

УДК 378:338.46

DOI 10.31494/2412-9208-2019-1-2-207-215

PERSONALITY-REFLECTIVE COMPONENT OF SERVICE SPHERE SPECIALISTS' ACTIVE PROFESSIONAL POSITION

ОСОБИСТІСНО-РЕФЛЕКСИВНИЙ КОМПОНЕНТ АКТИВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ПОЗИЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

OLENA IVANOVA,

Postgraduate student

<https://orcid.org/0000-0002-9251-382X>

ivanova_elena@ukr.net

Alfred Nobel University

ОЛЕНА ІВАНОВА,

аспірант

Університет імені Альфреда
Нобеля

✉ 18 Sicheslavska Naberezhna,
Dnipro, 49000

✉ вул. Січеславська Набережна,
18, м. Дніпро, 49000

Original manuscript received: August 07, 2019

Revised manuscript accepted: September 12, 2019

ABSTRACT

The article defines the content of the personal-reflective component of the active professional position of a specialist in the service sphere. It is noted that the formation of an active professional position of future specialists in the service sphere is characterized by certain features associated with the formation of personal qualities that can be considered professionally necessary for specialists of this professional direction. The approaches of scientists to understanding the activity of professional behavior specialist services. The influence of rapid development of small business, entrepreneurship, commercialization of the service sector on the personality of the modern specialist of the service sector is noted. The personal qualities of a specialist in the service sphere, which are related to the personal and reflective components of an active professional position, are highlighted. It is established that a personal component in the structure of professional activity of specialist in the sphere of services associated with the philosophy of the contents of the specified field of activity, which requires the formation of professional qualities that manifest in their own abilities to find solutions in unusual situations, take the initiative to communicate with customers and the like. Attention is focused on the unity of the content of the personal component with reflexive qualities. The author presents his own understanding of personal qualities, which can be attributed to the personal component of professionally active behavior of a specialist in the service industry: independence; initiative; self-organization; flexibility; mobility; the ability to cultivate; art; vigor; organizational abilities.

It is noted that the reflexive component is a mandatory element of the structure of professionally active behavior of the future specialist in the service sphere. Presents own understanding of personal qualities that can be attributed to the reflexive component of the professional activity of the specialist services adequacy of self-identity specialist at all levels (physical, mental, professional); a reinterpretation of his own

experience; observation in communication with the client; identify opportunities of self-actualization in the profession.

Key words: *service sphere, specialist of servis sphere, active professional position, personal component, reflection, reflective component.*

Постановка проблеми. В умовах сьогодення суспільство висуває нові вимоги до підготовки фахівців сфери послуг: рівня освіти, професіоналізму, ціннісних орієнтацій. Ефективність професійної діяльності майбутнього фахівця сфери послуг залежить від багатьох факторів, серед яких особливе місце займає сформована активна професійна позиція. Сформованість у фахівця активної професійної позиції, на нашу думку, значно полегшує його реалізацію в професійному середовищі. Формування професійно важливих якостей фахівця сфери послуг сприятимуть ефективному становленню особистості здобувача освіти, зміні їхнього уявлень про професію.

Проблема формування професійно важливих якостей фахівця нового типу, що здатний працювати в умовах глобалізованого бізнесового простору, є досить популярною в науковому дискурсі, однак кожна окрема професія вимагає деталізації зазначеної наукової проблеми згідно з конкретним змістом професійної діяльності фахівця, а отже, якісна структура особистості фахівця сфери послуг, представлена в *особистісно-рефлексивному* компоненті, вимагає дослідження окремих акцентів, зокрема, пов'язаних із виявленням активної професійної поведінки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У процесі дослідження ми спиралися на результати численних розвідок, присвячених висвітленню сутності професійної позиції особистості (О. Абульханової-Славської, С. Безсонова, Б. Братусь, О. Ігнатюк, Н. Ісаєвої, Г. Коваленко, Г. Коджаспірової, І. Кулініч, Н. Лавриченко, А. Маркової, О. Мешко, С. Прядко, О. Резван, Л. Руденко, О. Руденко, С. Рубінштейн, В. Слободчикова, О. Чаплигіна та ін.), праці, пов'язані з особливостями професійної діяльності фахівців сфери послуг. Особливе значення в аспекті проблеми мали праці, в яких розглядалися професійно важливі якості фахівця сфери послуг, набуття яких свідчить про те, що людина досягне професійного успіху саме в зазначеній галузі. Так, І. Носова, В. Чепок до основних професійних умінь фахівця сфери обслуговування відносять: діалогово-мовні, інформаційно-технологічні, аудіо-контактні, аналітико-управлінські, оціннно-рефлексивні (Носова, Чепок, 2012). В. Толочек зауважує на підсистемі психологічної компетентності, яка має провідну значущість для представників професій типу “людина-людина”, зокрема для фахівців сфери послуг (Толочек, 2005). О. Приймук наголошує на важливості для фахівця сфери послуг сформованої підприємницької компетентності, яка передбачає розвиток економічного мислення, розуміння базових економічних, фінансових категорій, володіння навичками ефективної господарської діяльності, знання чинного законодавства (Приймук, 2016). Необхідними якостями фахівців ресторанного бізнесу науковець вважає гнучкість, технологічність, дисциплінованість, відповідальність, витривалість, стресостійкість,

ініціативність, здатність до творчості (Приймук, 2016). Я. Казарницька серед професійно важливих якостей фахівців з туризму виділяє здатність вирішувати нестандартні ситуації, комунікабельність та швидкість реакції (Казарницька, 2009). За твердженням Є. Клімова, одним із найбільш значущих аспектів професійної діяльності фахівців сфери обслуговування є взаємостосунки із людьми. До якостей, що забезпечують успішність комунікації, автор відносить організаційні, вербальні й невербальні, мнемічні, здатність впливати, психічну та емоційну врівноваженість, емпатію (Клімов, 1996). Подібної думки дотримується О. Приймук. Науковець представляє необхідність набуття фахівцем сфери послуг поєднання якостей вимогливості та м'якості (Приймук, 2016). У праці О. Кокун професійно важливою характеристикою фахівця сфери послуг визначено якості самоконтролю, самокритичності, прагнення до усунення професійних стереотипів щодо надання послуг (Кокун, 2013). Переважна більшість науковців у дослідженні характеристик працівників сфери обслуговування надають важливості утворенням, що стосуються вмінь володіння емоціями, терпіння.

Аналіз вищевказаних поглядів науковців щодо особливостей професійно важливих якостей сучасного фахівця сфери послуг (обслуговування) дозволяє нам представити, які із цих якостей (або інші) і наскільки можуть виявляти професійно активну поведінку фахівців сфери послуг.

Мета статті полягає у визначенні змісту особистісно-рефлексивного компонента активної професійної позиції фахівця сфери послуг.

Згідно з метою було поставлено такі завдання: розглянути підходи науковців щодо розуміння активності в професійній поведінці фахівця сфери послуг; узагальнити основні характеристики особистісного та рефлексивного компонентів професійно активної поведінки фахівця сфери послуг.

Виклад основного матеріалу. Зазначимо, що формування активної професійної позиції майбутніх фахівців сфери послуг характеризується певними особливостями, пов'язаними із сформованістю особистісних якостей, які можна вважати професійно необхідними для фахівців зазначеного професійного спрямування. Визначення окремого особистісного компонента в структурі професійно активної поведінки майбутнього фахівця сфери послуг пов'язуємо із філософією змісту зазначеної сфери діяльності, яка, зокрема, вимагає від фахівця сформованості професійних якостей, які виявляються в уміннях самостійно знаходити рішення в нестандартних ситуаціях, виявляти ініціативу, спілкуватись з клієнтами тощо. На думку Л. Зельман, це передбачено тим, що працівник сфери обслуговування має враховувати індивідуальні особливості користувача послуг, його смаки та низку інших чинників (Зельман, 2014).

У розумінні Г. Дегтярьової, робота у сфері послуг вимагає від фахівця сформованості специфічних якостей, серед яких, зокрема, виокремлюються репутація, здатність вибудовувати продуктивні стосунки зі споживачами послуг, особистісна культура і культура обслуговування.

Проведене автором дослідження виявило, що 86,6% майбутніх фахівців зазначеної галузі визначають необхідною якістю для професійної реалізації активність, а 60% – вбачають ресурси розвитку сучасного фахівця в його ініціативності та самоорганізованості (Дегтярьова, 2014). Нам видається цікавим віднесення автором репутації до особистісних якостей, однак маємо намір заперечити таку однозначність у розумінні зазначеного утворення, оскільки репутація складається із суб'єктивних уявлень членів професійного середовища про працівника на підґрунті виявлення ним власної професійної позиції в діяльності. При цьому підтримуємо автора у високій оцінці якостей активності, ініціативності та самоорганізованості для формування особистості фахівця сфери послуг. Уважаємо, що саме ці якості мають стати основою активної професійної поведінки майбутніх фахівців.

Дослідження Л. Коротковою професійної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг в умовах освітньо-виробничого кластера дозволило загострити увагу на стрімкому розвитку малого бізнесу, підприємницької діяльності, комерціалізації сфери послуг, унаслідок чого в межах зазначеного утворення важливими якостями особистості визначено її здатність планувати власну професійну діяльність з урахуванням економічних і соціально-демографічних особливостей розвитку регіону та прогнозувати її результати (Короткова, 2017). У такому розумінні змісту розвитку особистості фахівця сфери послуг вбачаємо необхідною для формування активної професійної поведінки гнучкості та мобільності як необхідних особистісних якостей.

Деякі науковці особистісний компонент за змістом поєднують із рефлексивними якостями. Зокрема, зауважується про здатність виявляти ініціативу у виконанні завдань, уміння розмірковувати й оцінювати професійні ситуації та проблеми, творчий характер мислення (Зельман, 2014); 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 (Короткова, 2017). Власне, маємо зауважити, що ефективність рефлексії саме і визначається її операціональністю щодо інших процесів перетворення особистості, а кожна нова якість, набута через рефлексію, стає елементом позитивного самоперетворення людини.

Про самовдосконалення фахівця сфери послуг йдеться в праці Р. Загнібіді. Так, автор стверджує, що в процесі розвитку особистості такого фахівця слід розрізняти його тенденції: як суб'єкта професійного розвитку; фахівця певної кваліфікації; зрілої особистості; активного учасника акме-орієнтованого процесу розвитку (Загнібіда, 2015). Отже, підкреслюємо, що саме активність особистості стає запорукою її самовдосконалення. Серед якостей, які слід самовдосконалювати фахівцеві сфери послуг задля досягнення професійного успіху, авторка виокремлює енергійність, ерудованість, терпимість, інтерес і повагу до людей; оригінальність; артистизм; творчість, спостережливість;

тактовність, вихованість; прагнення до саморозвитку; впевненість у собі, прийнятних рішеннях; цілеспрямованість, наполегливість; творчий початок; гнучкість мислення; упорядкованість. Крім того, науковець зауважує й на важливості розвитку комунікативних, вербальних, ораторських, організаторських здібностей (Загнибіда, 2015).

Виявлення організаторських якостей для фахівця сфери послуг свідчить не лише про високий рівень самодисципліни, але й про свідоме дотримання корпоративної культури. Пояснимо це тим, що саме активність в організації просування корпоративних цінностей (програми лояльності, способів обслуговування, суміжних продуктів тощо) свідчать про свідоме прийняття фахівцем себе як частини організації. І навпаки, коли фахівець замовчує можливості надання клієнтам додаткових послуг або всього пакета (що може бути обумовлене його негативними особистісними якостями), він виявляє пасивну професійну поведінку, яка не лише не сприяє розвитку корпорації, але й шкодить їй унаслідок незадоволення й відтоку клієнтів.

Обов'язковим елементом структури професійно активної поведінки майбутнього фахівця сфери послуг визначаємо *рефлексивний компонент*. Аналіз праць про зміст рефлексії та її роль у житті людини визначив, що провідною функцією зазначеного процесу є самодослідження життя людини у всіх його проявах: від навчання та розвитку до реалізації в різних сферах (Резван, 2014; Подкоритова, 2016). Крім того, рефлексія надає людині можливість свідомо планувати, регулювати та контролювати своє мислення, оцінювати істинність або хибність думок, розв'язувати різні завдання. Отже, функціями рефлексії стають контрольна, регулятивна, оцінна, а також планування та прогнозування.

На думку Р. Загнибіди, для процесу професійного самовдосконалення характерним є домінування рефлексивної активності з переосмислення й упорядкування різних аспектів власного досвіду. У результаті такої активності формуються особистісні сенси різного рівня узагальненості (Загнибіда, 2015).

Особливості діяльності фахівців сфери послуг спричиняють необхідність постійної рефлексії щодо вимог клієнтів. Так, розуміння того, що впливає на процес оцінювання задоволеності споживачів, стає джерелом як якісної самозміни професійної поведінки фахівця сфери послуг, так і вдосконалення технологій надання послуг. Таким чином, рефлексія може здійснюватись через спостереження за реакціями клієнта, комунікацію з ним, усвідомлення його додаткових бажань або запитів і, власне, вдосконалення процесу надання послуг.

У дослідженні Ю. Безрученкова та Г. Щуки рефлексивно-оцінна діяльність фахівця сфери послуг (зокрема готельно-ресторанного бізнесу) представлена як можливість адекватної самооцінки власної професійної діяльності, розвитку професійної культури, знаходження шляхів до самовдосконалення та реалізації потреб самоактуалізації в професії (Безрученков, Щука, 2013). У змісті представленого визначення чітко простежується рефлексивний процес як активна розумова

діяльність, джерелом якої є адекватна самооцінка, а наслідком якої стають самовдосконалення та самоактуалізація. Отже, активна рефлексія разом із розумінням фахівцем сфери послуг необхідності якісної самозміни, спонукає до визначення можливостей зайняти власну нішу в професії (можливо, у межах професійних функцій робити те, що ніхто не робить, таким чином збагачуючи діяльність особистим сенсом).

Деякі науковці, досліджуючи конкретні особистісно-професійні утворення, пов'язані із формування фахівця для сфери послуг, вкладають у зміст цих понять характеристики, які можуть бути віднесені до рефлексивного компонента активної професійної поведінки фахівців досліджуваної галузі. Так, у праці І. Шпичко йдеться про те, що соціальна компетентність фахівців сфери послуг потребує досить високого рівня оптимізму, що надає віру в успіх, здавалось би, нереальної, безнадійної справи, достатнього рівня песимізму, який надає змогу реально оцінити себе та свої знання, щоб уникнути зайвої ейфорії, і, головне, змушує надолужити прогалини в знаннях та вміннях, що гальмують справу (Шпичко, 2016). Вочевидь, йдеться про самооцінку, яка може стати або рушійною силою активності в діяльності, або відмовою від певних ризикованих елементів її змісту.

Крім рефлексії особистої готовності до виконання конкретних професійних функцій, для фахівця сфери послуг важливістю набуває ще й рефлексія його фізичних та психічних станів. Підтвердженням такої думки можна вважати дослідження Л. Короткової, в якому зокрема йдеться про рефлексивно-психомоторну компетентність фахівця сфери послуг, що полягає в здійсненні критичного аналізу особистісних вчинків та змісту професійної діяльності; здатності осмислення психомоторних реакцій, розвитку пам'яті, уваги, професійного саморозвитку і своєчасної корекції інших компетентностей; застосуванні творчого підходу до професійної діяльності та досягненні її максимальної ефективності (Короткова, 2017). Отже, маємо зауважити, що активність професійної поведінки залежить від усвідомлення фахівцем сфери послуг ресурсів власної фізичної та психічної здатності її виявлення.

Висновки. Таким чином, здійснивши аналіз наукових підходів щодо розуміння активності у професійній поведінці фахівця сфери послуг, зроблено спробу виділити основні характеристики його особистісного та рефлексивного компонентів. На нашу думку, до особистісних якостей, які можна віднести до особистісного компонента зазначеного утворення, відносяться: самостійність, ініціативність, самоорганізованість, гнучкість, мобільність, здатність до самовдосконалення, творчість, енергійність, організаційні здібності.

Узагальнення розуміння науковцями ролі рефлексії в підготовці фахівців для сфери послуг дозволило визначити основні елементи змісту рефлексивного компонента у виявленні ними активної професійної поведінки: адекватність самооцінки особистості фахівця на всіх рівнях (фізичному, психічному, професійному), переосмислення власного досвіду, спостережливість у комунікації з клієнтом, визначення

можливостей самоактуалізації в професії.

Вважаємо, що формування активної професійної позиції як комплексу особистісних і професійних ресурсів, представлених в особистісно-рефлексивному компоненті, що забезпечують можливість вирішення професійних завдань у майбутньому, має стати основою підготовки майбутніх фахівців сфери послуг.

Перспективи подальших досліджень активної професійної позиції фахівців сфери послуг вбачаються в продовженні визначення її компонентно-структурного змісту.

Література

1. Безрученков Ю. В., Шука Г.П. Визначення рівня сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного господарства. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2013. № 18(3). С. 10–19. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pippo_2013_18\(3\)_4.pdf](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pippo_2013_18(3)_4.pdf) (дата звернення 08.08.2019).
2. Дегтярьова Г. Психолого-педагогічні основи формування професійно-особистісних якостей майбутніх фахівців професій типу "людина-людина". *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2014. № 5. С. 176–183. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pippo_2014_5_19.pdf (дата звернення 08.08.2019).
3. Загнибіда Р. П. Професійне самовдосконалення майбутніх менеджерів туризму. *Карпатський край*. 2015. № 1–2. С. 163–168. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/kkr_2015_1-2_23.pdf (дата звернення 08.08.2019).
4. Зельман Л. Н. Професійні якості майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми*. 2014. Вип. 37. С. 270–274. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Sitimn_2014_37_51.pdf (дата звернення 08.08.2019).
5. Казарницька Я.Л. Процес формування професійної компетентності та працездатності майбутнього фахівця туристської індустрії. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2009. № 10 (173). С. 67–74.
6. Климов Е.А. Психология профессионала. Москва: Изд-во „Институт практической психологии“; Воронеж: НПО „МОДЭК“, 1996. 400 с.
7. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія. Київ: Видавничий Дім „Слово“, 2013. 640 с.
8. Короткова Л. І. Сутність та структура професійної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг в умовах освітньо-виробничого кластеру. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2017. № 1. С. 104 – 110. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vznu_ped_2017_1_17.pdf (дата звернення 01.08.2019).
9. Носова І.О., Чепок В.І. Проблеми сучасної підготовки фахівців сфери обслуговування. *Інформаційні технології в освіті, науці та виробництві*. 2012. № 1 (1). С. 115–119.
10. Подкоритова Л.О. Загальний теоретичний аналіз рефлексії як психологічного феномена. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Психологічні науки*. 2016. №4. С. 62–66.
11. Приймук О.О. Особливості формування професійно важливих якостей майбутніх фахівців ресторанного бізнесу. Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2016. Вип. 33. С. 436–448.
12. Резван О.О. Формування професійно-рефлексивної позиції майбутніх

фахівців автомобільно-дорожньої галузі: монографія. Харків: Точка, 2014. 400 с.

13. Толочек В. А. Современная психология труда: Учебн. пособие. СПб.: Питер, 2005. 479 с.

14. Шпичко І.О. Формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Хмельницький, 2016. 289 с.

References

1. Bezruchenkov, Ju. V., Shhuka, Gh.P. *Vyznachennja rivnja sformovanosti profesijnoji kultury majbutnikh fakhivciv sfery restorannogho ghospodarstva* [Determination of the level of formation of professional culture of future specialists in the field of restaurant management]. *Visnyk Lughans'kogo nacional'nogho universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Pedagoghichni nauky* [Bulletin of Luhansk Taras Shevchenko national University. Pedagogical science], 2013, no. 18(3), pp. 10-19. Available at: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2013_18\(3\)_4.pdf](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2013_18(3)_4.pdf)

2. Deghtjarjova, Gh. *Psykhologho-pedagoghichni osnovy formuvannja profesjno-osobystisnykh jakostej majbutnikh fakhivciv profesij typu „ljudyna-ljudyna”* [Psychological and pedagogical bases of formation of professional and personal qualities of future specialists of professions of type "the person-the person"]. *Pedagoghika i psykhologhija profesijnoji osvity* [Pedagogy and psychology of vocational education], 2014, no. 5, pp. 176-183. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pippo_2014_5_19.pdf

3. Zaghybida, R. P. *Profesijne samovdoskonalennja majbutnikh menedzheriv turyzmu* [Professional self-improvement of future tourism managers]. *Karpats'kyj kraj* [Carpathian region], 2015, no. 1-2, pp. 163-168. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/kkr_2015_1-2_23.pdf

4. Zeljman, L. N. *Profesijni jakosti majbutnikh kvalifikovanykh robitnykiv sfery obslughovuvannja* [Professional qualities of future skilled workers in the service sector]. *Suchasni informacijni tekhnologhiji ta innovacijni metodyky navchannja u pidgotovci fakhivciv: metodologhija, teorija, dosvid, problemy* [Modern information technologies and innovative teaching methods in the training of specialists: methodology, theory, experience, problems], 2014, issue 37, pp. 270-274. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Sitimn_2014_37_51.pdf

5. Kazarnycjka, Ja. L. *Proces formuvannja profesijnoji kompetentnosti ta pracezdatnosti majbutnjogho fakhivcja turysts'koji industriji* [The process of formation of professional competence and efficiency of the future specialist of the tourism industry]. *Visnyk Lughans'kogo nacional'nogho universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Pedagoghichni nauky* [Bulletin of Luhansk Taras Shevchenko national University. Pedagogical science], 2009, no. 10 (173), pp. 67-74.

6. Klymov, E.A. (1996). *Psykhologhija professyonalna* [Professional psychology]. Voronezh, NPO „MODEK”, 400 p.

7. Kokun, O.M. (2013). *Psykhologhija profesijnogho stanovlennja suchasnogho fakhivcja* [Psychology of professional formation of a modern specialist]. Kyiv, Slovo Publ., 640 p.

8. Korotkova, L. I. *Sutnistj ta struktura profesijnoji kompetentnosti majbutnikh fakhivciv sfery poslugh v umovakh osvithno-vyrobnychogho klasteru* [The essence and structure of professional competence of future specialists in the service sector in terms of educational and production cluster]. *Visnyk Zaporiz'kogo nacional'nogho universytetu. Pedagoghichni nauky* [Bulletin of Zaporizhzhya national University. Pedagogical science], 2017, no. 1, pp. 104-110. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vznu_ped_2017_1_17.pdf

9. Nosova I.O. & Chepok V.I. *Problemy suchasnoji pidgotovky fakhivciv sfery obslughovuvannja* [Problems of modern training of specialists in the service sector].

Informacijni tehnologhiji v osviti, nauci ta vyrobnyctvi [Information technologies in education, science and production], 2012, no. 1(1), pp. 115-119.

10. Podkorytova, L.O. *Zaghalnyj teoretychnyj analiz refleksiji jak psykholohichnogho fenomena* [General theoretical analysis of reflection as a psychological phenomenon]. *Naukovyj visnyk Khersonskogho derzhavnogho universytetu. Psykholohichni nauky*. [Scientific Bulletin of Kherson state University. Psychological science] 2016, no. 4, pp. 62-66.

11. Prymuk, O.O. (2016). *Osoblyvosti formuvannja profesijno vazhlyvykh yakostej majbutnikh fakhivciv restorannogho biznesu* [Features of formation of professionally important qualities of future specialists of restaurant business]. *Problemy suchasnoj psykholohiji* [Problems of modern psychology], issue 33, pp.436-448.

12. Rezvan, O.O. (2014). *Formuvannja profesijno-refleksyvnoji pozycji majbutnikh fakhivciv avtomobilno-dorozhnoj ghaluzi* [Formation of professional-reflective position of future specialists in the automotive industry]. Kharkiv, Tochka, 400 p.

13. Toloček, V. A. (2005). *Sovremennaja psykholohija truda* [Modern psychology of work]. Saint-Petersburg, Piter Publ., 479 p.

14. Shpychko, I.O. (2016). *Formuvannja socialnoji kompetentnosti majbutnikh fakhivciv sfery obslughovuvannja u profesijnij pidghotovci*. Diss. kand. ped. nauk [Formation of social competence of future service professionals in professional training. Cand. ped. sci. diss.]. Khmel'nitski, 289 p.

АНОТАЦІЯ

У статті визначено зміст особистісно-рефлексивного компонента активної професійної позиції фахівця сфери послуг. Зауважено, що формування активної професійної позиції майбутніх фахівців сфери послуг характеризується певним особливостями, пов'язаними із сформованістю особистісних якостей, які можна вважати професійно необхідними для фахівців зазначеного професійного спрямування. Розглянуто підходи науковців щодо розуміння активності в професійній поведінці фахівця сфери послуг. Відзначено вплив стрімкого розвитку малого бізнесу, підприємницької діяльності, комерціалізації сфери послуг на особистість сучасного фахівця сфери послуг. Виокремлено особистісні якості фахівця сфери послуг, які віднесено до особистісного та рефлексивного компонентів активної професійної позиції. Встановлено, що особистісний компонент у структурі професійно активної поведінки фахівця сфери послуг пов'язано із філософією змісту зазначеної сфери діяльності, яка вимагає від фахівця сформованості професійних якостей, які виявляються в уміннях самостійно знаходити рішення в нестандартних ситуаціях, виявляти ініціативу, спілкуватись з клієнтами тощо. Акцентовано увагу на єдності змісту особистісного компонента із рефлексивними якостями. Представлено власне розуміння особистісних якостей, які можна віднести до особистісного компонента професійно активної поведінки фахівця сфери послуг: самостійність; ініціативність; самоорганізованість; гнучкість; мобільність; здатність до самовдосконалення; творчість; енергійність; організаційні здібності.

Зауважено, що рефлексивний компонент є обов'язковим елементом структури професійно активної поведінки майбутнього фахівця сфери послуг. Представлено власне розуміння особистісних якостей, які можна віднести до рефлексивного компонента професійно активної поведінки фахівця сфери послуг: адекватність самооцінки особистості фахівця на всіх рівнях (фізичному, психічному, професійному); переосмислення власного досвіду; спостережливість у комунікації з клієнтом; визначення можливостей самоактуалізації у професії.

Ключові слова: сфера послуг, фахівець сфери послуг, активна професійна позиція, особистісний компонент, рефлексія, рефлексивний компонент.