

# КОМПЕТЕНТІСНИЙ ПІДХІД ДО ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ КВАЛІФІКОВАНИХ РОБІТНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

УДК 377.3:338.46:37.06

Світлана Сараєва, аспірант Інституту професійно-технічної освіти НАПН України,  
м. Київ

## КОМПЕТЕНТІСНИЙ ПІДХІД ДО ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ КВАЛІФІКОВАНИХ РОБІТНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

*Автор статті акцентує увагу на важливій, з наукової і практичної точки зору, проблемі формування у майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування готовності до професійної взаємодії в контексті компетентнісного підходу.*

**Ключові слова:** компетентнісний підхід, професійна взаємодія, кваліфікований робітник, сфера обслуговування.

**Літ. 6.**

**А**ктуальність. Поступальні кроки України щодо євроінтеграції обумовлюють орієнтацію професійної освіти на підготовку фахівців відповідно до нових стандартів, які б враховували європейські тенденції розвитку змісту професійної освіти. За обґрунтованою думкою Л. Бржестовської – віце-президента Всеукраїнської асоціації працівників професійно-технічної освіти, це завдання для України є соціально-педагогічною та освітньою інновацією, оскільки вперше завдання про розробку нового покоління Державних стандартів професійно-технічної освіти було визначено у 1997 році Законом України “Про професійно-технічну освіту”, а фактично розпочато цей процес тільки у 2002 році. Ініціатива з розробки Державних стандартів законодавчо закріплена за Міністерством освіти і науки України, який їх розробляє і схвалює, керує всім процесом як розробки, так і впровадженням. Результати такої роботи за оцінкою роботодавців зовсім не оптимістичні. Вони висловлюють тривогу з приводу того, що сьогодні система професійно-технічної освіти не може задовольнити вимоги роботодавців, ринку праці до якості кваліфікованої робочої сили. За останні роки суттєво знизився рівень підготовки випускників професійно-технічних навчальних закладів. На сьогодні він відстає від технологічного рівня виробництва, не відповідає вимогам інформаційно-технологічного розвитку економіки [5; 6].

Цивілізаційні процеси тісно пов’язані з творчим розвитком людини як соціально обумовленого суб’єкта професійної діяльності, прискорення науково-технічного прогресу, інтенсивний розвиток сучасних технологічних процесів і підвищення вимог до виробничих функцій працівника зумовлюють і підвищення вимог до якісного рівня підготовки фахівців в різних галузях діяльності. А це відповідно спонукає наукову та практичну

педагогічну спільноту до розв’язання актуальних проблем сучасної системи професійної освіти, які пов’язані з формуванням особистості працівника, особливостями його діяльності в умовах ринкової економіки. На це націлюють Закони України “Про професійно-технічну освіту” (1998), “Про вищу освіту” (2002), Національна доктрина розвитку освіти (2002), Основні напрями реформування професійно-технічної освіти України (1996), Концепція розвитку професійно-технічної (професійної) освіти України (2004).

Особливою ознакою модернізації професійної освіти є переорієнтація її цільових, змістовних, організаційних, оцінно-результативних конструктивів на компетентнісний підхід. Основна концептуальна ідея останнього полягає в тому, щоб підготувати нове покоління фахівців, здатних адаптуватися до сучасних технологій виробництва, легко переходити від одного виду праці до іншого, володіти знаннями, уміннями і здібностями, необхідними для широкого кола професій та мільйонного соціально-рольового орієнтування.

**Постановка проблеми.** Аналіз наукових праць П.Р. Атутова, С.Я. Багишева, А.П. Беляєва, Є.О. Мілеряна, В.А. Полякова, С.О. Шапоринського та ін. свідчить про те, що увітчизняній професійній педагогіці осмислення компетентнісного підходу до професійної підготовки фахівців істотно збагачує розуміння кваліфікації [3]. Вона визначається як сукупність соціальних і професійно-кваліфікаційних вимог, що пред’являються до соціальних і професійних здібностей людини. В заданому контексті для предмета нашого аналізу науковий інтерес представляють дослідження різних аспектів в області професіографії. В роботах Е.І. Гарбера, Є.О. Клімова, Б.О. Федоришина, В.В. Синявського, О.О. Ящишина, А.К. Маркової та ін. в основу розробки освітньо орієнтованої професіографії покладена ідея суб’єктності професії [1]. В

## КОМПЕТЕНТІСНИЙ ПІДХІД ДО ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ КВАЛІФІКОВАНИХ РОБІТНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

методологічному контексті професійної компетентності дана ідея характеризується як соціально-професійні кваліфікації (В.В. Рибалка), соціально-комунікативна компетентність (Е.Ф. Зеєр), соціальна компетенція (А. Шелтен) та ін.

Здійснений аналіз дозволяє стверджувати, що формування професійної компетентності фахівця має враховувати входження суб'єкта майбутньої професійної діяльності в соціально-психологічний її контекст. З позиції педагогічної науки різні аспекти заявленої проблеми знайшли своє відображення у класичній спадщині (Платон, Аристотель, Я. Коменський, Дж. Локк) та набувають особливої актуальності і розробляються у багатьох напрямках на сучасному етапі розбудови освіти: методологічні засади професійної підготовки фахівця (О. Бодальов, Г. Васянович, В. Вілков, Г. Дмитренко, О. Дубасенюк, І. Зязюн, В. Кудін, В. Луговий, Л. Савенкова, О. Салтовський, П. Саух, Г. Фокін, Л. Хомич); природа іміджу, його структура, значення і прояви (В. Андрущенко, Н. Арутюнова, І. Гобозов, П. Гуревич, О. Добрович, Є. Ільїн, В. Королько, С. Крапивенський, Ф. Кузін, Ю. Палеха, Г. Почепцов, С. Рябов, Л. Синельникова, В. Шепель); професійний імідж (В. Ісаченко, С. Сисоєва, А. Чигиринських); соціально-психологічні аспекти іміджу сучасного керівника (Т. Скрипаченко); філософсько-методологічного підходу до проблеми комунікативної культури як важливого компонента загальної культури особистості (В.П. Андрущенко, М.І. Михальченко, Л.М. Коган, О.І. Арнольдов та ін.); виявлення загальних закономірностей і механізмів спілкування (Б.Г. Ананьєв, Г.М. Андреева, Л.С. Виготський, Б.Ф. Ломов, В.М. М'ясищев, Б.Д. Паригін, С.Л. Рубінштейн та ін.); теоретичне осмислення проблеми формування культури професійного спілкування, обґрунтування проблеми підготовки фахівців до комунікативної діяльності (С.М. Амеліна, І.С. Вітенко, Т.В. Гороховська, Г.В. Данченко, Н.А. Дусь, С.Д. Максименко, В.А. Семиченко, В.А. Сластьонін, Н.Н. Тарасович, О.І. Щербаков, Т.С. Яценко та ін.).

Аналіз наукових праць з вище визначених проблем свідчить про те, що досить ґрунтовно вивчені лише окремі аспекти професійного спілкування (здебільшого – комунікативний) спеціалістів з вищою освітою у сфері професій “людина-людина”. Водночас відсутні комплексні, концептуально скоординовані дослідження щодо технології формування такої соціально-психологічної складової професійної компетентності кваліфікованого робітника як готовності до професійної взаємодії.

**Виклад основного матеріалу.** Реальна практика взаємодії суб'єктів ринку праці засвідчує,

що здатність фахівця бути конкурентоспроможним на ринку праці, успішно вирішувати професійні проблеми прямо пропорційна його готовності до професійної взаємодії з різними категоріями професійно обумовлених суб'єктів. Слабке володіння кінестетичними, праксеологічними вміннями, порушення методики контактної взаємодії, викривлена рефлексивна оцінка професійної поведінки тощо тенденційно відображають комунікативний імідж сучасного кваліфікованого робітника і стають причиною його невпевненості, безпорадності, меншwartості на ринку праці. У сучасній практиці професійної підготовки кваліфікованих робітників гостро відчутні протиріччя між суспільною потребою у кваліфікованих робітниках з високо розвинутою готовністю до професійної взаємодії з суб'єктами професійного поля діяльності й відсутністю цілеспрямованої діяльності для забезпечення цієї потреби в системі професійно-технічної освіти. Тому однією з найактуальніших проблем у сфері професійної підготовки кваліфікованих робітників стає, на ряду з формуванням у них різних аспектів технологічної, екологічної, інформаційної культури, формування комунікативної культури як основи професійного спілкування.

В останні роки з'явилися праці науковців, що розглядають окремі аспекти формування комунікативної культури. Це, зокрема, дослідження Н. Березіної, Л. Березницької, М. Васильєвої, О. Ветохова, Н. Волкової, В. Грехнєва, В. Кан-Калика, І. Комарової, В. Морозова, А. Мудрика, С. Мусагова, С. Ольховецького, Л. Паламар, М. Пентиліюк, Л. Петровської, В. Полторацької, С. Рябушко, Г. Сагач, Л. Успенського, Є. Цуканової, та інших, акцент яких спрямований на комунікативну взаємодію, психологічні аспекти комунікативної підготовки студентів, педагогічні умови формування комунікативної компетентності та окремих комунікативних умінь і навичок молодих фахівців.

Аналіз філософської, культурологічної, психологічної та педагогічної наукової літератури свідчить про те, що досліджувана проблема розглядається вченими з різних ракурсів, а саме: визначення рівня комунікативності учителів (П.П. Блонський, А.С. Макаренко, В.О. Сухомлинський, К.Д. Ушинський та ін.); філософії комунікації (К.-О. Апель, О. Больнов, М. Бубер, М. Рідель, Ю. Хабермас, К. Ясперс, та ін.); філософсько-методологічного підходу до проблеми комунікативної культури як важливого компонента загальної культури особистості (В.П. Андрущенко, О.І. Арнольдов, Л.М. Коган, М.І. Михальченко та ін.); виявлення загальних закономірностей і механізмів спілкування (Б.Г. Ананьєв, Г.М. Андреева, Л.С. Виготський,

## КОМПЕТЕНТІСНИЙ ПІДХІД ДО ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ КВАЛІФІКОВАНИХ РОБІТНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Б.Ф. Ломов, В.М. М'ящев, Б.Д. Паригін, С.Л. Рубінштейн та ін.).

Аспекти взаємодії як професійної активно досліджуються в структурі формування у майбутніх учителів готовності до ефективного педагогічного спілкування (І. Комарова); в обґрунтуванні педагогічних засад формування особистісно зорієнтованого спілкування майбутніх учителів (М. Богданова); в контексті підготовки майбутніх учителів початкових класів до організації спілкування учнів у процесі розвиваючих ігор (Л. Філатова); як характеристика її структурного компоненту – мовленнєвої культури майбутніх учителів початкових класів (В. Усатий); з точки зору дослідження психологічних особливостей формування комунікативних здібностей у майбутніх вчителів (Н. Вітюк); в обумовленості психологічних особливостей взаєморозуміння в системі “вчитель-учень” щодо попередження конфліктів (І. Вахоцька); як детермінанти розвитку здатності до рефлексії в професійному становленні особистості вчителя початкових класів (Т. Яблонська); у формуванні відкритості до спілкування у майбутніх учителів (О. Блинова); в ототожненні їх з психологічними детермінантами конфліктної поведінки особистості (В. Радчук); психологічними детермінантами конфліктності вчителя у педагогічній взаємодії (Є. Юрківський) та ін.

Важливими для нашого дослідження висновками із аналізу цих робіт є:

- по-перше, визнання механізмом взаємодії мотиваційно-сміслову орієнтацію суб'єктів на взаємодію як цінність. Вона сприяє поетапному суб'єктно рольовому входженню в процес взаємодії, досягненню стану продуктивної творчості, самоактуалізації, адаптивності;

- по-друге, усвідомлення, що взаємодія, не зважаючи на її індивідуалізованість і неповторність, може бути результативною і успішною як керований процес за умов: конструювання системи задач реального навчально-виховного процесу, що актуалізує необхідні структури взаємодії суб'єктів; мотиваційно-цільової, предметно-діяльній, функціонально-рольової узгодженості індивідуальний дій; культурно-ціннісного і організаційного опосередкування самовизначення суб'єктів взаємодії; засвоєння професійно-діяльностей норм в процесі вирішення спільних задач;

- по-третє, переконання в тому, що тільки цілеспрямована діяльність педагога з високорозвинутою комунікативною культурою у навчально-виховному процесі сприяє формуванню такої культури в учнів і готовності їх до взаємодії у передбачуваний діяльності.

Нажаль, ми фактично не виявили наукових досліджень, які б системно і цілеспрямовано розкривали особливості формування у майбутніх кваліфікованих робітників готовності до професійної взаємодії, майстерно володіти засобами професійної взаємодії. Останні презентують: слово, міміка, вчинок, дія, а результативність їх практичної реалізації залежить від особливостей взаємодіючих сторін, від ситуації, в якій взаємодія здійснюється, від чіткості усвідомлення мети взаємодії, від характеру відносин та стилю спілкування тих, хто взаємодіє.

В означеному смислі для нашого дослідження цінними стали пропозиції Данильчук Лариси Олексіївни, Ісаченко Вікторії Володимирівни щодо розроблення технології формування професійно-особистісного іміджу майбутніх фахівців [2; 4]. Орієнтуючись на основні підходи вчених, ми розробили та впровадили в практику професійної підготовки кваліфікованих робітників сфери обслуговування технологію підготовки до професійного спілкування. Впровадження технології показало, що її оптимізаційний характер визначається шляхом включення у зміст професійної підготовки кваліфікованих робітників спекурсів, тренінгів з окресленої проблеми, використання доцільних форм навчання та комплексу методів, що органічно поєднують інноваційні (інтерактивні) з традиційними методами навчання. Стрижнем розробленої технології стала ситуаційна методика навчання (кейс-метод). Її застосування зумовлено необхідністю оволодіння учнями ППНЗ не тільки вербальними знаннями професійного спрямування, але й практичними комунікативними вміннями, що пов'язані з реальними професійними ситуаціями.

Експериментальна перевірка ефективності розробленої технології показала, що в учнів експериментальних груп відбулися суттєві зміни у ціле-мотиваційній сфері щодо саморозвитку професійно-особистісного комунікативного іміджу. В ситуації ділового спілкування учні професійно-технічних закладів (в яких готують молодь до професійної діяльності в сфері обслуговування) навчилися системно і цілеспрямовано оперувати такими комунікативними вміннями як: самопрезентація, соціальна перцепція, рефлексія; у взаємодії із суб'єктами навчально-виробничого процесу вони прагнуть гармонізувати відповідність між вербальними і невербальними засобами виразності; емоційний фон професійно орієнтованої взаємодії суб'єктів виробничої діяльності орієнтують і оцінюють переважно в контексті позитивних відтінків.

## ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ ЗАНЯТЬ МАРКЕТИНГУ З ВИКОРИСТАННЯМ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

**Висновки.** Підсумовуючи, зауважимо на доцільності цілеспрямованої підготовки майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування до професійної взаємодії в контексті комунікативної компетентності у складі базових професійних компетентностей, ключових компетенцій та метапрофесійних якостей фахівця.

1. *Актуальні проблеми професійної орієнтації та професійного навчання незайнятого населення в умовах фінансово-економічної кризи: зб. наук. праць за матеріалами IV Всеукр. наук.-практ. конф., 30 жовт. 2009 р. /уклад. Л.М. Капченко, С.О. Тарасюк, А.В. Алексєєва, М.І. Десненко, Н.В. Коляденко, В.П. Логвиненко, Н.В. Ортікова, Н.В. Савченко. – К.: ПІК ДСЗУ, 2009. – 445 с.*

2. *Данильчук Л.О. Дослідження концепту “образ” у контексті проблеми формування іміджу майбутніх фахівців фінансово-економічного профілю // Тези доповідей за матеріалами II міжнародної науково-*

*практичної конференції студентів, аспірантів і молодих науковців. – Луцьк: РВВ “Вежа” Волин. держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 2005. – С. 363 – 365.*

3. *Матійків Ірина Миколаївна. Психологічні умови формування професійної компетентності учнів професійно-технічних навчальних закладів сфери обслуговування: Дис... канд. наук: 19.00.07 – 2008. – 187 с.*

4. *Исаченко В.В. Практикум по профессионально-педагогической имиджелогии /Под ред. О.С. Цокур. – Одесса: ОІСВ, 2003. – 16 с.*

5. *Ніколаєнко С.М. Інноваційний розвиток професійно-технічної освіти в Україні. – К.: Книга, 2007. – 229 с.*

6. *Формування широкої кваліфікації робітників. Вклад ПТО у розвиток трудового потенціалу XXI століття: Зб. Матер., підгот. у рамках реалізації укр.-нім. Проекту “Підтримка реформи професійно-технічної освіти в Україні”/Ю. Вайс, Н. Ничкало, А. Сімак та ін. – Ніжин: ТОВ “Видавництво” Аспект-Поліграф”, 2007. – 168 с.*

Стаття надійшла до редакції 18.04.2012

УДК 658.8:004

**Іван Василиків**, Дрогобицький державний педагогічний університет імені Івана Франка

## ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ ЗАНЯТЬ МАРКЕТИНГУ З ВИКОРИСТАННЯМ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

*У статті розглядаються питання використання ІКТ у викладанні маркетингу та їх вплив на формування інтелектуальних умінь студентів у процесі вивчення дисципліни.*

**Ключові слова:** маркетинг, ІКТ, лекція, мультимедіа, заняття.

**Лит. 6.**

**Постановка проблеми.** На сучасному етапі заняття із комп'ютером – це заняття, на якому поряд з традиційними технологіями навчання використовуються комп'ютерні технології. Для таких занять характерне різноманітне подання інформації (графіка, звукові ефекти, анімація).

Графіка – вид образотворчого мистецтва, для якого характерна перевага ліній і штрихів, використання контрастів білого і чорного, та менше ніж у живопису, використання кольору.

Звукові ефекти – штучно створені або підсилені **звуки**, або обробка **звуку**, що застосовуються для підкреслення художнього або іншого змісту в кіно, відео іграх, музиці або інших медіа.

Анімація – вид кіномистецтва, твори якого створюються шляхом зйомки послідовних фаз руху намальованих (графічна мультиплікація) або об'ємних (об'ємна мультиплікація) об'єктів.

Організація та проведення їх визначаються певними чинниками, серед яких виділимо наступні:

а) дидактична мета заняття і тип заняття, який вона зумовлює (вивчення нового матеріалу, закріплення опрацьованої теми, узагальнення та систематизація знань студентів тощо);

б) чисельність груп і чисельність комп'ютерів у навчальному приміщенні;

в) гігієнічні вимоги до роботи студентів за комп'ютером;

г) рівень підготовки студентів груп суспільно-гуманітарного напрямку;

д) готовність студентів до такого виду навчальної діяльності.

Комп'ютер сприяє не тільки розвитку самостійності та творчих здібностей студентів, а й дозволяє змінити саму технологію надання освітніх послуг, зробити заняття більш наочним і цікавим. Комп'ютер активізує діяльність викладача та студентів на заняттях, сприяє здійсненню диференціації та індивідуалізації навчання, формуванню економічних знань, надає заняттям інтегрований характер. Усе це сприяє покращенню якості навчання.