



DOI: 10.31891/2308-4081/2022-12(2)-13

Кандидат педагогічних наук, доцент **КАРИНА САФ'ЯН**
Національний університет біоресурсів і природокористування України
E-mail: kariwka573@gmail.com
ORCID ID: 0000-0002-6977-9847

Кандидат педагогічних наук, доцент **ОЛЕГ ЦИСЬ**
Криворізький державний педагогічний університет, Україна
E-mail: ukraine_tsys@ukr.net
ORCID ID: 0000-0003-1496-1331

доцент **ІРИНА СЕРЬОГІНА**
Криворізький державний педагогічний університет, Україна
E-mail: irinaseryogina73@gmail.com
ORCID ID: 0000-0001-8990-0694

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОГО СПРЯМУВАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО СТИЛЮ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНЬОГО ВИКЛАДАЧА СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ: ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ВИМІР

АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто питання особливостей комунікативного спрямування індивідуального стилю діяльності майбутнього викладача сфери обслуговування у європейському вимірі. Встановлено, що глобалізаційні проблеми підготовки конкурентоспроможного персоналу набули міжнародного значення, а світова інтеграція України формує потребу в забезпеченні якості професійної підготовки, за якої фаховий рівень випускників відповідає потребам ринку праці. З'ясовано, що створення Європростору спричинило низку суперечностей між необхідністю впровадження ступеневої освіти та відсутністю достатнього досвіду організації навчання іноземного спілкування у закладах вищої освіти; потребою соціально-економічної сфери у фахівцях з професійної педагогіки (сфера послуг) та незадовільним станом кадрового забезпечення підприємств регіону. Обґрунтовано, що однією з умов вирішення проблеми є комунікативне спрямування педагогічної діяльності як засобу ефективної підготовки майбутнього викладача сфери обслуговування. Проаналізовано проблеми підготовки майбутніх викладачів сфери обслуговування. З'ясовано, що комунікативна спрямованість професійного навчання студентів сфери обслуговування передбачає організацію активного спілкування іноземною мовою у квазіпрофесійних ситуаціях та у різних формах навчально-професійної співпраці (групових, колективних, індивідуальних, аудиторних, позааудиторних). Охарактеризовано комунікативні уміння, які формуються у результаті комунікативно спрямованого професійного навчання.

З'ясовано, що професійно спрямована діяльність майбутнього фахівця професійної освіти сфери обслуговування передбачає: наявність стійкої потреби в систематичному спілкуванні зі студентами в найрізноманітніших сферах готельно-ресторанного бізнесу; органічну взаємодію загальнолюдських та професійних



показників комунікації; емоційне задоволення на всіх етапах спілкування; наявність здібностей до здійснення педагогічної комунікації; наявність комунікативних навичок та вмінь.

Ключові слова: індивідуальний стиль, професійна комунікація, професійна підготовка, європейський вимір, сфера обслуговування, іншомовне спілкування.

PECULIARITIES OF COMMUNICATION-ORIENTED INDIVIDUAL PROFESSIONAL ACTIVITY OF FUTURE TEACHERS IN SERVICE SECTOR: EUROPEAN CONTEXT

ABSTRACT

The article deals with the specifics of the communication-oriented individual activity style of the future teachers of service sector in the European dimension. It is established that the globalization problems of training competitive personnel have acquired international significance, and the global integration of Ukraine creates a need to ensure the quality of professional training, in which the professional level of graduates meets the needs of the labor market. It is found out that the creation of the European Union caused a number of contradictions between the need to implement level education and the lack of sufficient experience in organizing foreign language communication training in higher education institutions. There is also a contradiction between the need of the socio-economic sector for specialists in professional pedagogy (the service sector) and the unsatisfactory level of staffing the enterprises in the region. It is substantiated that one of the conditions for solving the problem is the communication-oriented pedagogical activity as a means of effective training of future teachers in service sector. The problems of training future teachers in service sector are analyzed. It is found out that the communicative orientation of professional training of service students involves the organization of active foreign language communication in quasi-professional situations and in various forms of educational and professional cooperation (group, collective, individual, classroom, extra-curricular). The communicative skills that are formed because of communicatively oriented professional training are characterized. It is found out that the professionally oriented activity of the future teachers in the service sector involves a persistent need for systematic communication with students in the most diverse areas of the hotel and restaurant business; organic interaction of universal and professional indicators of communication; emotional satisfaction at all stages of communication; development of pedagogical communication skills and abilities.

Keywords: individual style, professional communication, professional training, European context, service sector, foreign language communication.

ВСТУП

Глобалізаційні проблеми підготовки конкурентоспроможного персоналу набули міжнародного значення. Вони є визначальними в діяльності ЮНЕСКО, Європейського фонду освіти та Європейського центру розвитку професійної освіти і навчання CEDEFOP. У ХХІ ст. Україна розглядає свій розвиток у загальному контексті світової інтеграції з орієнтацією на фундаментальні цінності західної культури. Світова інтеграція України формує потребу в забезпеченні такої якості професійної підготовки, за якої фаховий рівень випускників відповідає потребам



ринку праці. Реформування освіти в Україні є частиною процесів оновлення освітніх систем, що пов'язано зі з'ясуванням значущості знань як рушія суспільного прогресу.

Створення Європростору висвітлює низку суперечностей між необхідністю впровадження ступеневої освіти та відсутністю достатнього досвіду організації навчання іншомовного спілкування у закладах вищої освіти; потребою соціально-економічної сфери у фахівцях з професійної педагогіки (сфера послуг) та незадовільним станом кадрового забезпечення підприємств регіону; вимогами до професійних якостей бакалаврів з професійної педагогіки та їхнім реальним рівнем підготовки до іншомовного спілкування; потребою практики у висококваліфікованих фахівцях з професійної педагогіки зі знанням іноземних мов та відсутністю ефективної методики навчання профільного спілкування.

МЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

Мета статті – розглянути особливості формування індивідуального стилю діяльності майбутнього викладача сфери обслуговування у європейському вимірі, особливу увагу звертаючи на комунікативне спрямування педагогічної діяльності як засобу ефективної підготовки майбутнього викладача сфери обслуговування.

ТЕОРЕТИЧНА ОСНОВА ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Питанню вдосконалення професійно-педагогічної підготовки студентів у вищій школі, формуванню професійних якостей педагога присвятили свої дослідження О. Абдулліна, Е. Ардаширова, С. Архангельский, Р. Асадуллін, К. Ахіяров, Ю. Бабанський, Ю. Васильєв, В. Загвязинський, І. Кобиляцький, Н. Кузьміна, Р. Муніров, Р. Нізамов, Н. Нікандров, Ю. Правдін, В. Сластьонін, Н. Тализіна, Ф. Терегулов, Н. Томін, Е. Хамітов, А. Щербаков та ін. Слід зазначити, що особливості професійної підготовки студентів-майбутніх фахівців сфери обслуговування досліджувалися такими зарубіжними вченими, як Е. Голл (E. Hall), Р. Портер (R. Porter), Д. Трагер (D. Trager) та ін. Особливості підготовки фахівців на немовних факультетах у сучасний період вивчали Х. Бессе (H. Besse), Ж. Бюко (J. Beaucasso), Ф. Денверс (F. Danvers) Ж. Кардінет (J. Cardinet) та ін.

Для досягнення мети дослідження нами використано такі методи: бібліографічний аналіз, порівняння й узагальнення; структурно-функціональний аналіз для обґрунтування особливостей комунікативного спрямування індивідуального стилю діяльності майбутніх викладачів сфери обслуговування у європейському вимірі.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Причини низького рівня професіоналізму випускників вищої школи варто шукати не тільки в недосконалості матеріальної бази, але й у неповному використанні виховних і розвивальних можливостей освітнього процесу вищої школи; перевазі формалізму в методиках і технологіях підготовки майбутніх викладачів; ігноруванні індивідуального розвитку особистості студентів. Вивчення проблеми індивідуального стилю діяльності майбутнього фахівця передбачається в контексті його особистісного розвитку, що детермінується єдністю психологічних і моральних якостей, які складають основу особистісної та професійної позиції. Тому необхідно знайти способи їх подолання.

Індивідуальний стиль діяльності розглядається як інтегральна система, що включає в себе засоби, прийоми, навички, методи, способи виконання тієї чи іншої діяльності. Це дозволяє особистостям з різними індивідуально-типологічними особливостями нервової системи досягати ефективності при виконанні професійної



діяльності різними способами (Шатова & Самсоненко, 2009). Високий рівень професіоналізму, якість ділової кваліфікації визначаються насамперед індивідуальним стилем діяльності як інтегративною, стрижневою характеристикою особистості (Savchenko & Pisna, 2020).

Майбутній викладач має діяти одночасно у кількох вимірах: по-перше безпосередньо спілкуватися зі студентами, по-друге спостерігати за собою і своїми діями, утримувати під контролем мету спілкування та оцінювати доцільність (Пісна, 2019).

На нашу думку, комунікативне спрямування педагогічної діяльності є ефективним засобом підготовки майбутнього викладача сфери обслуговування. Серед професійно важливих якостей викладача виокремлюють індивідуальний стиль педагогічної діяльності, що характеризує індивідуальну манеру поведінки та спілкування викладача під час педагогічної взаємодії.

Сьогодні ставиться завдання не тільки оволодіння навичками спілкування іноземною мовою, але й здобуття спеціальних знань за обраною спеціальністю. На жаль, навчання іноземної мови з урахуванням професійної спрямованості студентів дотепер залишається незадовільним. Про це свідчить гострий дефіцит фахівців, що володіють необхідними іншомовними знаннями для професійного спілкування. Щоб навчити студентів іноземної мови в обсязі, необхідному для майбутньої професійної діяльності, слід відмовитися від традиційного підходу, переосмислити його мету й зміст. Необхідно також взяти до уваги той факт, що знання іноземної мови в наш час – це не тільки атрибут культурного розвитку фахівця, але й одна з умов його успішної професійної діяльності.

У сучасних умовах розвитку й постійного розширення всебічних міжнародних контактів іноземна мова стає найважливішим засобом професійного спілкування спеціалістів різних профілів, тому останнім часом у Європейському вимірі загалом та в Україні зокрема все більше уваги приділяється проблемі викладання іноземних мов з урахуванням потреб майбутніх фахівців. Доцільною й виправданою є, таким чином, професійна комунікативно-спрямована підготовка у закладах вищої освіти, яка передбачає формування у студентів здатності іншомовного спілкування в конкретних професійних, ділових, наукових сферах і ситуаціях.

В роботах таких відомих вчених, як Д. Белл, А. Етціоні, М. Кастельс, Д. Робертсон зазначено, що саме комунікація забезпечує осмислення нових проблем та допомагає знаходити нові шляхи їх вирішення. Завдяки комунікації відбувається процес перевірки всіх цінностей, ідей та знань на їх змістовність, глибину та життєздатність. Тобто, комунікація є стратегічним засобом розвитку сучасного інформаційного суспільства (Матюшенко, 2015).

На сьогодні означення поняття «комунікація» розглядається в різних аспектах. Але якщо розглядати комунікацію з точки зору педагогічної взаємодії, то, на нашу думку, комунікація – це, перш за все, спілкування та обмін інформацією.

Комунікація, як спілкування розглядається в роботах Л. Левенталю, який стверджував, що комунікація передбачає спілкування, трансляцію внутрішнього досвіду (Botvina, 2014). Дж. Спенсер визначав комунікацію як соціальну взаємодію через спілкування, обмін інформацією про події, що мають культурне значення для учасників комунікації. В своїх роботах К. Ясперс також пропонував розглядати



комунікацію як спілкування, зв'язок між людьми, що носить соціально-психологічний характер (Wallraff, 1970).

Спілкування є однією з найважливіших умов об'єднання людей для спільної діяльності, в тому числі для навчання і виховання. Педагогічне спілкування – це є процес комунікативної взаємодії педагога з учнями, батьками, колегами, який спрямований на встановлення сприятливого психологічного клімату, психологічну оптимізацію діяльності, обмін думками, почуттями, переживаннями, способами поведінки, звичками, а також на задоволення потреб особистості в підтримці, солідарності, співчутті, дружби тощо, це взаєморозуміння викладача та студентів. Аналізуючи поняття комунікації необхідно зазначити, що під час цього процесу відбувається й обмін інформацією, яка передбачає педагогічне спілкування. Саме наявність інформації сприяє обміну думками, почуттями і є проявом суспільних відносин (Watson, 1914).

Необхідно відзначити, що останнім часом широке розповсюдження отримав термін «комунікація» разом з терміном «спілкування». Вперше термін «комунікація» [від лат. «communicare» – «робити загальним, повідомляти, розмовляти»] з'явився в науковій літературі на початку XX століття і розглядався зарубіжними дослідниками в контексті двох основних загальнотеоретичних вчень: 1) біхевіоризму (основою комунікації є не мова як система, а безпосередні мовні сигнали, маніпулюючи якими можна виховати людину будь-якого складу; представником цього підходу є Д.Уотсон); 2) символічного інтеракціонізму (персоналізму), де комунікація є внутрішньою метафізичною здатністю особи відкривати в собі відчуття іншого (Penley & Gould, 1988).

Французький вчений А. Перре-Клемон характеризує комунікацію як загальне розуміння зв'язків індивідуальних дій щодо колективного продукту і подальшу реалізацію цих зв'язків у структурі нової сумісної дії, забезпечуючи опосередковування суб'єкт-об'єктних відносин за рахунок суб'єкт-суб'єктних відносин. Така комунікація включає такі етапи: 1) планування; 2) встановлення контакту; 3) обмін інформацією; 4) рефлексію (Castells, 2007).

Молодий фахівець, що стоїть перед проблемою працевлаштування після закінчення закладу вищої освіти, буде затребуваний на ринку праці, якщо його освіта підкріплена наявним у нього професійним досвідом (Шатова & Самсоненко, 2009). У певній конкретній ситуації інтереси роботодавця спрямовані не тільки на оцінку формальних характеристик досвіду (таких, як стаж роботи за спеціальністю), але й на оцінку насамперед змісту професійного досвіду фахівця. Такий зміст передбачає, що в досвіді фахівця повинні бути представлені професійні завдання певного плану й рівня, алгоритм рішення яких неодноразово перевірений ним на практиці. У зв'язку із цим професійний досвід повинен формуватися до початку самостійної професійної діяльності. Компонентами сформованості готовності до праці є: 1) необхідні знання, вміння й навички; 2) комунікація; 3) наявність розвиненого, самостійного, творчого мислення; 4) розуміння завдань, які ставить перед особистістю соціум (Rusakova & Saichenko, 2014).

Очевидно, що готовність особистості до активного трудового життя виражена через систему якостей, необхідних для виконання виробничих і суспільних функцій, і однією з цих якостей є вміння вести діалог.

Діалогізація процесу професійної підготовки майбутніх викладачів професійної освіти вимагає цілої системи форм навчально-професійної співпраці



(групових, колективних, індивідуальних, аудиторних, поза аудиторних). Їх впровадження передбачає певну динаміку і послідовність: від максимальної допомоги викладача студентам у вирішенні іншомовних навчально-професійних завдань до повної саморегуляції у мовленнєво-професійній підготовці і налагодження стосунків партнерства між ними. Такий підхід забезпечує послідовне становлення професійно-особистісних рис до рівня рефлексивних. Метою діяльності викладача професійної освіти є розвиток у студентів спроможності до самоврядування (саморегуляції, самоорганізації, самоконтролю) в іншомовній навчально-професійній діяльності. Викладач не тільки ставить перед собою певні педагогічні завдання, але й прагне до того, щоб вони були внутрішньо сприйняті студентами. Він розробляє способи вирішення цих завдань, пропонує їх студентам і створює умови для освоєння. Викладач не тільки оцінює результати діяльності студентів, але і розвиває в них здатність до самоаналізу і самооцінки. Професійне діалогічне навчання – це спільна діяльність викладача і студента у формі навчального діалогу. В процесі діалогічного навчання розвивається творче мислення й уява, здатність передбачати і прогнозувати навчальні дії і результати. Робота над ситуаціями в навчальних діалогах формує культуру мовлення фахівця. Мовні формули, до яких студенти вдаються в суперечці, роблять мовлення правильним, емоційно-забарвленим, яке відповідає вимогам професійної етики. У суперечці виробляється логіка доведення, аргументованості висловлень, підвищується темп мовлення, реакція на запитання, формується навичка грамотного ведення професійного діалогу.

Отже, комунікативна спрямованість професійного навчання студентів сфери обслуговування передбачає організацію активного спілкування студентів іноземною мовою у квазіпрофесійних ситуаціях. Комунікативна спрямованість навчання передбачає також оволодіння студентами іншомовними комунікативними вміннями.

Вивчивши передовий європейський досвід, нами при вивченні студентами навчальної дисципліни «Економіка та маркетинг підприємств сфери послуг» було запропоновано такі завдання на формування комунікативної спрямованості професійного навчання:

- 1) умовно-комунікативна іншомовна діяльність: навчання іншомовного ділового листування (написання резюме). Імітаційно-рольова гра «Працевлаштування. Співбесіда з працедавцями», «Круглий стіл зі студентами, які мають досвід праці в Америці за програмою «Work and travel»;
- 2) аналіз та коментування невербальних та вербально-зображувальних засобів навчання (таблиці, схеми, графіки, діаграми) методами «Ротаційні трійки» та «Карусель»;
- 3) «Маркетингова політика продажу» – імітаційно-рольова гра «Розробка та презентація рекламної компанії»;
- 4) «Сучасні проблеми маркетингу» – імітаційно-рольова гра «Захисти улюблений бренд від підробки» та ін.

За допомогою професійного навчання проводилися заняття комунікативної спрямованості: усні журнали, діалоги, диспути, заняття-протиріччя, прес-конференції тощо. Вони передбачають використання максимально різноманітних засобів; виступи перед аудиторією; обговорення, критику або доповнення опонентів. Такі завдання сприяють розвитку комунікативних умінь та навичок самостійної роботи. Занурення



студентів в професійно спрямовану діяльність сприяє формуванню таких комунікативних умінь: а) оперативно і правильно орієнтуватися в умовах спілкування, що постійно змінюються; б) правильно планувати і здійснювати систему комунікації; в) швидко і точно знаходити адекватні комунікативні засоби, що відповідають як творчій індивідуальності педагога і ситуації спілкування, так і індивідуальним особливостям студентів; г) постійно відчувати та підтримувати зворотній зв'язок у спілкуванні.

У зв'язку з цим, професійно спрямована діяльність майбутнього фахівця професійної освіти сфери обслуговування передбачає:

1. Наявність стійкої потреби в систематичному спілкуванні зі студентами в найрізноманітніших сферах готельно-ресторанного бізнесу.
2. Органічну взаємодію загальнолюдських та професійних показників комунікативності.
3. Емоційне задоволення на всіх етапах спілкування.
4. Наявність здібностей до здійснення педагогічної комунікації.
5. Наявність комунікативних навичок та вмінь.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК

Професійне навчання – це активне становлення особистості та реалізація професійних якостей, здібностей та вмінь; це формування особистості майбутнього фахівця через систему професійно спрямованих завдань та ставлень до суспільно-соціальних цінностей обраної професії. Досліджуваний феномен «індивідуального стилю діяльності» майбутнього фахівця сфери обслуговування відноситься до сфери міждисциплінарних явищ. Він містить в собі культурологічний, психологічний, педагогічний контексти, і тому логіка й методи його дослідження повинні відповідати вимогам гуманітарної освіти. Професійна комунікація – процес, у межах якого забезпечується потенційна здатність комунікантів реалізувати обмін інформацією, а також самостійно здійснювати пошук, накопичення й розширення обсягу професійно значущих знань у процесі природного професійно орієнтованого спілкування із зарубіжними фахівцями.

Подальшу роботу вбачаємо у розробці моделі комунікативного стилю діяльності фахівця сфери обслуговування на основі європейського досвіду.

ЛІТЕРАТУРА

1. Botvina, N. (2014). Influence of globalization and integration processes on economic. *Економічний аналіз*, Том 16, № 1, 28-33.
2. Watson, J. (1914). *Behavior: An Introduction to Comparative Psychology*. Henry Holt.
3. Penley, L. E., & Gould, S. (1988). Etzioni's Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 9(1), 43–59. Retrieved from: <http://www.jstor.org/stable/2488139>
4. Шатоха, В., Самсоненко А. (2009). *Європейський досвід підтримки кар'єри та працевлаштування випускників*. Д.: Пороги.
5. Castells, M. (2007). Communication, Power and Counter-power in the Network Society. *International Journal of Communication*, 1, 238-266
6. Матюшенко, І. Ю. (2015). *Євроінтеграція України в системі міжнародної економічної інтеграції: навчальний посібник*. Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна.



7. Пісна, Т. (2019). Аналіз моделей комунікацій в процесі педагогічної взаємодії. Директор школи, ліцею, гімназії. *Спеціальний тематичний випуск «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору»*, Том III (85), 223–238.

8. Savchenko, L., Pisna, T. (2020). Professional and pedagogical competence as a component of teacher's individual style. *United-journal*, 38, 14–16.

9. Rusakova, T., Saichenko, O. (2014). Partnership in Education. *Theoretical bases of economics and management*, 37-47.

10. Wallraff, C. F. (1970). *Karl Jaspers: An Introduction to His Philosophy*. Princeton University Press. Retrieved from: <http://www.jstor.org/stable/j.ctt13x16m7>