

УДК 377.36:658.64

## ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ В УМОВАХ ОСВІТНЬО-ВИРОБНИЧОГО КЛАСТЕРУ: СУТНІСТЬ І СТРУКТУРА

**Ліна Короткова,**

*директор ДНЗ «Запорізьке вище професійне училище моди і стилю»,*

*кандидат педагогічних наук,*

*докторант Інституту ПТО НАПН України*

### КЛЮЧОВІ СЛОВА:

майбутній фахівець сфери послуг, професійна компетентність, загальнокультурний компонент, соціально-комунікативний компонент, мотиваційно-ціннісний компонент, когнітивно-технологічний компонент, прогностично-підприємницький компонент, рефлексивно-психомоторний компонент, екстремально-особистісний компонент

### Реферат

У статті висвітлено основні аспекти суті та структури професійної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг. Наголошено, що в сучасних умовах одним із головних завдань державної політики є якісна професійна підготовка кваліфікованих робітників відповідно до вимог ринку праці. Зосереджено увагу на переорієнтації парадигми професійної освіти зі знаннєвої на компетентнісну. Зазначено, що компетентнісний підхід сприяє формуванню у майбутніх фахівців життєво важливих компетентностей. Одним із основних принципів модернізації системи професійно-технічної освіти визначено соціальне партнерство кластерного типу. Наведено принципи реалізації кластерного підходу: взаємовідність, добровільність, відкритість, законність, довіра, чітке планування програми розвитку. Розглянуто наукові підходи до визначення поняття професійної компетентності фахівців сфери послуг. Зроблено висновок, що професійна компетентність є інтегральною характеристикою, що охоплює сукупність професійно важливих якостей та компетентностей. Представлено результати анкетування керівників підприємств сфери послуг Запорізького регіону щодо визначення найбільш важливих складових професійної компетентності фахівців цієї галузі. На думку роботодавців, майбутні фахівці сфери послуг повинні володіти високою культурою міжособистісних відносин, знанням рідної та іноземної мов, мати здатність швидко й достовірно передавати інформацію, враховувати індивідуальні особливості співрозмовників, вільно володіти вербальними й невербальними засобами комунікації. Означено, що результативність навчання й успішність професійної діяльності залежить від розуміння працівниками цінності фахової освіти, наявності у них міцних знань і вмінь, розуміння ідей професійного розвитку та саморозвитку. Виділено такі якості особистості, як: самовдосконалення, здатність планувати та прогнозувати результати власної професійної діяльності, критично мислити, вести рефлексивний професійний діалог, мати високі показники пам'яті та психомоторних реакцій. Визначено компоненти професійної компетентності майбутнього фахівця сфери послуг: загальнокультурний, соціально-комунікативний, мотиваційно-ціннісний, когнітивно-технологічний, прогностично-підприємницький, рефлексивно-психомоторний, екстремально-особистісний.

**Постановка проблеми.** Глибокі соціально-економічні перетворення та євроінтеграційні процеси на ринку праці потребують від сучасної системи освіти більш високої якості підготовки кваліфікованих робітників, здатних задовольняти вимоги роботодавців. Особливого значення набуває професійна підготовка фахівців для всіх галузей економіки, зокрема сфери послуг, яка в умовах глобалізаційних процесів стає одним із вирішальних факторів підвищення конкурентоспроможності країни. У Національній доктрині розвитку освіти

наголошено, що в період переходу до постіндустріального інформаційного суспільства й утвердження пріоритетів сталого розвитку освіта виступає важливою умовою зростання інтелектуального потенціалу держави, формування економіки інноваційного типу, соціальної мобільності, забезпечення національних інтересів тощо [10]. Особливої уваги у цьому контексті набуває професійна освіта, мета якої, як зазначає Н. Ничкало, полягає у забезпеченні рівного доступу до якісної й безоплатної первинної професійної освіти, підготовці,

перепідготовці й підвищенні кваліфікації робітників, задоволенні потреб особистості й суспільства в якісних професійних освітніх послугах відповідно до вимог ринку праці, формуванні творчої, духовно багатой особистості з урахуванням її інтересів і здібностей [9, с. 8].

**Аналіз останніх публікацій.** Проблеми формування соціального діалогу й партнерських відносин в Україні аналізуються у працях Е. Акопової, А. Гриценка, В. Колосова, Т. Ляшенко, які вважають, що умовами розвитку сучасного виробництва є інтеграція науково-дослідних організацій і підприємств у рамках кластерних структур. Сучасними вітчизняними дослідниками (Н. Авшенюк, В. Григор'єва, Н. Ничкало, В. Радкевич, В. Свистун, Л. Сергеева, Т. Чернова, Л. Щербак, О. Щербак та ін.) соціальне партнерство визначається як один з основних принципів модернізації ПТО та реалізації Національної стратегії розвитку освіти в Україні на 2012-2021 роки. Аналізу професійної компетентності сучасного робітника та її складових присвячено праці В. Адольфа, А. Ашерова, С. Гончаренко, Г. Єльнікової, І. Зязюна, Н. Кузьминої, П. Лузана та ін., якими підтверджено, що саме професійна компетентність зумовлює практичну спрямованість професійної підготовки робітників, впливає на професійну адаптацію та професіоналізм фахівця. У зв'язку з цим, формування якісної системи підготовки мобільних та конкурентоспроможних фахівців сфери послуг набуває особливої актуальності в умовах функціонування освітньо-виробничого кластеру, метою якого є підготовка професійно компетентного працівника.

**Метою** нашого дослідження є вивчення сутності та структури професійної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг. Відповідно до мети, сформульовано низку завдань: проаналізувати праці, присвячені вивченню професійної компетентності як кінцевому результату й показнику якості професійної підготовки фахівця; охарактеризувати наукові підходи до визначення поняття професійної компетентності фахівців сфери послуг та принципи реалізації кластерного підходу; узагальнити результати анкетування керівників підприємств сфери послуг

Запорізького регіону щодо визначення найбільш важливих складових професійної компетентності фахівців цієї галузі.

**Виклад основного матеріалу.** Професійну освіту розглядають як процес оволодіння знаннями, навичками й уміннями з конкретних професій для виконання спеціальних функцій у сфері праці, результат професійного становлення й розвитку особистості [16, с. 264]. Основним компонентом професійної освіти є професійна підготовка, як засіб професіоналізації (набуття фахівцем професійної компетентності, оволодіння фундаментальними, прикладними знаннями, високою культурою організації та реалізації професійної діяльності), самореалізації (набуття вмінь продуктивної життєдіяльності, самоудосконалення) та соціалізації (опанування людиною сучасної картини світу, розвитку національної самосвідомості) [2, с. 50].

Наразі одним з головних завдань державної політики є якісна професійна підготовка фахівців у відповідності до інноваційних технологій виробництва – креативних, контактних, стресостійких, ініціативних, спроможних до гнучкої зміни способів і форм життєдіяльності, з активною життєвою позицією, здатних оцінювати результати власної праці, діяти конструктивно й компетентно. Саме тому в сучасному суспільстві цінуються вже не окремо взяті знання, а вміння їх самостійно здобувати та компетентно застосовувати, що потребує переорієнтації парадигми професійної освіти зі знаннєвої на компетентнісну. Компетентнісний підхід у Національній стратегії розвитку освіти в Україні на період до 2021 року визначено одним із пріоритетних напрямів розвитку національної освіти з урахуванням світового досвіду й принципів сталого розвитку суспільства [8]. Саме такий підхід сприяє інтелектуальному та культурному розвитку особистості, формуванню в неї здатності швидко реагувати на запити часу [11, с. 75]. За обґрунтованим твердженням В. Радкевич, компетентнісний підхід до професійної освіти закладає основи того, що вона має спрямовуватися на якісну й випереджувальну професійну підготовку робітничих кадрів, а також ґрунтуватися на впровадженні у навчально-виробничий

процес інновацій з урахуванням потреб ринку праці, гнучкості і здатності до змін у структурі актуальних професій [12, с. 89]. Ми вважаємо, що компетентнісний підхід у професійній підготовці сприяє формуванню у майбутніх фахівців життєво важливих і затребуваних роботодавцями компетентностей, слугує зміцненню зв'язків із соціальними партнерами.

Важливою особливістю кластерів є їхня інноваційна орієнтованість, висока взаємна довіра учасників, тривале горизонтальне планування процесу, а також дотримання ключових принципів реалізації кластерного підходу: взаємовигідність, добровільність, відкритість, законність, довіра, чітке планування програми розвитку [5, с. 13]. Українська дослідниця А. Старева наголошує, що основною метою політики кластерів у сфері освітнього розвитку регіону є збалансування пропорцій у розрізних зусиллях його суб'єктів щодо вирішення проблеми якісної, рівної освіти; активізація коопераційних зв'язків між різними освітніми установами, підприємствами, громадськими організаціями, органами влади, оптимізація мережі навчальних професійних закладів з урахуванням демографічної й економічної ситуацій [14]. Г. Балл вважає, що професійна компетентність – це володіння системою знань, умінь та навичок, достатнє для успішного розв'язання того кола трудових завдань, яке відповідає поточним і передбачуваним на найближче майбутнє функціональним обов'язкам працівника [1, с. 55]. А. Маркова визначає професійну компетентність як поєднання знань, умінь, здібностей, а також здатність до адекватних дій у нестандартних ситуаціях, розв'язання складних професійних завдань, досягнення якісного результату праці тощо [6, с. 83]. У період переходу до постіндустріального (інформаційного) суспільства, на думку Д. Белл, пріоритети в економіці переходять від виробництва товарів до виробництва послуг, що потребує вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців для цієї сфери, здатних до впровадження інновацій у виробничий процес [17, с. 102].

Питання розвитку професійної компетентності майбутніх фахівців сфери

послуг розглядаються на дисертаційному рівні І. Довженко (культура україномовного спілкування у майбутній професійній діяльності фахівців сфери обслуговування), І. Жоровою (формування професійних здібностей майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування у ПТНЗ), О. Загікою (професійна компетентність майбутніх агентів з постачання в ПТНЗ), О. Єжовою (прогностичні моделі підготовки фахівців у ПТНЗ швейного профілю), В. Жуковські (професійна підготовка майбутніх маркетологів сфери послуг оптової та роздрібною торгівлі), Н. Котляревською, І. Матійків (психологічні умови формування професійної компетентності учнів ПТНЗ сфери обслуговування), Л. Руденко (формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ), І. Шпичко (формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці) та ін.

С. Калаур розглядає доцільність формування конфліктологічної компетентності у майбутніх фахівців сфери послуг як складову конфліктологічної культури людини, що відіграє вагомий роль у реалізації професійної діяльності будь-якого фахівця та включає здатність особистості вирішувати конфлікти у професійному середовищі, розуміти конфлікт та керувати ним, застосовувати конструктивні технології його розв'язання [4, с. 190]. Ефективність формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування за умови доповнення змісту соціально-гуманітарних дисциплін у контексті професійної підготовки логічно обґрунтовано І. Шпичко [15, с. 4]. В. Жуковські досліджено проблеми професійної підготовки майбутніх маркетологів сфери послуг. Дослідником встановлено, що вдосконаленню та підвищенню ефективності професійної підготовки сприятиме забезпечення позитивної мотивації майбутніх маркетологів на основі реалізації інноваційних педагогічних технологій та створення професійно орієнтованого освітнього середовища шляхом моделювання професійних ситуацій [3, с. 15].

Комплекс психолого-педагогічних умов формування професійної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування визначено в дослідженні І. Матійків, до нього віднесено: орієнтацію учнів на розвиток спеціально-професійних і ключових компетенцій відповідно до логіки реалізації компетентнісного підходу в професійній підготовці; психологічний супровід усіх етапів професійного становлення майбутніх фахівців; наскрізну психологізацію навчально-виховного процесу [7, с. 36]. Комунікативну культуру майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах вивчала Л. Руденко, визначивши чотири компоненти її формування: особистісно-рефлексивний, гносеологічно-когнітивний, операційно-технологічний та професійно-адаптивний [13, с. 5]. Здійснений аналіз наукових першоджерел за обраною проблематикою дав змогу: зробити висновок, що професійна компетентність є інтегральною характеристикою, що охоплює сукупність професійно важливих якостей та компетентностей; визначити найбільш важливі складові професійної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг та критерії їх оцінювання.

Отримані узагальнення дадуть змогу керівникам підприємств цієї галузі оцінити важливість кожної з компетентностей методами анкетування та інтерв'ювання. Зокрема, було запропоновано за десятирівневою шкалою оцінити компоненти професійної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг (мотиваційно-ціннісний, комунікативний, когнітивний, діяльнісний, технологічний, підприємницький, особистісний, індивідуальний, соціальний, спеціальний, рефлексивний, прогностичний, загальнокультурний, здоров'язберігаючий, психомоторний, екстримальний).

У дослідженні взяли участь представники 198 малих і середніх підприємств сфери послуг різних форм власності Запорізького регіонального освітньо-виробничого кластеру. З'ясовано, що на перше місце роботодавці ставлять наявність у майбутніх фахівців сфери послуг високої культури міжособистісних відносин, знань рідної та іноземної мов, здатність

застосовувати методи самовиховання, опановувати моделі толерантної поведінки, орієнтуватися в культурному та духовному контексті сучасного суспільства. Не менш затребуваними виявилися такі якості особистості, як: здатність запобігати виникненню конфліктних ситуацій, швидко й достовірно передавати інформацію, слухати й чути партнерів по комунікації, враховувати індивідуальні особливості співрозмовників, правильно сприймати та інтерпретувати чужі думки, контролювати власні емоції, вільно володіти вербальними й невербальними засобами комунікації. Більшість соціальних партнерів вважають, що результативність навчання й успішність професійної діяльності значною мірою залежать від розуміння майбутнім фахівцем цінності фахової освіти, створення системи мотивацій власного професійного розвитку та його вдосконалення, зацікавленості у побудові партнерського діалогу, готовності та здатності працювати в команді тощо.

Майже 60 % опитуваних зосередили увагу на необхідності професійного самовдосконалення, усвідомлення майбутніми фахівцями сутності професійної взаємодії, наявності в них міцних знань і вмій, що забезпечують ефективне виконання виробничих завдань, розуміння ідей професійного розвитку та саморозвитку, формування загального й професійного інтелекту, ознайомлення з інноваційними технологіями та методами самодіагностики. В умовах стрімкого розвитку малого бізнесу, підприємницької діяльності, комерціалізації сфери послуг важливими якостями особистості визначено їхня здатність планувати власну професійну діяльність з урахуванням економічних і соціально-демографічних особливостей розвитку регіону та прогнозувати її результати.

Наступними за ступенем значущості респонденти окреслили такі якості особистості, як здатність критично мислити, висловлювати власну думку, вести рефлексивний професійний діалог, володіти готовністю до адекватної самооцінки, прагненням до обґрунтування своєї позиції, мати високі показники пам'яті, психомоторних реакцій, уваги тощо.

**Висновок.** За результатами проведеного аналізу, складовими професійної

компетентності майбутнього фахівця сфери послуг нами обрано: сукупність загальнокультурного, соціально-комунікативного, мотиваційно-ціннісного, когнітивно-технологічного, прогностично-підприємницького, рефлексивно-

психомоторного, екстремально-особистісного компонентів, кожен з яких є результатом інтеграції на горизонтальному рівні окремих якостей особистості, що об'єктивно необхідні для її професійного розвитку.

## Література

1. Балл Г. О. Про психологічні засади формування готовності до професійної праці / Г. О. Балл // Психолого-педагогічні проблеми професійної освіти / Під ред. І. А. Зязюна. – К., 1994. – С. 48-56.
2. Балыхин Г. А. Управление развитием образования: организационно-экономический аспект / Г. А. Балыхин. – М. : Экономика, 2003. – 427 с.
3. Жуковські Войчех. Педагогічні умови професійної підготовки майбутніх маркетологів сфери послуг оптової та роздрібною торгівлі : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 – «Теорія і методика професійної освіти» / Войчех Жуковські. – Хмельницький : ХНУ, 2015. – 20 с.
4. Калаур С. М. Доцільність формування конфліктологічної компетентності у майбутніх фахівців сфери послуг / С. М. Калаур // Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені В. Гнатюка. – 2011. – № 4. – С. 188-194.
5. Короткова Л. І. Проектування регіональної моделі соціального партнерства. Кластерний підхід / Л. І. Короткова // Вісник Запорізького національного університету: зб. наук. пр. Педагогічні науки / голов. ред. Локарева Г. В. – Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2013. – Вип. 2(20). – С. 11-14.)
6. Маркова А. К. Психологический анализ профессиональной компетентности учителя / А. К. Маркова // Советская педагогика. – 1990. – № 8. – С. 82-88.
7. Матійків І. М. Психологічні умови формування професійної компетентності учнів професійно-технічних навчальних закладів сфери обслуговування : дис... канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / І. М. Матійків. – Львів. – 2008. – 240 с.
8. Національна стратегія розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.mon.gov.ua/images/files/news](http://www.mon.gov.ua/images/files/news).
9. Ничкало Н. Профтехосвіта і ринок праці: старі й нові проблеми / Н. Ничкало // Пед. газета. – 2005. – № 12. – С. 8.
10. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Національної рамки кваліфікацій». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show>
11. Равен Дж. Компетентность в современном обществе : выявление, развитие и реализация / Джон Равен; пер. с англ.; под общей ред. В. И. Белопольского. – М. : Когито-Центр, 2002. – 394 с.
12. Радкевич В. О. Інноваційна діяльність педагогів професійної школи у підготовці кваліфікованих робітників / В. О. Рідкевич // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми: зб. наук. пр. / Ін-т педагогіки і психології професійної освіти НАПН; Вінницький держ. ун-т Михайла Коцюбинського. – Вип. 4. – К.; Вінниця, 2004. – С. 87-93.
13. Руденко Л. А. Теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Л. А. Руденко. – Вінниця, 2016. – 40 с.
14. Старєва А. М. Регіональний соціокультурний освітній кластер як організаційна умова вирішення проблеми оптимізації навчальних закладів / А. М. Старєва. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://narodnaosvita.kiev.ua/Narodna\\_osvita/vupysku/17/statti/stareva.htm](http://narodnaosvita.kiev.ua/Narodna_osvita/vupysku/17/statti/stareva.htm).
15. Шпичко І. О. Формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці : автореф. дис. на здоб. наук. ступ. канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / І. О. Шпичко. – Хмельницький, 2016. – 20 с.
16. Энциклопедия профессионального образования: в 3 т. / под ред. С.Я.Батышева. – М. : АПО, 1999. – Т. 2. – 390 с.
17. Bell D. Notes on the Post-Industrial Society / D. Bel // The Public Interest. – 1967. – № 7. – P. 102-118.

**Реферат**

**Профессиональная компетентность будущих специалистов сферы услуг в условиях образовательно производственного кластера: сущность и структура**

**Лина Короткова,**  
*кандидат педагогических наук,  
докторант Института ПТО НАПН Украины,  
директор ГУЗ «Запорожское высшее профессиональное училище моды и стиля»*

**КЛЮЧЕВЫЕ  
СЛОВА:**

будущий специалист сферы услуг, профессиональная компетентность, общекультурный компонент, социально-коммуникативный компонент, мотивационно-ценностный компонент, когнитивно-технологический компонент, прогнозно-предпринимательский компонент, рефлексивно-психомоторный компонент, экстремально-личностный компонент

В статье освещены основные аспекты структуры профессиональной компетентности будущих специалистов сферы услуг. Отмечено, что в современных условиях одной из главных задач государственной политики является качественная профессиональная подготовка квалифицированных рабочих в соответствии с требованиями рынка труда. Сосредоточено внимание на переориентации парадигмы профессионального образования со знаниевой на компетентностную. Отмечено, что компетентностный подход способствует формированию у будущих специалистов жизненно важных компетенций. Одним из основных принципов модернизации системы профессионально-технического образования определено социальное партнерство кластерного типа. Приведены принципы реализации кластерного подхода: взаимовыгодность, добровольность, открытость, законность, доверие, четкое планирование программы. Рассмотрены научные подходы к определению понятия «профессиональная компетентность специалиста сферы услуг». Сделан вывод, что профессиональная компетентность является интегральной характеристикой, которая охватывает совокупность профессионально важных качеств и компетенций.

Представлены результаты анкетирования руководителей предприятий сферы услуг Запорожского региона по определению наиболее важных составляющих профессиональной компетентности специалистов этой отрасли. По мнению работодателей, будущие специалисты сферы услуг должны обладать высокой культурой межличностных отношений, знанием родного и иностранного языков, иметь способность быстро и достоверно передавать информацию, учитывать индивидуальные особенности собеседников, свободно владеть вербальными и невербальными средствами коммуникации. Отмечено, что результативность обучения и успешность профессиональной деятельности зависит от понимания рабочими ценности профессионального образования, наличия у них прочных знаний и умений, понимания идей профессионального развития и саморазвития. Выделены такие качества личности, как: самосовершенствование, понимание идей профессионального развития и саморазвития, способность планировать и прогнозировать результаты своей профессиональной деятельности, критически мыслить, вести рефлексивный профессиональный диалог, иметь высокие показатели памяти и психомоторных реакций. Определены компоненты профессиональной компетентности будущего специалиста сферы услуг: общекультурный, социально-коммуникативный, мотивационно-ценностный, когнитивно-технологический, прогнозно-предпринимательский, рефлексивно-психомоторный, экстремально-личностный.

## Abstract

### Professional competence of future services workers in conditions of educational-industrial clusters: essence and structure

Lina Korotkova,

PhD, Postdoctoral student,

Institute of vocational education and training of NAES of Ukraine  
the Director of a Zaporizhzhia VET school on fashion and style

**KEY WORDS:** future services specialist, professional competence, general cultural component, social-communicative component, value-motivational component, cognitive-technological component, prognostic-business component, reflexive-psychomotor component, extreme-persona component

The article reveals the main aspects of essence and structure of the future professional's services' professional competence. It is underlined that nowadays the main objectives of public policy are to provide high quality training for skilled workers according to labour market requirements. The emphasis is reorientation of professional educations' paradigm from knowledge to competence. It is indicated that competence approach promotes formation the vital competencies' future specialists. The social partnership cluster type is identified as one of the basic principles of the modernization of vocational education training. It is proved the main principles of the cluster approach: mutual benefit, voluntary, transparency, legitimacy, trust, precise planning of development program. The scientific approaches to the definition of «professional competence» service professionals are considered. The conclusion is that professional competence will be the integral feature that covering a set of professionally important skills and competences. The results of services managers' survey in Zaporizhzhia region pointed out the most important components of professional competence of specialists in this field.

According to employers, future service professionals must have high culture of interpersonal relations, knowledge of native and foreign languages, the ability to quickly and reliably transmit information; take into account the individual characteristics of interlocutors, fluent verbal and non-verbal means of communication. It is determined that the impact of training and success' professional activity depends on understanding the value of vocational education by workers if they have strong knowledge and skills, understanding the ideas of professional development and self-development. The following personal qualities are pointed out: self-improvement, understanding the ideas of professional development and self-development, ability to plan and predict the results of their own professional activity, critical thinking, make professional reflective dialogue, have high performance memory and psychomotor reactions. It is defined the components of future service specialists' professional competence: general cultural, social-communicative, value-motivational, cognitive-technological, prognostic-business, reflexive-psychomotor, extreme-personal.

---

## References

1. Ball H. O. Pro psykhologichni zasady formuvannya hotovnosti do profesiinoi pratsi / H. O. Ball // Psykhologo-pedahohichni problemy profesiinoi osvity / Pid red. I. A. Ziaziuna. – K., 1994. – S. 48-56.
2. Balykhyn H. A. Upravlenye razvytyem obrazovaniya: orhanyzatsyonno-ekonomycheskiy aspekt / H. A. Balykhyn. – M. : Ekonomyika, 2003. – 427 s.
3. Zhukovski Voichekh. Pedahohichni umovy profesiinoi pidhotovky maibutnikh marketolohiv sfery posluh optovoi ta rozdribnoi torhivli : avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupeniya kand. ped. nauk : spets. 13.00.04 – «Teoriia i

- metodyka profesiinoi osvity» / Voichekh Zhukovski. – Khmelnytskyi : KhNU, 2015. – 20 s.
4. Kalaur S. M. Dotsilnist formuvannia konfliktolohichnoi kompetentnosti u maibutnikh fakhivtsiv sfery posluh / S. M. Kalaur // Naukovi zapysky Ternopilskoho natsionalnogo pedahohichnogo universytetu imeni V. Hnatiuka. – 2011. – № 4. – S. 188-194.
5. Korotkova L. I. Proektuvannia rehionalnoi modeli sotsialnogo partnerstva. Klasternyi pidkhid / L. I. Korotkova // Visnyk Zaporizkoho natsionalnogo universytetu: zb. nauk. pr. Pedahohichni nauky / holov. red. Lokarieva H.V. – Zaporizhzhia : Zaporizkyi natsionalnyi universytet, 2013. – Vyp. 2(20). – S. 11-14.)
6. Markova A. K. Psykholohycheskyi analiz professyonalnoi kompetentnosti uchytelia / A. K. Markova // Sovetskaia pedahohyka. – 1990. – № 8. – S. 82-88.
7. Matiikiv I. M. Psykholohichni umovy formuvannia profesiinoi kompetentnosti uchniv profesiino-tekhnichnykh navchalnykh zakladiv sfery obsluhovuvannia : dys... kand. psykol. nauk: spets. 19.00.07 «Pedahohichna ta vikova psykholohiia» / I. M. Matiikiv. – Lviv. – 2008. – 240 s.
8. Natsionalna stratehiia rozvytku osvity v Ukraini na 2012–2021 roky. – [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: [www.mon.gov.ua/images/files/news](http://www.mon.gov.ua/images/files/news).
9. Nychkalo N. Proftekhosvita i rynek pratsi: stari i novi problemy / N. Nychkalo // Ped. hazeta. – 2005. – № 12. – S. 8.
10. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy «Pro zatverdzhennia Natsionalnoi ramky kvalifikatsii». – [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show>
11. Raven Dzh. Kompetentnost v sovremennom obshchestve : vyiavlenye, razvytye y realizatsiia / Dzhon Raven; per. s anhl.; pod obshchei red. V. Y. Belopolskoho. – M. : Kohyto-Tsentr, 2002. – 394 s.
12. Radkevych V. O. Innovatsiina diialnist pedahohiv profesiinoi shkoly u pidhotovtsi kvalifikovanykh robotnykiv / V. O. Ridkevych // Suchasni informatsiini tekhnolohii ta innovatsiini metodyky navchannia v pidhotovtsi fakhivtsiv: metodolohiia, teoriia, dosvid, problemy: zb. nauk. pr. / In-t pedahohiky i psykholohii profesiinoi osvity NAPN; Vinnytskyi derzh. un-t Mykhaila Kotsiubynskoho. – Vyp. 4. – K.; Vinnytsia, 2004. – S. 87-93.
13. Rudenko L. A. Teoretychni ta metodychni zasady formuvannia komunikatyvnoi kultury maibutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia u profesiino-tekhnichnykh navchalnykh zakladakh : avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupenia doktora ped. nauk : spets. 13.00.04 «Teoriia i metodyka profesiinoi osvity» / L. A. Rudenko. – Vinnytsia, 2016. – 40 s.
14. Starieva A. M. Rehionalnyi sotsiokulturnyi osvittii klaster yak orhanizatsiina umova vyrishennia problemy optymizatsiia navchalnykh zakladiv / A. M. Starieva. – [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : [http://narodnaosvita.kiev.ua/Narodna\\_osvita/vupysku/17/statti/stareva.htm](http://narodnaosvita.kiev.ua/Narodna_osvita/vupysku/17/statti/stareva.htm).
15. Shpychko I. O. Formuvannia sotsialnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia u profesiinii pidhotovtsi : avtoref. dys. na zdob. nauk. stup. kand. ped. nauk : spets. 13.00.04 «Teoriia i metodyka profesiinoi osvity» / I. O. Shpychko. – Khmelnytskyi, 2016. – 20 s.
16. Entsyklopediia professyonalnogo obrazovannia: v 3 t. / pod red. S.Ia. Bатыsheva. – M. : APO, 1999. – T. 2. – 390 s.
17. Bell D. Notes on the Post-Industrial Society / D. Bell // The Public Interest. – 1967. – № 7. – P. 102-118.