

ПРОФЕСІЙНІ ЯКОСТІ МАЙБУТНІХ КВАЛІФІКОВАНИХ РОБІТНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Постановка проблеми. У 90-х роках ХХ століття почався новий період розвитку України як самостійної держави. Відбулися важливі зміни не лише в суспільно-політичних і соціально-економічних процесах, а й у системі освіти. Постаła потреба якісної підготовки висококваліфікованих фахівців, а особливо фахівців сфери обслуговування, бо саме ця сфера в економічно розвинутих країнах є однією з важливих складових економіки.

В умовах швидкого розвитку промисловості та сфери обслуговування конкурентоспроможність кваліфікованих робітників проявляється не лише високим рівнем знань науково-технологічних процесів і можливістю здійснювати виробничі завдання, а й професійними якостями, які проявляються в уміннях самостійно знаходити рішення у нестандартних ситуаціях, проявляти ініціативу, спілкуватись з клієнтами тощо. Це передбачено тим, що працівник сфери обслуговування має враховувати індивідуальні особливості користувача послуг, його смаки та низку інших чинників. Розв'язання цих питань потребує визначення структури професійних якостей та особливостей їх формування у майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування, що дасть можливість впливати на процес розвитку цих якостей, формувати саме ті групи якостей, які найкраще відповідатимуть майбутній професійній діяльності працівників сфери обслуговування.

Аналіз літератури з досліджуваної проблеми. Питання професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників професійно-технічних навчальних закладів досліджували Б. Адабашев, Я. Камінецький, І. Козловська, А. Литвин, М. Лобур, Н. Ничкало, В. Радкевич, О. Романишина, Л. Руденко, П. Сікорський та ін. Проблему розвитку професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування розглядаються на дисертаційному рівні І. Довженко, І. Жоровою, Н. Котляревською, І. Матійків та ін.

Мета статті — охарактеризувати різні підходи до класифікації професійних якостей майбутніх кваліфікованих робітників; здійснити аналіз основних професійних якостей майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування.

Виклад основного матеріалу. Сфера обслуговування, до якої належать професії типу «людина — людина», є надзвичайно важливим чинником у житті суспільства, бо охоплює широке коло послуг, а саме: торговельні, побутові, соціально-культурні, житлово-комунальні, транспортні, послуги зв'язку, інформаційні, консультативні, ліцензійні та фінансові послуги. Зі здобуттям незалежності з'явилися нові види послуг, тому сучасні умови потребують конкурентоспроможного робітника широкого профілю. Конкурентоспроможність працівника — це відповідність рівня професійної підготовки вимогам ринку праці щодо здійснення певного виду діяльності [13, с. 116]. Головними чинниками конкурентоспроможності працівника є: працьовитість, творче ставлення до професії, здатність бути лідером, неперервний саморозвиток, а головне — реалізація професійних та особистісних якостей працівника в реальних умовах праці, що базуються на теоретичних і практичних навиках навчання. Таку підготовку забезпечують професійно-технічні навчальні заклади.

Розвиток професійних якостей сприятиме вдосконаленню конкурентоспроможності майбутніх робітників сфери обслуговування на ринку праці. Компетентний працівник сфери обслуговування — це фахівець, який уміє ефективно застосовувати свої професійні

знання в нових соціально-економічних умовах. Тому поряд із технологічною підготовкою спеціаліста важливого значення набуває формування професійних якостей.

У педагогічній літературі знаходимо різні підходи до класифікації професійних якостей майбутніх кваліфікованих робітників. Г. Васянович зазначає, що «професійні якості майбутніх кваліфікованих робітників — це інтегральна характеристика особистості, яка включає соціальні, особистісні, морально-етичні, емоційно-вольові, комунікативні й організаційні якості» [1, с. 10]. В. Онищенко наводить класифікацію професійних якостей майбутніх кваліфікованих фахівців «за критерієм відповідності того чи іншого комплексу професійних якостей певній фундаментальній педагогічній теорії»: антропології, психології, етиці, естетиці, когнітології, герменевтики, аксіології, акмеології, поетики, соціології [11, с. 22]. Е. Зеєр зазначає такі якості: спостережливість, образна, рухова та інші види пам'яті, технічне мислення, просторова уява, рішучість, витривалість, самоконтроль та інші [7].

У науково-педагогічній літературі, окрім поняття «професійні якості», зустрічається й поняття «професійні здібності». І. Жорова послуговується поняттям «професійні здібності». Однак дослідниця зазначає, що «професійні **здібності** — це комплекс **якостей** (виділено нами — З. Л.) особистості, який формується впродовж усього життя людини у процесі її професійної діяльності та забезпечує високий рівень трудових операцій» [4, с. 166]. У педагогічному словнику здібності визначаються як психологічні можливості людини, які забезпечують їй більш високі, ніж в інших людей, показники в діяльності, а також є необхідною умовою успішної діяльності [14, с. 38], здібності поділяються на загальні (виявляються у всякій діяльності) та спеціальні (характерні для певних видів діяльності — математичні, технічні та ін.) [2, с. 135]. В «Енциклопедії освіти» **здібності** визначаються як «індивідуально-психологічні **якості** особистості, які є передумовою успішного виконання нею певної діяльності» [3, с. 135].

Як зазначає І. Жорова, «визначення структури професійних здібностей працівників сфери обслуговування дає можливість впливати на процес їх розвитку, формувати саме ті групи здібностей, які оптимально відповідають майбутній професійній діяльності» [4, с. 166]. Виходячи з багатофункціональності професійної діяльності працівника сфери обслуговування, дослідниця виділяє шість груп провідних професійних здібностей, які розвиваються у процесі навчально-пізнавальної діяльності під час професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки: атенційні (концентрація та стійкість уваги, переключення уваги з одного об'єкта на інший); мнемічні (сприйняття, збереження та відтворення інформації, пам'ять на кольоровий матеріал, на конкретно-образний та схематичний матеріал); перцептивні (розвиток властивостей органів чуття, через які здійснюється сприйняття предметів та явищ навколишнього середовища; розвиток сенсорики, лінійний окомір; тактильно-кінестезійна чутливість); мисленнєві (логічне мислення, творче мислення, естетична значущість); психомоторні (координація рухів рук — у професійній діяльності працівників сфери обслуговування кравця (закрійника, перукар) основні виробничі дії виконуються за допомогою рук, тому координація рухів верхніх кінцівок виділена як професійна здібність); комунікативні (спілкування — найбільш важливий чинник, оскільки інші фактори реалізуються за допомогою спілкування) [4, с. 35].

Удосконалення та формування професійних здібностей здійснюється у системі професійно-технічної освіти з урахуванням багатофункціональності професії працівника сфери обслуговування. Професійні якості потребують розвитку, тренування та вдосконалення.

Процес формування професійних якостей, на думку І. Жорової, здійснюється за допомогою теоретичного та виробничого навчання, який проходить у три етапи: етап первинної професіоналізації — учні засвоюють технічні знання, спеціальну термінологію, оволодівають основами виконання технічних операцій; етап професійної досконалості — формування фундаментальних знань, удосконалення професійних умінь та навичок; етап

професійної реалізації — розкривається творчий потенціал учнів у процесі професійної діяльності [4, с. 94].

На нашу думку, доцільно виділити такі професійні якості, які мають бути притаманні висококваліфікованому робітнику сфери обслуговування:

1. Професійна компетентність — єдність теоретичної та практичної готовності до здійснення професійної діяльності, яка проявляється в здатності та готовності до здійснення діяльності, що базується на знаннях та досвіді, які отримані в процесі навчання й орієнтовані на успішну та самостійну участь у цій професії.

І. Матійків зазначає, що професійна компетентність має цілісний характер і є продуктом професійної підготовки, охоплюючи при цьому такі три сфери розвитку: сферу діяльності, соціальну сферу, сферу особистості та її самосвідомості [8, с. 16].

У науковій літературі можемо зустріти такі види компетентності: професійну, соціально-комунікативну та компетентність самоуправління.

До *професійної компетентності* належать такі складові: організація праці, аналіз документації завдань діяльності, дотримання вимог виробництва, оволодіння додатковими кваліфікаціями та професіями, високий рівень культури праці.

До *соціально-комунікативної компетентності* належать такі здібності: здатність до співпраці у професійному колективі, вміння ефективно співпрацювати з членами виробничого колективу, здатність розв'язувати конфліктні ситуації.

Компетентність самоуправління складають такі елементи: виявляти ініціативу у виконанні завдань, вміння розмірковувати й оцінювати професійні ситуації та проблеми, творчий характер мислення, здатність до управління виробничим колективом [15, с.6].

Саме компетентнісний підхід, як показує світова практика, у змозі забезпечити підготовку висококваліфікованих конкурентоспроможних робітничих кадрів, здатних до ефективної самореалізації у професійній діяльності, зокрема у сфері обслуговування.

2. Здатність працівника пристосуватися до колективу, до змісту, умов та режиму трудової діяльності; здатність швидко адаптуватися до змін на ринку праці та ефективно здійснювати професійні дії в складних умовах. Майбутній працівник сфери обслуговування, який здатний до мобільної адаптації, зможе ефективно здійснювати свою професійну діяльність.

Виділяють такі види адаптації: психофізіологічна адаптація — така адаптація буде залежати від стану здоров'я працівника, реакції організму на зовнішні чинники (освітлення, шум); професійна адаптація — здатність працівника адаптуватися до умов та змісту трудової діяльності певного виду роботи, вміння приймати самостійно правильні рішення, відповідати за ці рішення, готовність людини до інновації, здатність до розробки нових ідей, нових виробів та їх упровадження, розвиток наукової творчості в процесі праці, що є дуже важливою в сучасних економічних умовах; соціально-психологічна адаптація — здатність взаємодіяти з колективом, із яким здійснюється професійна та суспільна діяльність.

3. Здатність до професійної взаємодії. Професійна взаємодія тісно пов'язана з комунікативною компетентністю. Саме за допомогою якісної професійної комунікації буде успішно здійснюватися професійна взаємодія між фахівцем сфери обслуговування та клієнтом. Комунікативна компетентність включає в себе культуру спілкування, риторику мовлення, невербальне мовлення. В. Черевко пропонує термін — «особистісно-професійна комунікативна компетентність» (ОПКК). За допомогою ОПКК працівник сфери обслуговування швидко орієнтується в ситуації, робить професійний вибір засобів спілкування, які будуть найбільш ефективні для вирішення проблеми. ОПКК включає в себе теоретичні знання з психології спілкування, адекватну орієнтацію в конкретних комунікативних цілях, володіння технікою спілкування, вміння конструктивно вирішувати конфлікти та ін. [цит. за: 12]. Саме вміння ввічливого обслуговування клієнтів обумовило необхідність введення комунікативних здібностей до структури професійних якостей.

Високий загальноосвітній рівень — здобуття кваліфікованих умінь та знань у навчальному закладі, професійних навичок на виробництві, що засвідчується документами про освіту (дипломи, атестати). Серед навчальних закладів ПТО важливу роль відіграють професійно-технічні навчальні заклади з багатоступеневим навчанням, які готують висококваліфікованих працівників та високоморальну людину. У Законі України «Про освіту» визначено, що «випускникам професійно-технічних навчальних закладів відповідно до їх освітньо-кваліфікаційного рівня присвоюється кваліфікація «кваліфікований робітник» з набутої професії відповідного розряду» [5]. Кваліфікований робітник — це спеціаліст, який має необхідні знання та вміє їх застосовувати для вирішення завдань певної галузі.

Прагнення до підвищення своєї кваліфікації під час трудової діяльності — широкопрофільна професійна підготовка, готовність працівника до постійного професійного зростання, вдосконалення вмінь і навичок та поглибленого вивчення теоретичних знань, підвищення своєї майстерності, здійснення творчого підходу до діяльності. У Концепції розвитку професійно-технічної освіти зазначено, що безперервна освіта «зумовлює необхідність посилення ролі професійно-технічної (професійної) освіти як динамічної системи, що здійснює активний вплив на подальший розвиток економіки, забезпечує випереджувальну професійну підготовку, наступність і взаємозв'язок усіх видів і рівнів професійної освіти» [10, с. 85].

Основне завдання робітника цієї сфери — це якісне надання послуг, тому, крім професійних аспектів, варто значну увагу приділити формуванню особистих якостей робітника сфери обслуговування, а саме: пунктуальності, тактовності, дисциплінованості, працелюбності, ініціативності, чесності, порядності та ін.

Дослідники поділяють особисті якості на такі: психологічні (емпатія (здатність до переживання), емоційність, терпимість, відкритість); мисленнєві (аналітичність, креативність, спостережливість, критичність мислення); поведінкові (здатність до імпровізації, готовність до ризику, управлінських дій) [15, с. 7].

Аналіз професійних та особистих якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування у структурі їхньої професійної компетентності дозволяє розглянути його ще з однієї позиції — це зовнішній вигляд. «Ураховуючи високий рівень конкуренції на ринку праці, бути кваліфікованим фахівцем недостатньо — необхідно сформувати свій особистісний імідж» [9], таким чином виділимо такі компоненти: одяг, зачіска, макіяж, наявність чи відсутність фізичних вад та ін. Зовнішній вигляд виступає не лише важливим чинником успішної професійної діяльності, конкурентоспроможності, а й показником особистісного успіху та здатності відповідати соціальним нормам.

Висновки. Таким чином, аналіз педагогічної літератури показав, що розвиток професійних якостей особистості виступає важливою складовою успішного навчання та подальшої професійної діяльності. Визначені вище професійні якості є основними в роботі працівника сфери обслуговування. Професійні якості перебувають у взаємозв'язку, впливають одна на іншу, характеризуються взаємодією. Перелік цих якостей варто доповнювати й уточнювати, тому складним і суперечливим залишається питання щодо структури якостей та їх класифікації.

Література:

1. Васянович Г. П. Професійні якості майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування // Звітна науково-практична конференція Львівського науково-практичного центру Інституту професійно-технічної освіти НАПН України «Професійна підготовка майбутніх кваліфікованих робітників»: зб. матеріалів. — Львів: СПОЛОМ, 2014. — 144 с.
2. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник / Семен Устимович Гончаренко. — К.: Либідь, 1997. — 376 с.
3. Енциклопедія освіти / гол. ред. В. Г. Кремень. — Київ: Юнікор Інтер, 2008. — 1036 с.
4. Жорова І. Я. Формування професійних здібностей майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах: дис. канд. пед. наук: 13.00.04. / І. Я. Жорова

- Херсон : Південноукраїнський регіональний інститут післядипломної освіти педагогічних кадрів, 2007. — 218 с.
5. Закон України «Про освіту». — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1060-12>
6. Закон України «Про професійно-технічну освіту» // Професійно-технічна освіта. — 1998. — № 1. — С. 2-12.
7. Зеєр Є. Ф. Психологія професій: Навчальний посібник для студентів вузів. — М. : Академічний проект; Фонд «Мир», 2005. — 336 с.
8. Матійків І. М. Психологічні умови формування професійної компетентності учнів професійно-технічних навчальних закладів сфери обслуговування: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.07. / І. М. Матійків — Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2008. — 22 с.
9. Морнева М. О., Парамоненко Л. М. Імідж як складова професійної підготовки майбутніх фахівців сфери побутового обслуговування населення. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://dspace.snu.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/1674/1/Morneva.pdf>
10. Ничкало Н. Г. Трансформація професійно-технічної освіти України / Н. Г. Ничкало. — К. : Педагогічна думка, 2008. — 200 с.
11. Онищенко В. Д. Наукова-методологічні принципи формування професійних якостей майбутніх кваліфікованих робітників в умовах техніко-технологічних змін // Звітна науково-практична конференція Львівського науково-практичного центру Інституту професійно-технічної освіти НАПН України «Професійна підготовка майбутніх кваліфікованих робітників»: зб. матеріалів. — Львів : СПОЛОМ, 2014. — 144 с.
12. Сараєва С. О. Підготовка кваліфікованих робітників сфери обслуговування до професійної взаємодії як дидактична проблема. — [Електронний ресурс] — Режим доступу : http://ito.vspu.net/upload/zbirnuku/imad/z_30/r3/pidgotovka_kvalifikovanuh_robitnukiv.pdf
13. Словник термінів з професійної освіти / авт. кол. за ред. О. І. Шапран. — Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2013. — 276 с.
14. Термінологічний словник з курсу «Педагогіка»: Навчально-методичний посібник / за ред. В. І. Старости. — Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2012. — 144 с.
15. Формування професійної компетенції фахівця сфери послуг і туризму: навчально-методичний посібник / за ред. Лозовецької В. Т. — К. : Педагогічна думка, 2010. — 134 с.

У статті здійснена спроба аналізу основних професійних якостей майбутніх кваліфікованих робітників, наведено різні підходи сучасних науковців щодо структурування професійних якостей майбутніх працівників сфери обслуговування. Виділено професійні якості, які мають бути притаманні кваліфікованому робітнику сфери обслуговування: професійна компетенція, адаптація, професійна взаємодія.

Ключові слова: професійно-технічна освіта, професійні здібності, професійні якості, компетентність, адаптація, підготовка кваліфікованих робітників сфери обслуговування.

В статье предпринята попытка анализа основных профессиональных качеств будущих квалифицированных рабочих, приведены различные подходы современных ученых по структурированию профессиональных качеств будущих работников сферы обслуживания. Выделены такие профессиональные качества рабочему сферы обслуживания: профессиональная компетенция, адаптация, профессиональное взаимодействие.

Ключевые слова: профессионально-техническое образование, профессиональные способности, профессиональные качества, компетентность, адаптация, подготовка квалифицированных работников сферы обслуживания.

The article is an attempt to analyze the main merit of future skilled workers, the examples of different approaches of contemporary scholars on merit structuring future service workers are given. The professional qualities that should be inherent in skilled workers of the service sector, which are distinguished here, are the following: professional competence, adaptation, professional interaction.

Key words: vocational education, professional skills, professional skills, competence, adaptation, training of skilled service sector workers.