

Методи спрямування фахівця сфери послуг до активності у процесі фахової реалізації

Іванова Олена Анатоліївна¹

Вищий навчальний заклад «Університет імені Альфреда Нобеля», Дніпро, Україна

E-mail: ivanova_olena@ukr.net

ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-9251-832X>

Статтю присвячено пошуку найбільш ефективних методів спрямування фахівця сфери послуг до активності у процесі фахової реалізації. З'ясовано, що професійний тренінг є одним із найбільш ефективних методів змін людини, спрямованих на його особистісний та професійний розвиток через набуття, аналіз та переоцінку ним власного життєвого досвіду в процесі групової взаємодії. Визначено, що професійні тренінги дозволяють реалізовувати активну професійну позицію фахівцям сфери послуг, виявляти позитивну мотивацію щодо якісної самозміни. Зауважено, що результатами проведення тренінгів стає не лише набуття фахівцями нових компетенцій, зумовлених розвитком індустрії сфери послуг, але й удосконалення менеджменту організації, способів взаємодії фахівців із її окремих ланок.

Відзначено кар'єрну спрямованість як чинник виявлення фахівцем сфери послуг активної професійної позиції. Кар'єра – це результат усвідомленої професійної позиції і поведінки людини, пов'язаної із посадовим або професійним зростанням. Досягнення кар'єрних цілей пов'язано із активністю професійного розвитку людини, що включає не лише результативність процесів самонавчання, але й ініціативність у пошуку варіантів самореалізації у професії за вертикаллю.

Аналіз різних аспектів активної професійної позиції фахівців сфери послуг показав, що виявлення такої позиції буде різним за змістом у тих, хто є власником бізнесу й тих, хто реалізується у ролі найманого працівника. Відзначено, що для підприємців активна професійна позиція стає якістю, визначає спосіб існування у професії, що зумовлено високим ступенем відповідальності перед клієнтами і найманими працівниками, конкуренцією на ринку, реакцією на запити клієнтів. Зауважено, що власник бізнесу має усвідомлювати, що колектив має стати командою, яка працюватиме як єдиний механізм. Окреслено роль тимблдингів комунікативно-соціального спрямування для організації професійної команди, створення корпоративних засад, традицій власникам бізнесів, що дадуть змогу визначити рольові позиції кожного працівника, усвідомити потенціал та ресурсоспроможність кожного із фахівців, спроектувати маршрут розвитку бізнесу, ураховуючи особливості членів колективу як його ресурсної бази.

Ключові слова: *активна професійна позиція, виявлення, фахівець сфери послуг, професійний тренінг, кар'єра, тимблдинг.*

Вступ. Актуальність започаткованої наукової розвідки зумовлена стрімкими соціально-економічними трансформаціями в житті України, що висувають нові вимоги до професійної підготовки фахівця сфери послуг через зміщення акцентів на формування конкурентоспроможних професіоналів з яскраво вираженою потребою в самовираженні, самореалізації, набутті професійного досвіду, досягненні успіху, здатних працювати в умовах мінливого світу. З огляду на те, що сформована професійна позиція фахівця полегшує його реалізацію на сучасному ринку праці, вагомим значення набуває питання його спрямування до активності у процесі фахової реалізації на основі активізації професійної позиції. Отже, на сьогоднішній день виникає нагальна потреба звернення до найбільш ефективних форм виявлення активної професійної позиції.

Як показав проведений аналіз літератури, проблемі виявлення активної професійної позиції присвячені праці Д. Богоявленської, І. Гавриш, І. Дичківської, С. Дімітрової-Бурлаєнко, О. Мешко, О. Резван та ін. Науковці зазначають, що соціальна відповідальність є засадничим принципом виявлення активної професійної позиції фахівців сфери послуг, творчим характером її змісту, свободою від стереотипів та творчою прикладною активністю у пошуку та застосуванні інновацій у професії. На думку дослідників, важливими для активної професійної позиції фахівця сфери послуг є уміння наслідувати чужий досвід, творчо його перетворювати, популяризувати й розповсюджувати, а також створювати, реалізовувати й популяризувати власні інновації. У роботах Н. Волкової,

¹ аспірантка кафедри педагогіки та психології Вищого навчального закладу «Університет імені Альфреда Нобеля»

О. Ігнатюк, О. Резван, О. Чаплигіної наголошується на основних напрямках активної професійної позиції фахівця сфери послуг: соціальної спрямованості, креативності, соціальної комунікації, самовдосконаленні. Комунікативність активного у своїй професійній позиції фахівця сфери послуг визначається певними особливостями: соціальною спрямованістю, умінням «продавати себе на ринку праці» (реалізація у межах професійних ліфтів та в суміжних галузях); умінням залучити клієнта до взаємодіяльності зі створення пакету послуг; здатністю організовувати само презентацію у межах професійної спільноти та серед клієнтів В аспекті зазначеного В. Ковальчук та Л. Оршанський зауважують, що забезпечення якості надання послуг фахівцями відповідно до світових норм та вимог можливе лише на основі створення ефективної системи підвищення професійної компетентності фахівців, зайнятих у сфері послуг.

Мета та завдання дослідження. Метою статті є обґрунтування методів спрямування фахівця сфери послуг до активності у процесі фахової реалізації.

Матеріали і методи дослідження. Методи дослідження: теоретичні – аналіз, порівняння, узагальнення основних положень щодо впровадження найбільш ефективних методів спрямування фахівця сфери послуг до активності у процесі фахової реалізації.

Результати дослідження. У межах нашого наукового дослідження було з'ясовано, що одним із найбільш ефективних методів навмисних (або умисних) змін людини, спрямованих на його особистісний та професійний розвиток через набуття, аналіз та переоцінку ним власного життєвого досвіду в процесі групової взаємодії є професійний тренінг (Євтіхов, 2004: 16). При цьому життєвий досвід вміщує як професійні компетенції (їх практичне використання), так і сукупність уявлень про довколишній світ та власну взаємодію із ним у різних аспектах. Ризиками зниження активності фахівців сфери послуг щодо участі у тренінгах можна визначити досить великий досвід їхньої професійної діяльності – у таких випадках часто особистість досить критично ставиться до необхідності перетворюватись, вивчати інноваційні технології, пояснюючи це тим, що результати професійної діяльності її цілком влаштовують. Однак успішність кожного фахівця має характеристику тимчасовості: якщо людина не усвідомить вчасно, що способи її діяльності не є видатними на тлі інших фахівців у галузі, вона ризикує не витримати конкурс у конкурентному середовищі. Тож уважаємо, що саме активність у пошуку інновацій та позитивне ставлення до професійного перетворення є найбільш правильною позицією. На думку професійних коучів, фахівець отримує новий досвід реалізації інновацій у практиці, якщо його вивести із зони рівноваги, переконань. Досягти цього можна завдяки «психологічної провокації», яка дає шанс на вдосконалення людини, виведення її на новий рівень усвідомлення себе, своїх знань та діяльності. Таку «провокацію» можна організувати через дебати, дискусію, коли на обговорення виноситься неоднозначна тема і емоції учасників збуджуються (15 слушних порад для тренерів, 2019). Маємо зауважити, що за результатами аналізу досвідчених тренерів, ефект тренінгу досягається більшою мірою в аудиторіях, члени яких незнайомі або малознайомі між собою. Це пояснюється тим, що у людини психологічно знімається блок боязкості зовнішньої думки, обговорення її поведінки після тренінгу серед колег тощо. Отже, організація тренінгу в межах конкретної фірми не дасть ефекту більшого, ніж надання можливості працівнику пройти тренінг за фахом у компанії нових колег. Саме тому часто тренінги організовуються у виїзних форматах за межами міста чи навіть регіону.

Однак сучасні університети, маючи досить потужний потенціал у досвіді ефективних комунікацій, спроможні запропонувати бізнес-структурам тренінгові програми, спрямовані активізувати компетенції якісного професійного спілкування співробітників. Ефективність таких тренінгів, безумовно, залежить від мотивації учасників отримати досвід застосування комунікаційних технологій, які дозволяють досягати позитивних результатів у роботі. Так, у Національному педагогічному університеті імені М. П. Драгоманова на базі санаторно-курортного комплексу «Женева» та «Royal Hotels and SPA Resorts» було започатковано інноваційний проект у галузі навчання персоналу «Сучасна школа: етика сфери обслуговування» (квітень, 2016). Команда фахівців провела лекції, тренінги та інтенсиви для персоналу всіх ланок комплексу, що допомогли учасникам підвищити компетенції з комунікації, мотивації, командної роботи (team building), іміджу, особистісного та професійного зростання. Аналіз відгуків учасників тренінгів дозволив з'ясувати, що особливо неочікуваним став процес навчання разом фахівців усіх професій сфери обслуговування у готельному бізнесі: покоївок, лікарів, кухарів, охорони. Уміння слухати один одного, яке формували у працівників викладачі університету, дало можливість зрозуміти проблеми кожного окремого підрозділу і навчитись ефективно взаємодіяти у спільній справі (Ефективний тренінг персоналу «Сучасна школа: етика сфери обслуговування», 2019).

Тренінгові форми підвищення кваліфікації стають ефективними у вирішенні двох проблем: перше, відбувається навчання персоналу нових технологій діяльності у сфері послуг (реактивний

тренінг); а по-друге, здійснюється корпоративна стратегія щодо оптимізації трудових ресурсів. Друга група тренінгу отримала у фахівців з менеджменту назву проактивного тренінгу. Такий тренінг дозволяє адміністраціям виокремити фахівців, які більшою мірою готові до зайняття керівних посад, крім того, проактивний тренінг зумовлює удосконалення менеджменту організації в цілому, що дозволяє розробляти нові послуги й виходити на нові ринки.

Отже, професійні тренінги дозволяють реалізовувати активну професійну позицію фахівцям сфери послуг, виявляти позитивну мотивацію щодо якісної самозміни. Результатами проведення тренінгів як у межах організації, так і виїзних, стає не лише набуття фахівцями нових компетенцій, обумовлених розвитком індустрії сфери послуг, але й удосконалення менеджменту організації, способів взаємодії фахівців з її окремими ланками.

В аспекті дослідження форм виявлення активної професійної позиції фахівців, зокрема у сфері послуг, вважаємо доцільним зосередити увагу на кар'єрній спрямованості, оскільки саме властивість особистості рухатись сходами у межах професії, набувати авторитету й визнання у професійному середовищі свідчить про те, що людині небайдужа її соціально-професійна позиція, а значить вона виявляє активність щодо постійного її поліпшення.

Серед науковців, які досліджували проблему кар'єрного розвитку, найбільш популярними вважаємо позиції А. Маркової, В. Лозовецької, М. Іконнікової. Так, А. Маркова розуміє кар'єру як широку (професійне просування, зростання, сходження до професіоналізму, перехід від одних етапів професіоналізму до інших, від вибору професії до оволодіння нею, потім зміцнення професійних позицій), й вузьку (посадове просування) (Маркова, 1996).

У дослідженні М. Іконнікової зауважується про цінність формування кар'єрної орієнтованості ще на етапі професійного самовизначення та професійної підготовки. Саме тоді у студентів відбувається орієнтація на ринок праці, його вимоги, що спричиняє формування навичок самоменеджменту (самопрезентації, самореклами, рефлексії). Врешті-решт, на думку науковця, кар'єрна активність виявляється через аналіз адекватності й перспективності обраної професійної траєкторії щодо ступеня реалізованості своїх здібностей, потреб та професійних амбіцій (Іконнікова, 2017).

В. Лозовецька зауважує на тому, що для активної людини в ринковому середовищі відбувається постійний перегляд цінностей праці, зокрема, необхідність виживання змушує фахівця інколи відмовитись від свого покликання й обрати більш «прибуткову» професію. При цьому авторка зауважує на тому, що сильна мотивація щодо матеріальних можливостей професії виявляє протиріччя між вибором фаху за покликом душі й відповідністю ринку праці. Отже, «слід враховувати, що в сьогоденні умовах праці відбувається системне оновлення професій, а тому особистість має бути готова до перекваліфікації, перепідготовки та оновлення своїх професійних знань і вмінь» (Лозовецька, 2011).

Серед особистісних чинників, актуальних для виявлення кар'єрної спрямованості особистості Є. Могильовкін визначає кар'єрну самоефективність, інтернальний локус-контроль, адаптивність, готовність змінюватись, вміння вчитись, усвідомлення суб'єктом власних сильних та слабких сторін (кар'єрний інсайт) (Могильовкін, 2007). В. Лозовецька, резюмуючи результати аналізу процесуальної суті кар'єри, визначає три її аспекти: організаційний, особистісний і соціальний. Організаційний аспект розвитку кар'єри людини науковець визначає як цілеспрямоване посадове і професійне зростання, поступове просування службовими сходинками, зміна навичок, здібностей, кваліфікаційних можливостей і розмірів винагороди, пов'язаних з якістю діяльності працівника. Особистісний аспект кар'єри передбачає розгляд цього явища з позиції особистості, що розкриває особливості бачення кар'єри конкретного працівника з урахуванням його особистісних характеристик та здатностей. З цим пов'язане вираження індивідом суб'єктивної оцінки (самооцінки) характеру перебігу власного кар'єрного процесу, аналізу проміжних результатів розвитку кар'єри, зумовленої особистісним сприйняттям. Кар'єра з позиції особистісного підходу – це суб'єктивно усвідомлені власні міркування працівника про своє професійне майбутнє, очікувані шляхи самовираження й задоволення працею, це індивідуально усвідомлені позиція і поведінка, що пов'язані з професійним досвідом людини. Соціальний аспект розглядається як відображення уявлення про кар'єру суспільства, його потреб і цінностей, це, власне кажучи, визначені в процесі розвитку суспільства кар'єрні маршрути та шляхи досягнення певних успіхів у тій чи іншій сфері професійної діяльності, або в тій чи тій сферах суспільного життя. Це типові уявлення про характер руху цими шляхами з певною швидкістю, стрімкістю, траєкторією кар'єри, ступенем її зростання та особливостями використаних методів. Ці типові схеми руху до успіху, а також особливості їх реалізації в житті впливають на оцінку суспільством кар'єр індивідів і є, певною мірою, еталонами для порівняння (Лозовецька, 2014).

Отже, кар'єру можна розглядати як результат усвідомленої професійної позиції і поведінки людини, пов'язаної із посадовим або професійним зростанням. При цьому досягнення кар'єрних цілей пов'язуємо із активністю професійного розвитку людини, що включає не лише результативність процесів самонавчання, але й ініціативність у пошуку варіантів самореалізації у професії за вертикаллю.

Однак процес побудови кар'єри визначається певними ризиками, що стосуються впливу сім'ї, можливості отримати освіту (або навчатись у процесі роботи) – соціальні; ресурсоспроможності на старті проектів – матеріальні; критичні зміни ринкового середовища, правил державного контролю, зміна суспільно-економічної формації – стихійні. Однак, незважаючи на значущість ризиків, активна у професійній позиції людина буде долати кризи, застосовуючи альтернативні плани розвитку кар'єри.

Зважаючи на те, що сучасний ринок послуг є мінливим і досить динамічно розвивається, підприємство, що не встигає відреагувати на зростаючі потреби та запити клієнтів, не може бути конкурентним. Варто зазначити, що особливості сфери обслуговування (поєднання в одному продукті виробництва і продажів; абсолютна залежність від попиту на конкретну послугу та її специфіки, в тому числі сезонності; присутність великих і дрібних організацій на ринку; пріоритет професійної, соціальної компетентності фахівців) мають урахуватися фахівцями, які започатковують та розвивають бізнес у галузі сфери послуг. Найчастіше підприємства цієї сфери належать до малого і середнього бізнесу, що спричиняє також урахування потреб і запитів постійних клієнтів, необхідність зберігати швидку адаптивність до мінливих умов і здатність до прискореного прийняття рішень на будь-якому рівні: стратегічному й тактичному). Нині на ринку виграє та організація, що забезпечує кращий сервіс, надає супутні послуги, швидше і якісніше доносить інформацію до споживача через рекламу. Отже, наголошуємо на вагомій ролі сформованої активної позиції фахівця сфери послуг, який започатковує власний бізнес.

Узагальнюючи результати аналізу різних аспектів активної професійної позиції фахівців сфери послуг, можна дійти висновку про те, що виявлення такої позиції буде *різним за змістом* у тих, хто є *власником бізнесу* й тих, хто реалізується у ролі *найманого працівника*. Таке власне бачення різновидів активної професійної позиції фахівця сфери послуг обґрунтовуємо думкою В. Лозовецької про те, що в концепціях професійного становлення суб'єкт може виступати і автором власної кар'єри, і її об'єктом (Лозовецька, 2014).

Зокрема, для підприємців активна професійна позиція стає якістю, що власне визначає спосіб існування у професії. Переважно йдеться про високий ступінь відповідальності як перед клієнтами, так і перед найманими працівниками. Активність професійної позиції власників бізнесів сфери послуг зумовлюється, передусім, завданням бути конкурентним на ринку, а отже – активним щодо реакції на запити клієнтів, таким чином розширювати клієнтську базу. Крім того, власник бізнесу має усвідомлювати, що для реалізації його ідей колектив повинен їх не лише зрозуміти, а й щиро підтримати, тобто колектив має стати командою, яка працюватиме як єдиний механізм. Для організації професійної команди, створення корпоративних засад, традицій власникам бізнесів варто навчитись організовувати тимблдинги комунікативно-соціального спрямування, що дадуть змогу визначити рольові позиції кожного працівника, усвідомити потенціал та ресурсоспроможність кожного із фахівців, спроектувати маршрут розвитку бізнесу, урахувуючи особливості членів колективу як його ресурсної бази.

Тимблдинги можна розглядати як потужний засіб реалізації активної професійної позиції й для фахівців-виконавців. Такі тимблдинги можуть бути організовані власником бізнесу в межах організації або у форматі виїзного заходу й за змістом біти спрямовані на формування нових компетенцій працівників.

Активна позиція лідера у формуванні конкурентоздатної команди, що виявлять в організації умов для самонавчання працівників, зокрема у межах виробництва, представлена у дослідженні Н. Пазюри, яка зауважує про необхідність формування нової системи професійного навчання на виробництві на основі системного випереджувального підходів та безперервності у внутрішньофірмовій підготовці виробничого персоналу (Пазюра, 2014: 40).

У колективній праці Л. Пуховської, А. Ворначева, С. Леу (Пуховська, Ворначев, Леу, 2015) внутрішньофірмова підготовка і розвиток виробничого персоналу визначається як феномен, характерний передусім для високорозвинених країн. Європейські підходи до внутрішньофірмової підготовки і розвитку виробничого персоналу ґрунтуються насамперед на концепції навчання впродовж життя, яка характеризується усвідомленням людиною важливості знань і поступового підвищення їх ролі для успішного розвитку. Особливістю й інноваційною сутністю цієї концепції є зрощення в її рамках двох логік – логіки освіти (розвиток здібностей громадян) і логіки промисловості

(оптимальне використання людських ресурсів) (Пуховська, Ворначев, Леу, 2015). Згідно з концепцією, кожен громадянин отримує можливість реалізувати свої освітні потреби в різних освітніх структурах насамперед на підприємствах, які стають «організаціями, що навчаються». Отже, можливість стає саме тим критерієм, який виявляє ступінь активності: або особистість скористається цією можливістю, або ні.

За даними Європейського Центру розвитку професійної освіти і навчання, зокрема дослідження «Навчання в процесі праці: успішні історії навчання на робочому місці в Європі» (European Centre for the Development of Vocational Training, 2011) ключовими питаннями щодо формування активної професійної позиції можна вважати такі: «Вчити чи не вчити щодо перспектив компанії?», «Вчитись чи не вчитись: з точки зору перспектив працівника?». Позитивна відповідь на перше запитання свідчить про активність професійної позиції власників компаній; схвальне твердження щодо другого запитання можна вважати активною професійною позицією фахівця.

Визначені авторами дослідження головні перешкоди на шляху розвитку професійного навчання, на нашу думку, можна вважати причинами свідомої відмови від виявлення активності у професійній позиції. Так, для роботодавців такими причинами є:

- недостатність головних компетенцій працівників для потреб конкретного виробництва/організації – 82%;
- перевага найму нових працівників з необхідними кваліфікаціями, уміннями й компетентностями – 64%;
- труднощі в оцінці потреб виробництва/організації у професійному навчанні персоналу – (20%).

Причинами недостатньої активності працівників у виявленні професійного самовдосконалення визначено:

- високу зайнятість працівників та брак вільного часу не дає змогу їм брати участь у професійному навчанні (42%);
- надто висока вартість курсів професійного навчання (25%);
- недостатня кількість потрібних курсів професійного навчання на ринку освітніх послуг – (13%) та ін. (THE 3rd CONTINUING VOCATIONAL TRAINING SURVEY, 2019).

Для фахівця сфери послуг, який реалізується у командній діяльності, активність професійної позиції виявляється передусім у бажанні набувати нових компетенцій, творчому підходу до вирішення фахових завдань. Фахівець, який не просто виконує функціональні обов'язки, але й намагається попередити проблему, запропонувати інноваційний спосіб діяльності, довести до клієнта додаткову інформацію, яка дозволить зорієнтуватись у суміжних послугах – стає незамінним для власника бізнесу.

Звісно, що за умови розширення бізнесу саме такий працівник отримує бонуси у конкурсних перегонах (можливість навчання за рахунок фірми, підвищення у кар'єрі, надання гнучкого графіку роботи тощо). При цьому у разі необхідності скорочення бізнесу, знов-таки працівник із високим рівнем активності у виконанні фахових завдань стає більшою мірою конкурентоздатним серед своїх колег.

Аналіз способів виявлення активної професійної позиції для фахівців сфери послуг різного соціального рівня дозволив узагальнити цю інформацію у *таблиці*.

Таблиця 1

Способи виявлення активної професійної позиції керівників бізнесу та фахівців сфери послуг

Напрями активної професійної позиції	Керівники бізнесу сфери послуг	Фахівці сфери послуг
Соціальна спрямованість	Реагування на вимоги реформ у різних галузях суспільства; аналіз форсайтів споріднених галузей – для розширення функцій сервісів популяризація волонтерських заходів; урахування у пропозиціях соціальних змін у суспільстві (збагачення або зубожіння населення)	Участь у волонтерських заходах; активність в опосередкованих формах професійної реалізації (викладацька, блогер тощо)

Креативність	Ламання стереотипів у професії; інновативне мислення (популяризація інновацій) – для зміни якості клієнтури; просування власного інноваційного продукту на ринку послуг	Відшукування нових технік, технологій та методик професійної діяльності; звернення до чужого досвіду; доведення до керівника інформації про інновації у професії
Соціальна комунікація	Розширення клієнтської бази (різними організаційно-адміністративними способами); організація тимбілдингів для працівників; диверсифікація способів взаємодії із клієнтами (віддалена комунікація); організація заходів професійного спілкування (конференцій, семінарів) для партнерів та конкурентів	Реалізація «вміння продавати себе» - у спілкуванні з роботодавцем; спрямованість на реалізацію у межах соціальних ліфтів (будування кар'єри); активність у професійному самопросуванні (оновлення самореклами на ринку праці) – у межах конкурентоспроможності на ринку праці
Самовдосконалення	Активність участі у психологічно-управлінських тренінгах; організація професійних тренінгів для співробітників; підвищення юридичної та економічної кваліфікації	Активність у пошуку та участі у професійних (компетентнісних) тренінгах; позитивне ставлення до перекваліфікації (набуття додаткових компетенцій)

Висновки. Резюмуючи основні положення статті, слід зауважити, що активна професійна позиція фахівця сфери послуг виявляється у спрямованості на постійне самовдосконалення, що може бути реалізоване через використання власного ресурсу (участь у тренінгах з набуття додаткових компетенцій), організацію тимбілдингів (для власників бізнесу) та участь у зазначених заходах працівників. При цьому спрямованість на кар'єрний розвиток працівника, що може бути виявленою у результаті командних заходів, є ще одним чинником виявлення фахівцем сфери послуг активної професійної позиції.

Література

15 слухних порад для тренерів [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.prostir.ua/?kb=15-slushnyh-porad-dlya-treneriv> (дата звернення 25.04.2019).

Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. СПб.: Речь, 2004. 256 с.

Ефективний тренінг персоналу «Сучасна школа: етика сфери обслуговування» [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.npu-etestet.com.ua/efektivnij-trening-personalu-suchasna-shkola-etika-sferi-obslugovuvannya/> (дата звернення 25.04.2019).

Іконнікова М. В. Кар'єрозорієнтований підхід у професійній підготовці філологів. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2017. Вип. 1(40). С. 107-110.

Лозовецька В. Т. Методологічні підходи до формування кар'єри майбутніх фахівців. *Науковий вісник Інституту професійно-технічної освіти НАПН України: зб. наук. праць. Серія «Професійна педагогіка»*. 2014. Вип. 8. С. 21-27.

Лозовецька В. Т. Концептуальні засади професійного саморозвитку сучасної особистості. *Науковий вісник Інституту професійно-технічної освіти НАПН України: зб. наук. праць. Серія «Професійна педагогіка»*. 2011. Вип. 1. С. 33-39.

Маркова А. К. Психологія професіоналізму. М.: Междунар. гуманит. фонд «Знание», 1996. 312 с.

Могилевкин Е. А. Карьерный рост: диагностика, технологии, тренинг. СПб.: Речь, 2007. 336 с.

Пазюра Н. В. Внутрішньофірмова професійна підготовка виробничого персоналу в Японії і Південній Кореї: теорія і практика: монографія/ за ред. Н. Г. Ничкало. К.: Видавництво «Альфа-ПІК», 2014. 514 с.

Пуховська Л. П., Ворначев А. О., Лей С. О. Професійний розвиток персоналу підприємств у країнах Європейського союзу : посібник / за наук. ред. Л. П. Пуховської. Київ: ІПТО НАПНУ, 2015. 176 с.

European Centre for the Development of Vocational Training. Glossary/Glossar / Glossaire. Quality in education and training. Qualität in der allgemeinen und beruflichen Bildung. La qualité dans l'enseignement et la formation. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2011. 240 p.

THE 3rd CONTINUING VOCATIONAL TRAINING SURVEY (CVTS3). European Union Manual EUROSTAT/F-4 Education, science and culture statistics. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://economie.fgov.be/nl/binaries/cvts_master_eumannual_06_tcm325-33407.pdf (дата звернення 25.04.2019).

Methods aimed at facilitating service sector specialist's activity in the process of professional development

Ivanova Olena²

Higher Educational Institution "Alfred Nobel University", Dnipro, Ukraine

The relevance of the article is determined by the rapid socio-economic transformations in the life of Ukraine, which put forward new requirements for the training of specialists in the service sector. The formed professional position of the specialist facilitates its implementation in the modern labour market. It has been proved to be important to develop the service sector specialist's activity in the process of professional development based on the promotion of his / her professional positions. It has been found out that professional training is one of the most effective methods of human change aimed at personal and professional development through the acquisition, analysis and reassessment of person's own life experience in the process of a group interaction. It has been determined that professional trainings allow the specialists of the service sector to realize his / her active professional position, to show a positive motivation concerning his / her high quality self-change. It has been noted that the acquisition of new competencies by specialists due to the development of the service industry alongside with the improvement of the management of the organization, ways of interaction of specialists representing its certain units appear to be the results of the training.

Career orientation is noted to be a factor which enables revealing an active professional position of a service sector specialist. Career is the result of a person's conscious professional position and behavior associated with the official or professional growth. Achievement of career goals is associated with the activity of professional development, including both the effectiveness of the self-learning processes and the initiative in the search for ways of self-realization in the profession according to the vertical scale.

The article summarizes the ways to identify an active professional position for service professionals representing different social levels. It has been revealed that this position of the one who is the owner of the business is different from the position of the one who performs the role of an employee.

The role of team building within the communicative and social spheres aimed at the organization of a professional team; the creation of corporate foundations, traditions of business owners, which will determine the role positions of each employee; the realization of the potential and resource capacity of each specialist; the elaboration of the route of business development, taking into account the characteristics of the team members as a resource base has been designated.

Key words: *active professional position, identification, a service sphere specialist, professional training, career, team building.*

References

15 slushnykh porad dlia treneriv [15 practical tips for coaches]. Retrieved from <https://www.prostir.ua/?kb=15-slushnyh-porad-dlya-treneriv> [in Ukrainian].

Evtihov, O.V. (2004). *Praktika psihologicheskogo treninga [Practice of psychological training]. Saint-Petersburg: Rech' [in Russian].* Efektivnyi treninh personalu «Suchasna shkola: etyka sfery obsluhovuvannia» – Effective training of personnel "Modern school: ethics of service sector" Retrieved from <http://www.npu-etestet.com.ua/efektivnij-trening-personalu-suchasna-shkola-etika-sferi-obslugovuvannya/> [in Ukrainian].

Ikonnikova, M.V. (2017). *Karierozorientovanyi pidkhid u profesiinii pidhotovtsi filolohiv [Career-oriented approach in professional training of philologists]. Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu.*

² *Postgraduate student of the Department of Pedagogy and Psychology at the Higher Educational Institution "Alfred Nobel University"*

Seriia: "Pedagogika. Sotsialna robota" – *Scientific Bulletin of Uzhgorod University. Series: "Pedagogy. Social work"*, 1(40), 107-110 [in Ukrainian].

Lozovetska, V.T. (2014). Metodolohichni pidkhody do formuvannia kariery maibutnikh fakhivtsiv [Methodological approaches to the formation of future specialists career]. *Naukovyi visnyk Instytutu profesiino-tekhnichni osvity NAPN Ukrainy – Scientific Bulletin of the Institute of vocational education of NAPS of Ukraine*, 8, 21-27 [in Ukrainian].

Lozovetska, V.T. (2011). Kontseptualni zasady profesiinoho samorozvytku suchasnoi osobystosti [Conceptual foundations of professional self-development of modern personality]. *Naukovyi visnyk Instytutu profesiino-tekhnichni osvity NAPN Ukrainy – Scientific Bulletin of the Institute of vocational education of NAPS of Ukraine*, 1, 33-39 [in Ukrainian].

Markova, A.K. (1996). *Psihologiya professionalizma [Psychology of professionalism]*. Moscow: Mezhdunar. gumanit. fond "Znanie" [in Russian].

Mogilevkin, E.A. (2007). *Kar'ernyj rost: diagnostika, tekhnologii, trening [Career development: diagnostics, technologies, training]*. Saint-Petersburg: Rech' [in Russian].

Paziura, N.V. (2014). *Vnutrishnofirmova profesiina pidhotovka vyrobnychoho personalu v Yaponii i Pivdennii Korei: teoriia i praktyka [In-house training of production personnel in Japan and South Korea: theory and practice]*. Kyiv: Alfa-PIK [in Ukrainian].

Pukhovska, L. P., Vornachev, A. O., Leu, S.O. (2015). *Profesiinyi rozvytok personalu pidpriemstv u krainakh Yevropeiskoho soiuzu [Professional development of personnel of enterprises in the European Union]*. Kyiv: IPTO NAPNU [in Ukrainian].

European Centre for the Development of Vocational Training. Glossary / Glossar / Glossaire (2011). Quality in education and training. Qualität in der allgemeinen und beruflichen Bildung. La qualité dans l'enseignement et la formation. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

THE 3rd CONTINUING VOCATIONAL TRAINING SURVEY (CVTS3). European Union Manual EUROSTAT/F-4 Education, science and culture statistics. Retrieved from : http://economie.fgov.be/nl/binaries/cvts_master_eumannual_06_tcm325-33407.pdf

Accepted: July 15, 2019

