками курсу, включаючи обговорення матеріалів, спільне вирішення завдань та проектів.

5. Створення можливості для самостійної роботи учасників курсу, забезпечення доступу до навчальних матеріалів у будь-який час та можливість працювати у власному темпі.

6. Забезпечення можливості отримання зворотного зв'язку та оцінки здобутих знань та навичок, а також забезпечення можливості для подальшого саморозвитку та покращення своїх навичок.

На наш погляд, одним із найважливіших аспектів в побудові віртуального освітнього середовища є обґрунтований, доцільний підбір засобів дистанційних технологій. Аналіз публікацій, практичного досвіду показав, що в організації онлайн навчання в закладах вищої освіти найчастіше використовуються: відеоконференції, електронні підручники і навчальні матеріали, форуми і чати, відео- та аудіо-матеріали, спеціальні програми, онлайн-тести [7, 9, 13, 15]. Ці засоби онлайн навчання можуть використовуватися як окремо, так і на базі певної платформи.

Існує багато платформ та систем для створення віртуального освітнього середовища, які можуть бути використані для формування Soft Skills. Наприклад:

1. Moodle – це безкоштовна платформа з відкритим кодом, що дозволяє створювати віртуальні класи та курси. Вона містить різні інструменти для взаємодії між студентами та викладачами, включаючи форуми, чати, відеоконференції тощо.

2. Blackboard – це інша популярна платформа, яка використовується для створення віртуальних навчальних середовищ. Вона має вбудовані інструменти для спілкування та співпраці, такі як блоги, форуми, відеоконференції тощо.

3. Canvas – це також популярна платформа для створення віртуальних навчальних середовищ. Вона має вбудовані інструменти для взаємодії між студентами та викладачами, включаючи чати, форуми, відеоконференції та інші.

4. Google Classroom – це безкоштовна платформа, яка дозволяє створювати віртуальні класи та курси. Вона має інструменти для взаємодії між студентами та викладачами, включаючи чати, форуми та спільні документи.

5. Edmodo – це платформа для створення віртуальних навчальних середовищ, яка використовується в основному в школах. Вона має інструменти для спілкування та співпраці, такі як форуми, чати, відеоконференції тощо.

Ці платформи надають широкі можливості для створення віртуальних навчальних середовищ, які дозволяють ефективно формувати Soft Skills в онлайн-режимі. Крім того, вони забезпечують учасникам освітнього процесу зручні інструменти для взаємодії, співпраці та комунікації. Обираючи конкретні інструменти для організації віртуального навчального середовища, слід керуватися узагальненими критеріями вибору цифрових інструментів навчання [15]:

1. Інструмент повинен відповідати своєму призначенню/використанню в класі.

2. Повинен бути гнучким, щоб пристосовуватися до різних розмірів класів.

3. Має бути простим у використанні та надавати вказівки через залучення користувачів.

4. Має забезпечувати своєчасну допомогу.

5. Має підтримувати гіпермедійність (аудіо, відео та текстове спілкування).

6. Гнучко та нелінійно залучати учнів до навчання.

7. Підтримувати різні підходи до навчання та залучати всі типи учнів.

8. Вимагати обмеженого обладнання для розміщення широкої групи користувачів.

9. Повинен легко інтегруватися в певну систему управління навчанням (LMS).

10. Бажано, щоб інструмент підтримував офлайн-режим.

11. Повинен мати діагностику операційної системи та пристрою (доступний через браузер або через завантаження додатку).

12. Повинен мати засоби резервного копіювання та експорту.

Для прикладу в таблиці 2 наведені деякі діяльності і ресурси LMS Moodle і приклади гнучких навичок, які можна розвивати з їхньою допомогою (див. табл. 2). Застосування цих засобів сприяє створенню ефективного віртуального навчального середовища, яке забезпечує можливість формування Soft Skills та розвитку компетенцій студентів.

Таблиця 2

Діяльності і ресурси LMS Moodle і гнучкі навички, які можна розвивати з їхньою допомогою

Діяльність/Ресурс	Soft Skills
Форум	Комунікація, співпраця, критичне мислення, розв'язання проблем
Журнал	Організація, планування, самоменеджмент, аналітичні здібності
Відео та аудіо матеріали	Активний слух, візуальне мислення, сприйняття інформації, аналітичні здібності
Тестування	Критичне мислення, аналітичні здібності, самоконтроль, самооцінка
Календар	Планування, організація, самоменеджмент
Групові завдання	Комунікація, співпраця, лідерство, розв'язання проблем, самоменеджмент
е-портфоліо	Самооцінка, самоменеджмент, креативність, рефлексія
Віртуальна класна кімната	Комунікація, співпраця, критичне мислення, розв'язання проблем, лідерство

Проектування віртуального освітнього середовища, спрямованого на формування гнучких навичок, передбачає:

1. Аналіз потреб та очікувань. На цьому етапі педагог повинен визначити, які навички Soft Skills є необхідними для студентів залежно від конкретного предмету або курсу. Також варто враховувати специфіку віртуального освітнього середовища та можливість використання відповідних технологій для формування гнучких навичок.

2. Розробка плану навчання. На цьому етапі педагог повинен розробити план навчання, включаючи у нього елементи формування Soft Skills. План повинен бути структурований і логічно побудований таким чином, щоб студенти могли легко сприймати матеріал та виконувати завдання.

3. Використання інтерактивних технологій. Для формування Soft Skills у віртуальному освітньому середовищі можна використовувати різні інтерактивні технології, такі як відеоконференції, форуми, чати, вебінари тощо. Ці технології дозволяють студентам спілкуватися один з одним та з педагогом, ділитися своїми думками та ідеями, взаємодіяти та вирішувати задачі у команді.

4. Організація самостійної роботи. Для формування Soft Skills у віртуальному освітньому середовищі важливо організувати самостійну роботу студентів. Педагог може створити дистанційні завдання, які допоможуть студентам розвивати певні Soft Skills. Наприклад, завдання на написання есе, дискусійні форуми, проекти тощо.

Окрім того, важливо створити сприятливу атмосферу в віртуальному класі, де студенти будуть почувати себе комфортно і зможуть довіряти один одному. Для цього можна використовувати такі методи, як

інтерактивні вправи, роботу в парах або малих групах, взаємодію в чаті та форумах, створення спільних проектів тощо.

Відповідно до завдання дослідження на основі підібраних засобів дистанційних технологій пропонується модель віртуального освітнього середовища для формування Soft Skills здобувачів вищої освіти за спеціальністю 141-Готельно-ресторанна справа в процесі навчання дисципліни «Soft Skills – ключ до успіху». Для реалізації розробленої моделі використано середовище LMS Moodle. В основі моделі ідея виділення у віртуальному класі різних зон, які дозволяють студентам розвивати різні Soft Skills. Кожна зона має своє призначення і наповнення. Для кожної зони ми доцільно підібрали активності та ресурси LMS Moodle (див. рис. 1).

Зона самостійної роботи в моделі віртуального освітнього середовища включає в себе різноманітні інструменти та ресурси, що дозволяють студентам самостійно здійснювати навчання та розвиток м'яких навичок. До цих ресурсів можна віднести:

1. Ілюстративні та навчальні матеріали – відповідні навчальні матеріали допоможуть студентам самостійно здобувати знання та вміння, не чекаючи на викладача. Система Moodle дозволяє застосовувати різні формати матеріалів, такі як відеоуроки, текстові матеріали, тести та інші.

2. Форуми – форуми є потужним інструментом для студентів, які бажають здійснювати самостійну роботу. Студенти можуть обговорювати навчальні матеріали та розв'язувати завдання разом, ділитися своїми думками та враженнями від навчання. В Moodle можна створювати форуми різних типів: загальні, для обговорення завдань або для співпраці над проектами.



Рисунок 1. Модель віртуального освітнього середовища, орієнтованого на розвиток Soft Skills

3. Завдання та тести – завдання та тести в Moodle дозволяють студентам самостійно перевіряти свої знання та вміння, а також отримувати зворотний зв'язок від викладача. Завдяки цьому студенти можуть розвивати такі гнучкі навички, як критичне мислення, аналітичність та рішення проблем.

4. Блоги та портфоліо – створення блогу або портфоліо в Moodle дозволяє студентам самостійно відстежувати свій особистий розвиток, ділитися своїми враженнями від навчання та вивчати нові технології. Крім того, студенти можуть звітувати про свої досягнення.

Зона комунікації є важливою складовою віртуального освітнього середовища для формування гнучких навичок. У цій зоні студенти можуть взаємодіяти між собою, обговорювати свої думки, ідеї, вирішувати проблеми та спільно працювати над проєктами. При цьому можуть використовуватися різні ресурси та інструменти, які можуть допомогти створити зону комунікації. Основні ресурси та інструменти для комунікації у Moodle:

1. Форуми: це інтерактивні спілкування, які дозволяють студентам обговорювати різні теми та ділитися думками. Викладач може створити форуми з різними типами обговорень, наприклад, обговорення задач, звітування викладачеві, спільна робота над проєктом тощо.

2. Чат: це інструмент, який дозволяє студентам спілкуватися в режимі реального часу. Викладач може створити чат для спілкування з групою або для індивідуального спілкування зі студентом.

3. Співпраця над документами: це інструмент, який дозволяє студентам спільно працювати над документами, такими як презентації, таблиці, текстові документи тощо.

4. Відеоконференції: це інструмент, який дозволяє студентам спілкуватися один з одним та викладачем у режимі реального часу через відеозв'язок.

5. Блоги та журнали: ці інструменти дозволяють студентам ділитися своїми думками, ідеями та враженнями з іншими.

Загалом, зона комунікації у віртуальному навчальному середовищі Moodle дозволяє студентам розвивати навички спілкування, співпраці.

Зона творчості в моделі віртуального освітнього середовища передбачає створення умов для розвитку творчих навичок студентів. Ця зона може включати різноманітні інтерактивні інструменти, що дозволяють студентам створювати та демонструвати свої творчі проєкти. Наприклад, віртуальна дошка (як, наприклад, Miro або Jamboard) може бути використана для створення колективних проєктів, спільної роботи над ідеями та творчими завданнями. Також можуть бути використані інструменти для створення відео, аудіо або графічних матеріалів, що дозволяють студентам висловити свої ідеї та концепції у творчій формі.

У зоні творчості можуть бути доступні і ресурси, які не входять до Moodle: відео- та аудіоінструменти (наприклад, Screencast-O-Matic, Audacity), онлайн-інструменти для графічного дизайну (наприклад, Canva), інтерактивні інструменти для створення

графіків та діаграм (наприклад, Lucidchart) та інші інструменти для створення та демонстрації творчих проєктів.

Зона творчості може також включати можливості для співпраці та зворотного зв'язку, що дозволяє студентам ділитися своїми ідеями та думками з іншими учасниками навчального процесу та отримувати конструктивну критику та поради для покращення своїх проєктів.

Зона оцінювання в моделі віртуального освітнього середовища включає ресурси та інструменти, необхідні для оцінювання успішності студентів та надання їм зворотного зв'язку. Оцінювання може бути здійснене як в автоматичному режимі (за допомогою тестів та інших інтерактивних завдань), так і вручну (за допомогою викладачів). Основні ресурси та інструменти, які використовуються для оцінювання студентів у віртуальному освітньому середовищі, включають:

1. Оцінювальні рубрики – детальні описи критеріїв оцінювання та рівнів досягнення, які допомагають викладачам проводити об'єктивне оцінювання та забезпечити конструктивний зворотний зв'язок для студентів.

2. Електронні журнали – інструмент, який дозволяє викладачам відстежувати успішність студентів, їхні результати та прогрес в навчанні.

3. Форми зворотного зв'язку – включають в себе можливість коментувати завдання та роботи студентів, давати рекомендації щодо покращення їх роботи, а також проводити індивідуальні консультації.

4. Інтерактивні тести – інструмент, який дозволяє викладачам проводити оцінювання знань та вмінь студентів у автоматичному режимі.

5. Аналітичні звіти – інструмент, який дозволяє викладачам аналізувати результати оцінювання та прогрес студентів у навчанні.

Ці ресурси та інструменти допомагають викладачам проводити ефективне оцінювання успішності студентів та забезпечувати оперативний зворотний зв'язок.

Крім того, віртуальне навчальне середовище може включати інтерактивні ігри та симуляції, що допомагають розвивати такі Soft Skills, як комунікативність, співпрацю та рішення проблем. Наприклад, ігри можуть включати певні ролі, де студентам доводиться працювати разом, щоб вирішити певну проблему або досягти певної мети. Симуляції можуть дозволити студентам експериментувати з різними сценаріями та вирішувати проблеми в умовах, що схожі на реальні.

Важливо зауважити, що ця модель має універсальний характер і може бути застосована для будь-якої освітньої програми та дисципліни, за умови, що вона буде наповнена відповідним контентом.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Узагальнюючи все вищезгадане, зазначимо, що для майбутніх фахівців готельно-ресторанного бізнесу гнучкі навички, зокрема: уміння ефективно взаємодіяти з іншими, розвивати комунікативні та лідерські якості, працювати в команді, вирішувати проблеми та критично мислити є ключовими компетенціями, які допоможуть їм досягти успіху в професійній діяльності. Проблема розвитку цих навичок загострюється з активним впровадженням в освітній процес змішаного і дистанційного навчання. Одночасно з тим, слід відзначити, що цифрові технології, які широко використовуються при проєктуванні та реалізації дистанційного навчання, за умови їх доцільного використання, можуть бути досить ефективними у формуванні гнучких навичок. До переваг такого підходу можна віднести доступність, гнучкість та можливість навчатися в зручній для студента час і місце. Зокрема, вони дозволяють створювати віртуальні освітні середовища, як набір різноманітних ресурсів та інструментів для формування гнучких навичок, таких як критичне мислення, комунікація, творчість тощо. Одночасно з тим, необхідно враховувати, що розвиток гнучких навичок вимагає більше часу, уваги та енергії, ніж може забезпечити декілька навчальних подій в межах певної дисципліни. Отже, доцільним є уведення спеціальних дисциплін, орієнтованих на розвиток гнучких навичок, які в умовах дистанційного навчання реалізуються через віртуальне освітнє середовище, наприклад, таке як описане в статті.

Однак важливо пам'ятати, що ефективність засобів онлайн-навчання залежить від доцільного використання та відповідної організації навчального процесу. Необхідно розробляти методики, які стимулюватимуть студентів до активної участі в навчанні, сприятимуть розвитку гнучких навичок та забезпечуватимуть зручний та ефективний доступ до необхідної інформації. Також важливо враховувати, що засоби онлайн-навчання не можуть повністю замінити традиційну форму навчання та вимагають додаткового самостійного зусилля та дисципліни з боку студентів. Тому, при використанні цифрових інструментів для формування Soft Skills, важливо зберігати баланс між цифровим та традиційним

навчанням та забезпечувати максимальну взаємодію між студентами та викладачами.

Для перспективних досліджень нам здається досить цікавим напрям, пов'язаний з використанням нейромереж для формування Soft Skills. На наш погляд, нейронні мережі можуть бути корисним інструментом для розвитку Soft Skills, зважаючи на те, що вони здатні виконувати різні завдання, які пов'язані зі збільшенням продуктивності, покращенням комунікації та розвитком креативності. Наприклад, з метою розвитку комунікативних навичок нейронні мережі можуть бути використані для розпізнавання мови та перекладу, що може зробити комунікацію з колегами з інших країн більш ефективною.

Список використаних джерел:

1. Вихор В. Г. Особливості застосування дистанційних технологій навчання / В. Г. Вихор // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Педагогічні науки: реалії та перспективи. – 2021. – Вип. 84, т. 1. – С. 27-31.

2. Глазунова О. Розвиток «Soft skills» у майбутніх фахівців з інформаційних технологій: методи, засоби, індикатори оцінювання / О. Глазунова, Т. Волошина, В. Корольчук // Відкрите освітнє е-середовище сучасного університету. – 2019. – С. 93-106. DOI: <https://doi.org/10.28925/2414-0325.2019s8>.

3. Шаров С. Можливості інформаційно-комунікаційних технологій для розвитку соціальної компетентності студентів педагогічних університетів / С. Шаров // Професіоналізм педагога: теоретичні й методичні аспекти. – 2020. – С. 75-87.

4. Близнюк Т. Цифрові інструменти для онлайн і офлайн навчання : навч.-метод. посібник / Т. Близнюк ; Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. – Івано-Франківськ, 2021. – 64 с.

5. Лебідь Н. Онлайн-заняття для молоді: від старту до фінішу / Н. Лебідь, Ю. Бреус. – Дніпро, 2021. – 63 с.

6. Теорія та практика змішаного навчання : монографія / В. М. Кухаренко, С. М. Березенська, К. Л. Бугайчук, Н. Ю. Олійник, Т. О. Олійник, О. В. Рибалко, Н. Г. Сиротенко, А. Л. Столяревська ; за ред. В. М. Кухаренка. – Харків : Міськдрук, 2016. – 284 с.

7. Щеглова А. О. Формування гнучких навичок у здобувачів вищої освіти при використанні платформ дистанційного навчання у викладанні іноземної мови / А. О. Щеглова // Інженерні та освітні технології. – 2021. – Т. 9, № 1. – С. 28-39.

8. Шелестова А. Створення електронного освітнього середовища засобами Google Classroom у закладах вищої освіти. / А. Шелестова // Молодий вчений. – 2021. – № 4 (92). – С. 240-244. DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2021-4-92-51>

9. Кашинська О. Формування soft skill competencies майбутніх фахівців з туризму та готельно-ресторанної справи за допомогою

Нейронні мережі можуть бути використані для прогнозування того, які завдання потребують більше часу для виконання, що може допомогти в управлінні часом та збільшенні продуктивності. За допомогою нейронних мереж можна здійснювати аналіз даних та прогнозування майбутніх тенденцій, що може сприяти розвитку навички прийняття рішень. Нейронні мережі можуть бути використані для генерації нових ідей, наприклад, створення інтерактивних мистецьких проєктів або побудови дизайну. Покращенню навичок самоуправління сприятиме використання нейронних мереж для тренування розуміння своїх власних пріоритетів та здібностей, що може допомогти в розвитку самоуправління.

сучасних інструментів віртуального навчання / О. Кашинська // Теоретичні і прикладні напрямки розвитку туризму та рекреації в регіонах України : матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. 70-річчю утворення Льотної академії НАУ. – Дніпро : Середняк Т. К., 2021. – 506 с.

10. Lee Ickjai and Gray Heather Cultivating ICT students' interpersonal soft skills in online learning environments using traditional active learning techniques / Myers T., Blackman A., Andersen T., Hay R. // Journal of Learning Design. – 2014. – № 7 (3). – Pp. 38-53.

11. Viorica C. Developing Learners' Soft Skills In The Time Of A Pandemic / C. Viorica // Studia Universitatis Moldaviae. Seria Ştiinţe Umanistice. – 2020. – Iss. 4(134). – Pp. 37-40. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.3984854>.

12. Heckman James J. Hard evidence on soft skills / James J. Heckman, T. Kautz // Labour Economics. – 2012. – Vol. 19(4). – Pp. 451-464.

13. Lindsey Natasha S. Interpersonal Skills and Education in the Traditional and Online Classroom Environments / Natasha S. Lindsey, Margaret L. Rice // Journal of Interactive Online Learning. – 2015. – Vol. 13, no 3.

14. Allen I. E. Going the Distance: Online Education in the United States / I. E. Allen, J. Seaman // Babson Survey Research Group and Quahog Research Group. – 2011. – Access mode : <https://www.onlinelearningsurvey.com/reports/goingthe-distance.pdf> (Last accessed 01 October 2022)

15. Shifan Thaha. Abdullateef Remote Learning Fostering Learning of 21st Century Skills through Digital Learning Tools / Shifan Thaha // Arab World English Journal (AWEJ). – 2021. – No 7. DOI: <https://dx.doi.org/10.24093/awej/call7.14>

16. Казачінер О. С. «Hard skills» та «Soft skills» інклюзивно компетентного вчителя іноземної мови / О. С. Казачінер // Інноваційна педагогіка. – 2019. – Т. 1. – Pp. 153-156. – Режим доступу : http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part_1/35.pdf (дата звернення: 15.01.2023).

17. Віндюк А. В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика :

монографія / А. В. Віндюк. – Запоріжжя : КПУ, 2011. – С. 340.

18. Шестель О. Г. Інноваційні підходи до формування «SOFT SKILLS» у професійній діяльності фахівців сфери послуг / О. Г. Шестель, О. А. Старинець, А. М. Данилюк // Інновації та технології в сфері послуг і харчування. – 2021 – № 1-2. – С. 102-109. – Режим доступу : [http://itsf.chdtu.edu.ua/urn:2708:49491-2\(3-4\).2021.241490](http://itsf.chdtu.edu.ua/urn:2708:49491-2(3-4).2021.241490) (дата звернення: 15.11.2022).

References:

1. Vykhov, VP 2021, *Osoblyvosti zastosuvannia dystantsiinykh tekhnologii navchannia [Specifics of using distance learning technologies]*, *Naukovyi chasopys Natsionalnoho pedahohichnoho universytetu imeni M.P. Drahomanova. Pedahohichni nauky: realii ta perspektyvy*, iss. 84, vol. 1, pp. 27-31.

2. Glazunova, O, Voloshyna, T & Korolchuk, V 2019, 'Rozvytok "soft skills" u maibutnikh fakhivtsiv z informatsiinykh tekhnologii: mrtody, zasoby, indykatory otsiniuvannia' [*Development of soft skills in future information technology professionals: methods, tools, assessment indicators*], *Vidkryte osvithne e-seredovysche suchasnoho universytetu*, pp. 93-106. doi: 10.28925/2414-0325.2019s8.

3. Sharov, S 2020, 'Mozhlyvosti informatsiino-komunikatsiinykh tekhnologii dlia rozvytku sotsialnoi kompetentnosti studentiv pedahohichnykh universytetiv' [*Possibilities of information and communication technologies for the development of students' social competence in pedagogical universitiess*], *Profesionalizm pedahoha: teoretychni y metodychni aspekty*, pp. 75-87.

4. Blyzniuk, T 2021, *Tsyfrovii instrumenty dlia onlain i oflain navchannia: navchalno-metodychni posibnyk [Digital tools for online and offline learning: a study guide]*, *Prykarpatskyi natsionalnyi universytet imeni Vasylia Stefanyka, Ivano-Frankivsk*.

5. Lebid, N & Breus, Yu 2021, *Onlain-zaniattia dlia molodi: vid startu do finishu [Online classes for young people: from start to finish]*. Dnipro.

6. Kukharenko, VM, Berezenska, SM, Buhaichuk, KL, Oliinyk, NIu, Oliinyk, TO, Rybalko, OV, Syrotenko, NH & Stoliarevska, AL 2016, *Teoriia ta praktyka zmishanoho navchannia : monohrafiia [Theory and practice of blended learning: a monograph]*, Miskdruk, Kharkiv.

7. Shcheglova, AO 2021, 'Formuvannya gnuchkykh navychok u zdobuvachiv vyshhoyi osvity pry vykorystanni platform dystancijnogo navchannya u vykladanni inozemnoyi movy' [*Developing flexible skills in university students using distance learning platforms in foreign language teaching*], *Inzhenerni ta osvithni tekhnologii*, vol. 9, no. 1, pp. 28-39.

8. Shelestova, A 2021, 'Stvorennia elektronnoho osvithnoho seredovyscha zasobamy Google Classroom u zakladakh vyshchoi osvity' [*Creating an e-learning environment using Google*

Classroom in higher educational institutions], *Molodyi vchenyi*, no. 4 (92), pp. 240-244.

9. Kashynska, O 2021, 'Formuvannia soft skill competencies maibutnikh fakhivtsiv z turyzmu ta hotelno-restoranoi spravy za dopomohoiu suchasnykh instrumentiv virtualnoho navchannia' [*Development of soft skill competencies of future specialists in tourism and hotel and restaurant business using modern virtual learning tools*], *Materialy VII Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii «Teoretychni i prykladni napriamky rozvytku turyzmu ta rekreatsii v rehionakh Ukrainy», prysviachenoi 70-richchii utvorennia Lotnoi akademii NAU*, pp. 506

10. Myers, T, Blackman, A, Andersen, T, Hay, R, Lee, I & Gray, H 2014, 'Cultivating ICT students' interpersonal soft skills in online learning environments using traditional active learning techniques', *Journal of Learning Design*, no 7 (3), pp. 38-53.

11. Viorica Condrat 2020, 'Developing Learners' Soft Skills In The Time Of A Pandemic', *Studia Universitatis Moldaviae. Seria Stiintifici Umanistice*, no 4(134), Pp. 37-40. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.3984854>

12. Heckman, JJ & Kautz, T 2012, 'Hard evidence on soft skills', *Labour Economics*, vol. 19(4), Pp. 451-464.

13. Natasha S. Lindsey & Margaret L. Rice 2015, 'Interpersonal Skills and Education in the Traditional and Online Classroom Environments', *Journal of Interactive Online Learning*, Vol. 13, no 3.

14. Allen, IE & Seaman, J 2011, 'Going the Distance: Online Education in the United States', *Babson Survey Research Group and Quahog Research Group*, viewed 01 October 2022 <<https://www.onlinelearningsurvey.com/reports/goingthedistance.pdf>>

15. Shifan Thaha 2021, 'Abdullateef Remote Learning: Fostering Learning of 21st Century Skills through Digital Learning Tools', *Arab World English Journal (AWEJ)*, no 7.

16. Kazachiner, OS 2019, '«Hard skills» ta «Soft skills» inkluzyvno kompetentnoho vchytelia inozemnoi movy' [*Hard skills and soft skills of an inclusively competent foreign language teacher*], *Innovatsiina pedahohika*, vol. 1, pp. 153-156.

17. Vindiuk, AV 2021, *Profesiina pidhotovka maibutnikh fakhivtsiv z hotelno-kurortnoi spravy v umovakh stupenevoi osvity: teoriia ta metodyka: monohrafiia [Professional training of future specialists in hotel and resort business in the context of degree education: theory and methodology : monograph]*, KPU, Zaporizhzhia.

18. Shestel, OH, Starynets, OA & Danyliuk, AM 2021, 'Innovatsiini pidkhody do formuvannia «SOFT SKILLS» u profesiinii diialnosti fakhivtsiv sfery posluh' [*Innovative approaches to the formation of "SOFT SKILLS" in the professional activity of service sector specialists*], *Innovatsii ta tekhnologii v sferi posluh i kharchuvannia*, no. 1-2(3-4), pp. 102-109

Стаття надійшла до редакції 17.11.2022 р.