

17. Формування тверезого способу життя в сім'ї та суспільстві: доповіді наук.-практ. конф., 15 липня 2012 р., Біла Церква / відп. ред. С.В. Козуля. – Біла Церква, 2012. – 140 с.
18. Царенко Людмила. Моделі здоров'я у просторі української культури / Л. Царенко // Соціальний педагог. – 2011. – № 12 (60), грудень. – С. 23-28.
19. Чемерис Наталія. Протиція шкідливим звичкам / Н. Чемерис // Соціальний педагог. – 2011. – № 9 (57), вересень. – С. 21-25.
20. Шевців М.В. Здоровий спосіб життя як умова соціалізації студентської молоді / М.В. Шевців // Вікова фізіологія та валеологія [Текст]: матеріали університет. наук.-практ. конф. викладачів та студ. 23-24.04.2007 р.; М-во освіти і науки України, РДГУ. Психолого-природничий ф-т. Каф. валеології: [редкол.: М.В. Шевців, М.Г. Макогончук, Є.О. Серган, Н.В. Гончарук, О.А. Шевчук]. – Рівне, 2007. – С. 5-14.
21. Шевчук О.А. Валеологія. Розробки уроків для 5-7 класів: метод. посібник для вчителів та учнів / О.А. Шевчук. – Рівне: Ліста, 2001. – 200 с.
22. Шевчук О.А. Мотивація ведення безпечного, тверезого, здорового способів життя в процесі вивчення дисципліни «Безпека життєдіяльності» / О.А. Шевчук // Оновлення змісту, форм та методів навчання і виховання в закладах освіти: зб. наук. праць; наукові записки Рівненського державного гуманітарного університету. Випуск 8 (51). – Рівне: РДГУ, 2014. – С. 175-177.
23. Шевчук О.А. Основи здоров'я: конспекти уроків: 9 клас / О.А. Шевчук. – К.: Шк. Світ, 2009. – 136 с.
24. Шевчук І.В. Соціалізація студентів вищих педагогічних навчальних закладів в умовах поліетнічного регіону / І.В. Шевчук // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2009. – № 2. – С. 32-36.
25. Штифурак В.Є. Соціально-педагогічні основи виховної роботи зі студентською молоддю у вищих навчальних закладах [Текст]: автореф. дис. ... докт. пед. наук: 13.00.05. – соц. педагогіка / В.Є. Штифурак; Луганський нац. ун-т ім. Т. Шевченка. – Л.: [б. в.], 2011. – 44 с.
26. Інтернет ресурс: <http://www.allbest.ru>. – Назва з екрану.

#### **Е.А. ШЕВЧУК. СОБЛЮДЕНИЕ СТИЛЯ ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ КАК ПРЕДПОСЫЛКА УСПЕШНОЙ СОЦИАЛИЗАЦИИ СТУДЕНЧЕСКОЙ МОЛОДЕЖИ**

*Резюме.* В статье выявлено уровень знаний студенческой молодежи о соблюдении здорового образа жизни, понимание необходимости его ведения как стиля поведения и предпосылки успешной социализации.

*Ключевые слова:* стиль, здоровый образ жизни, социализация, студенческая молодежь.

#### **O.A. SHEVCHUK. A HEALTHY LIFESTYLE AS A PRECONDITION OF THE SUCCESSFUL SOCIALIZATION OF STUDENTS**

*The summary.* The article reveals the level of knowledge of the students about a healthy lifestyle. The attention focuses on the necessity of leading such a life as a precondition for successful socialization.

*Key words:* style, healthy lifestyle, socialization, and students.

**Рекомендовано до друку:**  
Д-р пед. наук, проф. **В.В. Вербець.**

Одержано редакцією 11.02.2016 р.

УДК: 376 – 316. 6 (075)

У.М. ГУРАЛЬ

#### **ПРАКТИЧНІ МЕТОДИ ФОРМУВАННЯ В МОЛОДШИХ СПЕЦІАЛІСТІВ КОМЕРЦІЙНИХ КОЛЕДЖІВ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У РОЗВ'ЯЗАННІ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ**

*Резюме.* У статті розглянуто конфліктологічну компетентність майбутніх фахівців сфери послуг. Проаналізовано сутність конфліктів та розкрито зміст конфліктологічної компетентності. Висвітлено питання управління конфліктами, проаналізовано шляхи попередження конфліктів. Особлива увага приділена висвітленню поглядів науковців щодо методів формування конфліктологічної компетентності студентів, які здобувають освіту в коледжах.

*Ключові слова:* сфера послуг, конфліктологічна компетентність, коледжі, методи.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** У процесі соціалізації кожна особистість прагне максимального утвердження, а це найперспективніше зробити на основі конфліктологічної взаємодії. Таким чином, конфлікт сьогодні не належить до якоїсь однієї галузі наукових знань, а використовується у різноманітних аспектах, адже немає ні однієї сфери де не було б конфліктів. Сфера послуг не є винятком, адже доволі часто і працівники цієї сфери і споживачі послуг є незадоволеними якістю отриманої продукції, а тому вступають у міжособистісні протиріччя. Зазначимо, що уникнути більшості конфліктів, які виникають та розвиваються в сфері послуг неможливо, а отже, постала нагальна потреба ґрунтовно вивчити та дослідити сутність, типологію, функції та особливості конфліктної взаємодії.

© У.М. Гураль, 2016

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблему виникнення конфліктів у найбільш загальному аспекті досліджено у працях Н. Грішиної, М. Пірен, Н. Пов'якель, Е. Уткін та ін. Як стверджує Н. Волкова [2], конфлікт у сучасному розумінні є доволі складним та багатоплановим явищем. Його дія одночасно може бути позитивною і негативною, розвивати і руйнувати, слугувати стимулом до змін і прогресу, а також вести до деградації та спричиняти суїцидальну поведінку особистості. Встановлено, що предметом численних досліджень науковців стали форми вияву конфліктів, їх причини, поведінкова характеристика суб'єктів, схильних до конфліктної взаємодії. Загальні підходи до висвітлення конфліктологічної компетентності фахівців отримали наукове обґрунтування у працях В. Андреева, В. Журавльова, Т. Ковшечнікової, Г. Щедровіцького та ін. Однак конфліктну взаємодію, яка може виникати у сфері послуг науковців ґрунтовно не вивчали.

Констатуємо й той факт, що у психолого-педагогічній літературі приділено значну увагу висвітленню та характеристиці сфери послуг у цілому. Зокрема, висвітлення сучасних проблем розвитку сфери послуг знайшли відображення в численних працях провідних науковців (Т. Арбузова, М. Абрамов, Е. Горбунов, К. Кларк, В. Семенов та ін). В Україні загальними дослідженнями сфери обслуговування займалася В. Парена, І. Матійків, І. Гайовий, В. Петрук та ін. Не зважаючи на доволі виважені підходи науковців до змісту та характеристики сфери послуг поза їхньою увагою залишаються теоретичні та практичні аспекти, які би висвітлювали формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг. Цей факт став визначальним при написанні статті.

**Мета** статі – проаналізувати необхідність формування належного рівня конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг та дослідити методи її формування у навчальному процесі коледжу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Насамперед зазначимо, що фахівці з дипломом освітньо-кваліфікаційного рівня молодший спеціаліст, який працюватиме в сфері виробництва харчової продукції у своїй професійній діяльності буде долучений до конфліктної протидії. А тому очевидно, що він повинен під час навчання отримати ґрунтовні знання у галузі конфліктології та оволодіти методами по розв'язанню конфліктів у своїй професійній діяльності.

Отже, поняття «конфлікт» розуміється у дуже широкому аспекті та вживається в різних значеннях. Конфліктологія пояснює конфлікт як «активну протидію протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії» [7, 124]. Аналіз наукових робіт учених [2; 4] свідчить, що конфлікт – явище завжди не бажане і що його необхідно по можливості уникати або негайно вирішувати. У цілому, через професійні конфлікти, на думку дослідників [1], втрачається до 15% робочого часу. Сьогодні науковці не виробили єдиного підходу до трактування наукової категорії «конфліктологічна компетентність». До прикладу, Є. Єфімова констатує, що «конфліктологічна компетентність – це, з одного боку, круг повноважень, який визначає відповідальність у рішенні практичних завдань фахівця, з іншого – це знання, уміння, досвід самого фахівця, тобто готовність і здатність реалізувати конкретно особою цей круг повноважень» [5, 89]. В. Зігер [6] визначає конфліктологічну компетентність як обізнаність та авторитетність у розв'язанні конфліктів. О. Дзяна стверджує, що конфліктологічна компетентність – «це система наукових знань про конфлікт та вмінь керувати ними, що цілеспрямовано розвивається у процесі спеціальної підготовки стосовно до конкретних ситуацій навчальної та професійної взаємодії суб'єктів спілкування. Вона передбачає певний рівень знань та якостей особистості з аналізу, управління та самоуправління конфліктами й особливо інтенсивно розвивається у процесі оволодіння понятійними та фактологічним матеріалом конфліктології» [3, 128].

На основі узагальнення наукових поглядів фахівців, ми вважаємо, що конфліктологічна компетентність виступає складовою загальної культури людини та відіграє вагомий роль у реалізації професійної діяльності фахівця. Конфліктологічна компетентність включає: теоретичні знання з конфліктології безпосередньо у конкретному професійному напрямку; уміння керувати конфліктом; навички діагностики конфлікту у професійному середовищі на початковій стадії його виникнення та застосування конструктивних технологій його розв'язання.

У результаті спостереження встановлено, що студенти-першокурсники, які здобувають освітньо-кваліфікаційний рівень молодший спеціаліст за спеціальностями: 5.14010102 «Ресторанне обслуговування», 5.03070102 «Готельне обслуговування», 5.05170101 «Виробництво харчової продукції», навчаючись на технологічному відділенні Тернопільського коледжу харчових технологій і торгівлі мають досить низький рівень конфліктологічної компетентності. Цей факт пояснюється тим, що у них немає необхідного життєвого досвіду поведінки у конфліктних ситуаціях, вони не володіють належними знаннями у галузі конфліктології, а тому досить часто не можуть знайти оптимальний вихід із складних конфліктних ситуацій, що і призводить до неадекватної поведінки. Науковці (О. Кармін, А. Шкіль) переконані у тому, що саме для учнів першого року навчання характерний максималізм та категоричність, які провокують конфлікти.

У нашому баченні суттєву допомогу у вдосконаленні конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців, які працюватимуть у виробництві харчової продукції відіграють спеціальні навчальні курси, що безпосередньо мають на меті підвищити теоретичні знання та вдосконалити практичні уміння та навички. У цьому напрямку для студентів технологічного відділення Тернопільського коледжу харчових технологій і торгівлі введено навчальну дисципліну «Основи конфліктології» (2 кредити).

Майбутньому фахівцю, який працюватиме у сфері виробництва харчової продукції, ресторанного обслуговування, готельного обслуговування доцільно вивчити правила гармонізації взаємостосунків у процесі

конфліктної взаємодії. Під час практичних занять студенти вивчають етичні правила поведінки як зі своїми колегами, так і із клієнтами. Безпосередньо за допомогою моделювання ігрових ситуацій майбутні фахівці вчаться: дотримуватися такту; утримуватися від залякування, прогнозувати можливі наслідки тиску з боку клієнтів; використовувати найбільш доцільні у кожному конкретному випадку стратегії поведінки, які передбачають компроміс, співробітництво; слідкувати за тривалістю діалогу (якщо він затягується ви ризикуєте говорити самі з собою, якщо він переривається раніше, ніж клієнт розуміє ваші слова, то він буде недоцільним); контролювати власні емоції; практично використовувати асертивну стратегію поведінки у майбутній професійній діяльності.

Зазначимо, що проблема налагодження взаєморозуміння між можливими учасниками конфліктів у сфері обслуговування та надання харчових послуг не є простою, її вирішенню сприяє володіння й використання певних методів, а саме: методу інтроспекції, емпатії, логічного аналізу. Коротко зупинимося на характеристичні виокремлених методів, які студенти вивчають на практичних заняттях.

Метод інтроспекції полягає у здатності поставити себе на місце іншого, уявити його думки, почуття, зробити висновки про мотиви та зовнішні подразники його поведінки. Цей метод є досить ефективним, але межує із загрозою прийняти власні думки та почуття за думки і почуття іншої людини, неправильно відтворити образ опонента. Ставлячи себе на місце іншого, студентів необхідно порівнювати дії та поведінку особистості з реальними уявленнями про неї. На практичних заняттях студенти мають можливість в ігровій формі обмінюватися позиціями із клієнтом.

Метод емпатії базується на техніці проникнення у переживання іншої людини. Цей метод найбільш доцільно використовувати емоційній особистості, яка здатна до інтуїтивного мислення. Метод емпатії передбачає можливість повної довіри своєму інтуїтивному відчуттю. Його використання дасть можливість студентів завчасно зупинити інтелектуальні інтерпретації та зрозуміти претензії клієнта з яким він у майбутньому працюватиме надаючи йому певні послуги.

Метод логічного аналізу зорієнтований на людей з раціональним мисленням. Він передбачає можливість зрозуміти співрозмовника, відтворити систему інтелектуальних уявлень про нього та ситуацію, в якій він перебуває. Він найбільш ефективний у тому разі, коли один із партнерів по спілкуванню зберігає стриманість, рівновагу і відчуженість, а інший позбувається можливості розпочати конфлікт або взаємодіяти у «конфліктному режимі». Як показує практика саме використання методу логічного аналізу дасть змогу передбачити та попередити велику кількість конфліктів, які можуть виникати у сфері послуг.

У процесі дослідження ми прийшли до **висновків** того, що знання сутності та специфіки конфліктів, які можуть виникати у сфері послуг підвищать професійну, професійну, інтелектуальну та особистісну компетентність майбутніх фахівців. Розробка практичних механізмів розв'язання конфліктної взаємодії, яка можлива між клієнтами та фахівцями сфери послуг потребує вдосконалення конфліктологічної компетентності студентів ще під час навчання. Вважаємо, що теоретичні знання та практичні уміння дадуть змогу студентам технологічного відділення Тернопільського коледжу харчових технологій і торгівлі попереджувати появу конфліктів; уникати деструктивних конфліктних ситуацій; виходити з конфліктів з гідністю, досягаючи консенсусу; відстоювати свою позицію, твердо та аргументовано дотримуватися обраного курсу в організації навчально-виховного процесу.

**Перспективи подальших досліджень** буду спрямовані на систематизацію результатів формувального етапу експериментального дослідження щодо якості формування конфліктологічної компетентності студентів, які працюватимуть у сфері надання послуг.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для ВУЗов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – [3-е изд.]. – СПб.: Питер, 2007. – 496 с.
2. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посіб. / Н.П. Волкова. – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 256 с.
3. Дзяна О.С. Роль конфліктологічної компетентності у структурі конфліктологічної культури / О.С. Дзяна // Забезпечення наступності змісту в системі ступеневої вищої та післядипломної освіти: українські традиції та європейська практика: збірник наукових праць I Всеукраїнського науково-методичного семінару. – Хмельницький: Поліграфіст-2, 2011. – 234 с.
4. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000. – 320 с.
5. Ефимова Е.Е. Формирование конфликтной компетентности будущего учителя [Электронный ресурс]: дис. ... канд. пед. наук 13.00.0.8 / Е.Е. Ефимова. – М.: РГБ, 2003 – 210 с.
6. Зигерт В. Руководитель без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг; пер с нем. – М.: Экономика, 1989. – 234 с.
7. Прибутько П.С. Конфликтология: навч. посіб. / П.С. Прибутько, Р.В. Михайленко, Л.М. Дубчак [та ін.]. – К.: КНТ, 2010. – 136 с.

#### **У.М. ГУРАЛЬ. ПРАКТИЧЕСКИЕ МЕТОДИ ФОРМИРОВАНИЯ У МЛАДШИХ СПЕЦИАЛИСТОВ КОМЕРЧЕСКИХ КОЛЛЕДЖЕЙ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПРИ РЕШЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ**

*Резюме.* В статье рассмотрено конфликтологическую компетентность будущих специалистов сферы услуг. Проанализированы сущность конфликтов и раскрыто содержание конфликтологической

компетентности. Освещены вопросы управления конфликтами, проанализированы пути предупреждения конфликтов. Особое внимание уделено освещению взглядов ученых о методах формирования конфликтологической компетентности студентов, получающих образование в колледжах.

**Ключевые слова:** сфера услуг, конфликтологическая компетентность, колледжи, методы управления конфликтами.

#### **U.M. GURAL. PRACTICAL METHODS OF FORMATION IN JUNIOR SPECIALIST WHO STUDY IN COMMERCIAL COLLEGES CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE IN SOLVING PROFESSIONAL CONFLICTS**

**The summary.** The article deals with the conflictological competence of future specialists of services industry. The essence of conflicts was analyzed and the content of the conflictological competence was revealed in this article. The questions of conflictological management were shown and ways of conflictological prevention were analyzed. Particular attention is given to highlight the researchers' views regarding the methods of formation of conflictological competence of students who get an education in colleges.

**Key words:** services industry, conflictological competence, colleges, methods.

Рекомендовано до друку.  
Д-р. пед. наук, проф. С.А. Литвиненко.  
Одержано редакцією 27.01.2016 р.

УДК: 378. 015

А.В. ФРІДРІХ

#### **ФОРМУВАННЯ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ САМОСВІДОМОСТІ**

**Резюме.** У статті визначено й обґрунтовано педагогічні умови формування національної самосвідомості у студентів. Розкрито теоретичний і практичний аспекти формування національної самосвідомості у студентів-філологічних спеціальностей у навчально-виховному процесі університету.

**Ключові слова:** національна самосвідомість українців, національно-ціннісна діяльність, формування національних цінностей студентів-філологів.

**Постановка проблеми.** Один з напрямів формування у майбутніх фахівців національної самосвідомості – оновлення змісту навчального матеріалу, який складає основу професійної підготовки студентів. У формуванні когнітивного компоненту національної ідентичності важливу роль відіграють навчальні дисципліни філологічного циклу. Зміст навчального матеріалу повинен спрямовуватися на формування знань, на основі яких складається комплекс українознавчих понять, що утворюють систему етнодиференціюючих ознак, в якості яких можуть бути: мова, цінності, історична пам'ять, релігія, уявлення про рідну землю, національний характер, декоративно-прикладне та професійне мистецтво, українські національні пріоритети тощо. Кожна навчальна дисципліна має відображати певні грані України як геосоціокультурного феномену.

У цьому аспекті особливої уваги набуває виховна позааудиторна робота зі студентами. У змісті виховних заходів має панувати культ рідної мови, традиції та звичаї українського народу, національне мистецтво. Виховна робота повинна спрямовуватися також на формування поваги до етнокультури представників інших національних меншин, подолання упередженого ставлення до них, національної обмеженості, формування культури міжнаціонального спілкування.

Формування національної самосвідомості у студентів необхідно розглядати як педагогічну проблему, що потребує усвідомлення кожним викладачем вищого навчального закладу її актуальності. Основний напрямок її вирішення — забезпечення умов для етнічної соціалізації особистості майбутнього фахівця, збагачення змісту навчальних дисциплін, підвищення їх виховного потенціалу. Система виховної роботи у вищому педагогічному навчальному закладі має спрямовуватися на пізнання студентами ідейних, моральних, духовних багатств свого народу, національних пріоритетів, розвиток у майбутніх фахівців патріотичних почуттів, готовності поглиблювати свою національну самосвідомість і виховувати її у підростаючого покоління.

Духовний світ особистості – це духовне життя людини в його цілісності й специфічності. Гармонійний розвиток особистості – це не пропорційний розвиток його складових, а розвинення тих із них, які є визначальними для формування особистості. Для українців, зважаючи на реалії сьогодення, це національна самосвідомість – категорія, сутність якої полягає в усвідомленні людиною своєї належності до певної нації. Саме національна самосвідомість виконує інтегруючу роль, об'єднуючи всі сфери духовного світу особистості, саме це, а не мова, територія чи будь-які інші ознаки є умовою збереження ідентичності нації. Обов'язковою ознакою сформованості національної самосвідомості є усвідомлення особистістю потреби власної держави та її захисту.

Основа національної освіти формує позитивне сприйняття суспільством свого історичного минулого, пізнання глибинного змісту суспільного буття шляхом осмислення власних національних джерел і відродження кращих зразків народної культури. Саме національна освіта, що відображає цінності, ідеали, традиції і відносини, прийняті у певному соціокультурному середовищі, визначає загальний вектор розвитку суспільства.

© А.В. Фрідрих, 2016