

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ НАЦІОНАЛЬНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ «ЛЬВІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

**Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису**

**РУЗЯК ТЕТЯНА ІВАНІВНА**

УДК: 378:7.012

**ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ УЧНІВ  
ЗАКЛАДІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ СФЕРИ  
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)

01 Освіта / Педагогіка

Подається на здобуття наукового ступеня доктора філософії

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

---

(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Науковий керівник:

кандидат педагогічних наук

**Дольнікова Любов Василівна**

**Львів – 2022**

## АНОТАЦІЯ

Рузяк Т.І. Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття ступеня доктора філософії за спеціальністю 015 – Професійна освіта (за спеціалізаціями). – Національний університет «Львівська політехніка». – Львів, 2022.

**Актуальність дослідження.** Державні стандарти професійної освіти, потреби і запити сучасного суспільства висувають нові вимоги до майбутніх фахівців у всіх сферах діяльності. У Національній доктрині розвитку освіти зазначено, що освіта має ґрунтуватися насамперед на культурно-історичних цінностях народу, його традиціях і духовності. Основні напрями досліджень у галузі педагогічних і психологічних наук в Україні акцентовані на дослідженнях проблеми формування особистості майбутнього конкурентоспроможного фахівця та пошук арсеналу педагогічних інструментів для його самореалізації, як у професійній сфері зокрема, так і в соціумі загалом. Відтак, на сучасному етапі розвитку освіти в умовах глобальних трансформацій, актуалізується потреба в культуро-відповідній освіті, що зумовлює важливість проблеми формування професійної культури майбутніх фахівців. Актуальності набуває проблема формування професійної культури учнівської молоді, зокрема розробка теоретичних і методичних засад загальнокультурного і професійного розвитку особистості майбутнього фахівця.

На сучасному етапі розвитку системи професійної освіти відбулись і продовжують відбуватися зміни у реалізації її змістового компонента, який орієнтований на формування поведінкового протоколу фахівця сфери обслуговування, що потребує перегляду та уточнень, корегування та змістово-поведінкових змін у зв'язку з війною в Україні, переміщенням населення, підвищеною емоційною і психологічною нестійкістю населення, що безперечно впливає і на формування його професійної діяльності, в основу якої покладено

культурологічний компонент, як визначальний. Одним із елементів цієї моделі, безперечно, виступає професійна культура. Все частіше ринок формує замовлення на фахівців, які не лише досконало володіють своїм фахом, а й є носіями низки конкретних якостей, серед яких чільне місце посідають творчість, ініціативність, наполегливість, лідерство тощо.

Актуальність проблеми формування професійної культури майбутніх фахівців зумовлена наявністю потреби суспільства у висококультурних кадрах; вимоги до сучасного фахівця потребують перегляду процесу організування, засад, змісту, методик і технологій професійної освіти у професійній школі загалом та у закладах професійно-технічної освіти, зокрема.

Про важливість цієї проблеми свідчить наявна в Україні законодавча база, в основних документах якої виокремлені сучасні підходи до формування стратегії розвитку освіти загалом і професійно-технічної освіти зокрема. Це Закони України «Про освіту» (2017 рік), Закон України «Про професійну (професійно-технічну) освіту» (1998), Проект Закону України «Про професійну (професійно-технічну освіту» (2020) тощо.

У науково-педагогічній літературі відображена низка питань щодо особливостей процесу навчання у професійній школі (Бендера, 2003; Бідюк, 1999; Брилін, 1998; Волкова, 2008; Гуревич, 1999; Дендеренко, 2018; Козіброда, 2018; Козловська, 2001; Купенко, 2021; Лозовецька, 2002; Манько, 2006; Михасюк, 2016; Мойсеюк, 2003; Ничкало, 2002; Отич, 2009; Радкевич, 2008; Савченко, 2008; Свистун, 2005; Скульська, 2005; Сметанський, 2007; Старіков, 2001; Стечкевич, 2003; Тарасенко, 1996; Лі Цзяці, 2018; Шахов, 2000; Ягупов, 2002; Яковенко, 2015 та ін.), формування загальної та професійної культури фахівця (Балл, 2003; Васянович, 1994; Гончаренко, 2008; Дегтярьова, 2000; Дудка, 2009; Зязюн, 2008; Лобур, 2006; Мартиненко, 2021; Руденко, 2000 та ін.), професійної культури, як чинника, що інтегрує фахову підготовку та рівень виховання учнів професійно-технічних закладів освіти (Траверсе, 2003), професійної культури учнів професійно-технічних закладів освіти (В. Орлов, 1999) та ін.

Цікавими і ґрунтовними є наукові розвідки щодо професійної етики майстра виробничого навчання (Кривошеєва, 2007), культури ділового мовлення (Михайлюк, 1999), формування професійно-етичної культури (Пономаренко, 2001), професійно-педагогічної культури майбутнього наставника (Сидоренко, 2002; Ткаченко, 2000; Черньонкова, 2006), формування естетичної культури майбутніх учителів трудового навчання (Титаренко, 2010), культури управління керівника закладу післядипломної педагогічної освіти (Васильченко, 2006), графічної культури майбутніх учителів трудового навчання (Буянов, 2007), культури побуту школярів у системі естетичного виховання (Панасюк, 2007), формування професійної культури офіцерів прикордонних військ під час вивчення гуманітарних дисциплін (Щеголева, 2007), моральної культури учнів закладів професійно-технічної освіти, зорієнтованих на народні традиції (Заячківська, 1995) та ін.

Аналіз цих наукових праць, а також стан практики формування професійної культури фахівця свідчать, що залишаються нерозв'язаними *суперечності між*: соціальними вимогами до професійної культури робітника і реальним її рівнем у випускників закладів професійно-технічної освіти; обґрунтованою потребою передачі майбутнім фахівцям сфери обслуговування емоційно-ціннісних складових та недостатньою мотивацією учнів закладів професійно-технічної освіти до сприйняття професійної культури через перевантаження учнів принципами споживацтва порівняно з творчими установками відносно життя і культури; інтегративним характером професійної культури та фрагментарністю її формування в освітньому процесі закладів професійно-технічної освіти; вимогами і потребами ринку праці щодо формування професійної культури фахівців сфери обслуговування та недостатньою готовністю педагогічних працівників закладів професійно-технічної освіти до формування професійної культури; реальним станом та потребами навчального, методичного та науково-методичного забезпечення.

Окреслені суперечності вимагають зміни підходів до підготовки фахівців сфери обслуговування, побудови нових взаємовідносин між суб'єктами

освітнього процесу, обґрунтування педагогічних умов формування професійної культури.

З огляду на потребу розв'язання зазначених суперечностей, а також актуальність проблеми формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування в умовах сучасного розвитку економіки та сфери послуг, фрагментарне дослідження проблеми, потреби ринку праці, обрано тему дисертаційного дослідження «Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування».

**Мета дослідження** полягає у теоретичному обґрунтуванні та експериментальній перевірці педагогічних умов реалізації моделі формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

Відповідно до мети окреслено такі дослідницькі **завдання**:

1. Проаналізувати формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як педагогічну проблему та виявити основні особливості формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти відповідно до вимог сучасного ринку праці.

2. Розробити модель формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти на базі результатів аналізу теоретичних та практичних підходів щодо формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

3. Визначити та обґрунтувати на основі методологічних принципів і підходів педагогічні умови формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

4. Провести експериментальну перевірку ефективності педагогічних умов формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти.

**Об'єкт дослідження** – професійна підготовка фахівців сфери

обслуговування.

**Предмет дослідження** – педагогічні умови формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

**Гіпотеза дослідження.** Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти буде ефективним за таких умов: підготовки викладачів до провадження педагогічної діяльності по формуванню професійної культури на основі інтегративної професійно-культурологічної компетентності учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування; готовності учнів закладів професійно-технічної освіти до процесу усвідомленого формування культури загалом і професійно-культурологічної компетентності зокрема в учнів закладів професійно-технічної освіти на основі виявлених особливостей професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування та визначення її культурологічного компонента в системі соціального та навчального середовища.

**Наукова новизна результатів дослідження** полягає в тому, що *вперше*: розроблено модель формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування закладів професійно-технічної освіти та *визначено* педагогічні умови її реалізації (використання гуманітарних дисциплін, зокрема зарубіжної літератури як засобу формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, що ґрунтуються на запитах і вимогах сучасного ринку праці сфери обслуговування; розвитку інтегральної, загальних, фахових компетентностей та компетентностей спеціалізації майбутніх працівників сфери обслуговування засобами гуманітарних дисциплін; оновлення методів, форм та засобів навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування); *обґрунтовано* формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як педагогічну проблему, що сформувалася під впливом оновлення освітнього простору; визначено основні цілі формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на основі методологічних підходів (особистісно-

орієнтованого, аксіологічного, компетентнісного, культурологічного, гуманістичного, інтегративного та діяльнісного); розкрито структуру професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, на основі компонентів: організаційно-цільового, мотиваційно-ціннісного, професійно-культурологічного та визначено рівні (низький, середній, високий) сформованих компонентів професійної культури.

*Уточнено* зміст понять «професійна культура», «професійна культура особистості», «фахівець сфери обслуговування», «професійна культура фахівця сфери обслуговування».

*Набули подальшого розвитку* положення про організацію професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування з урахуванням вимог роботодавців; теоретичні засади формування професійної культури у закладах професійно-технічної освіти.

**Практичне значення результатів дослідження** полягає в тому, що отримані результати та матеріали (модель формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування закладів професійно-технічної освіти, рекомендації щодо використання гуманітарних дисциплін, зокрема зарубіжної літератури, у формуванні професійної культури можуть використовуватися у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Розроблений факультативний спецкурс «Формування професійної культури фахівця сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін» може застосовуватись викладачами дисципліни «Зарубіжна література» у закладах професійно-технічної освіти з метою формування та розвитку педагогічної компетентності викладачів, що беруть участь у підготовці фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти сфери обслуговування. Результати, матеріали, положення та висновки дослідження, а також комплекс методичного забезпечення для формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування, підготовлені методичні рекомендації для викладачів можуть бути використані у процесі укладання навчальних програм і посібників із метою вдосконалення

навчального процесу, проведенні науково-педагогічних досліджень, під час написання курсових і дипломних робіт, а також у процесі розробки матеріалів для підвищення кваліфікації викладачів і фахівців.

**Структура та обсяг дисертації.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел (262 найменування, з них 15 – іноземними мовами), 12-ти додатків. Загальний обсяг дисертації складає 311 сторінок, з них 215 сторінок основного тексту, який містить 8 рисунків і 13 таблиць на 18 сторінках.

У **Вступі** обґрунтовано актуальність та доцільність дослідження; визначено об'єкт, предмет, мету, завдання і методи дослідження; висвітлено наукову новизну та практичне значення одержаних результатів, апробацію і впровадження результатів дослідження; зазначено особистий внесок здобувача; подано структуру й обсяг дисертаційної роботи.

У першому розділі – **«Теоретичні основи формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти»** – проаналізовано стан теорії та практики формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування як педагогічну проблему; визначено основні цілі формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти.

У другому розділі – **«Педагогічні умови формування та обґрунтування моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування»** – на основі обґрунтованих 7 методологічних підходів (гуманістичний; діяльнісний; особистісно-орієнтований; аксіологічний; компетентнісний; культурологічний; інтегративний) та дидактичних принципів побудовано відповідну модель, визначено базові компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування; обґрунтовано педагогічні умови реалізації моделі на практиці.

У третьому розділі – **«Дослідно-експериментальна перевірка ефективності моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування та педагогічних умов її**



**реалізації»** – представлено планування, організацію та методику проведення експерименту з метою формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти; виконано аналіз результатів експериментального дослідження; реалізовано констатувальний, та формувальний етапи експерименту та здійснено аналіз отриманих даних; виконано статистичну перевірку достовірності результатів експериментального дослідження.

Визначено перспективні напрями подальших педагогічних досліджень.

**Ключові слова:** професійна культура, фахівець сфери обслуговування, професійно-технічна освіта, учень закладу професійно-технічної освіти, модель формування професійної культури фахівця сфери обслуговування, педагогічні умови.

## ABSTRACT

*Ruziak T.I.* The Formation of Students' Professional Culture in Vocational Education and Training Institutions of Service Industry. – Qualificative research paper as a manuscript.

The thesis for the Degree of Doctor of Philosophy in the specialty 015 – Vocational education (by subject specialization). – Lviv Polytechnic National University. – Lviv, 2022.

**Research topicality.** State standards of vocational education, needs and demands of modern society create new requirements for future specialists in all fields. The National Doctrine of Education Development states that education should be based primarily on the cultural and historical values of the people, their traditions and spirituality. The main directions of research in the field of pedagogical and psychological sciences in Ukraine are focused on research on the problem of forming the personality of a future competitive specialist and finding an arsenal of pedagogical tools for self-realization, both in the occupational field and in society in general. Thus, at the current stage of the development of education in the conditions of global

transformations, the need for culturally appropriate education is actualized, which determines the importance of the problem of forming the professional culture of future specialists. The problem of forming the professional culture of student youth, in particular the development of theoretical and methodological concepts of general cultural and professional development of a future specialist has become meaningful.

Modern vocational education system is characterized by changes in the implementation of the its content component which is focused on the formation of behavioural protocol of a service industry specialist and needs revision and clarification, adjustment and content-behavioral changes concerning the war in Ukraine, population movements, increased emotional and psychological instability of the population, which undoubtedly affects the formation of the model of a specialist's professional activity, which is based on the culturological component as a determinant. One of the elements of this model is professional culture. Obviously, the market is forming demands for specialists who both have a thorough knowledge of their profession and possess a number of specific qualities, among which are creativity, initiative, perseverance, leadership, etc.

The research topicality of the formation of professional culture of future specialists is determined by the demands of society in highly cultured personnel, the requirements for a modern specialist need to review the process of organization, principles, content, methods and technologies of vocational education in vocational schools in general and vocational education and training institutions in particular.

The topicality of the problem is described in the current legal framework of Ukraine, the main documents of which highlight modern approaches to the formation of strategies for the development of education in general and vocational education in particular. These are the Laws of Ukraine "On Education" (2017), the Law of Ukraine "On Vocational (Vocational-Technical) Education" (1998), the Draft Law of Ukraine "On Vocational (Vocational-Technical) Education" (2020), etc.

The scientific and pedagogical literature discusses a number of issues on the peculiarities of the learning process in vocational schools (Bendera, 2003; Bidiyuk, 1999; Brylin, 1998; Volkova, 2008; Gurevich, 1999; Denderenko, 2018; Kozibroda

2018; Kozlovska, 2001; Kuppenko, 2021; Lozovetska, 2002; Manko, 2006; Mykhasiuk, 2016; Moiseyuk, 2003; Nychkalo, 2002; Otych, 2009; Radkevych, 2008; Savchenko, 2008; Svystun, 2005; Skulska, 2005; Smetansky, 2007; Starikov, 2001; Stechkevych, 2003; Tarasenko, 1996; Li Jiaqi, 2018; Shakhov, 2000; Yagupov, 2002; Yakovenko, 2015 etc.); the formation of general and professional culture of a specialist (Ball, 2003; Vasyanovych, 1994; Goncharenko, 2008; Degtyareva, 2000; Dudka, 2009; Zyazyun, 2008; Lobur, 2006; Martynenko, 2021; Rudenko, 2000); professional culture as a factor that integrates the professional training and level of education of vocational schools students (Traverse, 2003), students' professional culture of vocational education and training institutions (Orlov, 1999), etc.

It is worth mentioning scientific investigations of the professional ethics of a master of industrial training (Kryvosheeva, 2007), culture of business speech (Mykhailyuk, 1999), the formation of professional and ethical culture (Ponomarenko, 2001), professional and pedagogical culture of a future mentor (Sydorenko, 2002; Tkachenko, 2000; Chernionkova, 2006), formation of aesthetic culture of future teachers of labour education (Tytarenko, 2010), management culture of the head of the institution of postgraduate pedagogical education (Vasylchenko, 2006), graphic culture of future teachers of labour education (Buyanov, 2007), the culture of life of students in the system of aesthetic education (Panasyuk, 2007), the formation of professional culture of border guard officers in the study of humanities (Shchegoleva, 2007), moral culture of students of vocational education and training institutions, focused on folk traditions (Zayachkivska, 1995), etc.

The research literature analysis and the state of the formation of professional culture of a specialist have revealed the following *contradictions*: between social requirements for the professional culture of a worker and its actual level in the graduates of vocational education and training institutions; reasonable need to transfer emotional and value components to future specialists in the field of service and insufficient motivation of students of vocational education and training institutions to perceive professional culture because of overloading students with the principles of consumption compared to creative attitudes towards life and culture; the integrative

nature of professional culture and the fragmentary nature of its formation in the educational process of vocational education institutions; the requirements and needs of labour market for the formation of professional culture of service industry specialists and the lack of readiness of teachers of vocational education institutions to form professional culture; the current state and needs of educational, methodological and scientific-methodological support.

The revealed contradictions require changes in approaches to the training of service industry specialists, new relationships between the subjects of the educational process, justification of the pedagogical conditions for the formation of professional culture.

The analysis of the contradictions and the research topicality of the problem of the formation of students' professional culture in vocational education and training institutions of service industry in the conditions of the development of modern economy and service sector, fragmentary investigation of the problem, demands of the labour market determine the choice of the research topic “**The Formation of Students' Professional Culture in Vocational Education and Training Institutions of Service Industry**”.

The **research aim** is to theoretically substantiate and experimentally verify pedagogical conditions for the implementation of the model of the formation of professional culture of future service industry specialists in the process of studying the humanities.

In accordance with the research aim, the following **objectives** are defined:

1. To analyze the formation of professional culture of future service industry specialists as the pedagogical problem and define main peculiarities in formation of professional education of future service industry specialists in vocational education and training institutions in accordance with the demands of the labour market.
2. To develop a model of formation of professional culture of future service industry specialists in vocational education and training institutions on the basis of the main conclusions of the analysis of theoretical and practical approaches to the

formation of students' professional culture in vocational education and training institutions of service industry.

3. To determine and justify the pedagogical conditions of students' professional culture formation in vocational education and training institutions of service industry.

4. To check experimentally the effectiveness of the pedagogical conditions of formation of students' professional culture in vocational education and training institutions of service industry.

Professional culture of the specialists of service industry is **the research object**.

The pedagogical conditions of formation of students' professional culture in vocational education and training institutions of service industry in the process of studying the humanities is **the research subject**.

**Research hypothesis.** The formation of students' professional culture in vocational education and training institutions of service industry will be effective under the following conditions: training teachers to conduct pedagogical activities to form professional culture based on integrative vocational and cultural competency of students in vocational education and training institutions of service industry; readiness of students of vocational education and training institutions to the process of conscious formation of culture in general and vocational and cultural competency in particular on the basis of defined peculiarities of professional training of future service industry specialists and determining its cultural component in the social and educational environment.

**The scientific novelty of the results obtained** lies in the fact that *for the first time*, the model of the formation of students' professional culture in vocational education and training institutions of service industry *is developed* and pedagogical conditions of its implementation (using of humanities, in particular Foreign Literature as a means of forming the professional culture of future service industry specialists, based on the demands and requirements of the modern labour market in the service industry; development of integrated, general, professional competencies and specialization competencies of future employees in service industry by means of

humanities; updating methods, forms and means of training future service industry specialists) *are defined*; the formation of professional culture of future service industry specialists as the pedagogical problem, formed under the influence of renewed educational space, *is justified*; the main goals of formation of professional culture of future specialists in service industry based on the methodological approaches (personality-oriented, axiological, competence, cultural, humanistic, integrative and activity-based) *are determined*; the structure of professional culture of future service industry specialists, based on the components: organizational-target, motivational value, professional-cultural, *is analyzed* and the levels (low, medium, high) of the formed components of the professional culture *are determined*.

The study clarifies the meaning of the notions “professional culture”, “professional culture of the individual”, “a service industry specialist”, “professional culture of a service industry specialist”.

Theoretical statements on the development of professional training of specialists in service industry in the context of labour market needs and theoretical principals of the formation of professional culture in vocational education and training institutions *have gained further development*.

**The practical value of the research** lies in the fact that the obtained results and materials (the model of the formation of future specialists’ professional culture in the vocational education and training institutions of service industry, recommendations on the use of the humanities, especially Foreign Literature, in the formation of professional culture can be used in the vocational training of future service industry specialists. The developed optional special course “Formation of professional culture of service industry specialists in the process of studying the humanities” can be used by teachers of the discipline “Foreign Literature” in vocational education institutions in order to form and develop pedagogical competency of teachers involved in training service industry specialists in vocational education institutions. The research results, materials, provisions and conclusions, as well as a set of materials on methodological support for the formation of students’ professional culture in vocational education and training institutions of service industry, prepared guidelines for teachers can be used in

the process of compiling curricula and textbooks to improve the educational process, conducting the pedagogical research, writing course and diploma papers, as well as in the process of developing materials for professional development of teachers and specialists.

**The structure and volume of the thesis.** The paper consists of an introduction, three chapters, conclusions to each chapter, general conclusions, references (262 items, 15 of which in foreign languages), 12 appendices. The total volume of the thesis is 311 pages, 215 pages of which present the main content, which includes 13 tables and 8 figures on 18 pages.

The **Introduction** contains justification of the research topicality; determines the object, subject, aim, objectives and methods of the research; outlines scientific novelty and practical value of the obtained results; informs on approbation and implementation of the research results; clarifies personal contribution of the researcher; presents the structure and volume of the dissertation.

The first chapter “**Theoretical concepts of the formation of students’ professional culture in vocational education and training institutions**” outlines the state of theory and practice of the formation of students’ professional culture in vocational education and training institutions of service industry as the pedagogical problem; the main goals of the formation of professional culture of future service industry specialists in vocational education and training institutions.

The second chapter “**Pedagogical conditions of the formation and justification of the model of the formation of students’ professional culture in vocational education and training institutions of service industry**” characterizes the model, built on the seven substantiated methodological approaches (humanistic; activity-based; personality-oriented; axiological; competence; culturological; integrative) and didactic principles; determines the basic competencies of future service industry specialists; and substantiates the pedagogical conditions of the model realization in practice.

The third chapter “**Experimental verification of the effectiveness of the model of the formation of students’ professional culture in vocational education and**

**training institutions of service industry and pedagogical conditions of its implementation”** presents planning, organization and methodology of the experiment of training of future service industry specialists in vocational education and training institutions; analyses the results of experimental research; outlines the ascertaining and formative stages of the experiment and the analysis of the obtained data; performs statistical verification of the reliability of the results of the experimental study.

The prospects of further pedagogical researches are defined.

**Key words:** professional culture, a service industry specialist, vocational education, a pupil of vocational education and training institution, a model of service industry specialist’s professional culture formation, pedagogical conditions.

### Список публікацій здобувача

#### *Публікації, що відображають основні наукові результати дисертації*

*Статті у наукових виданнях, включених на дату опублікування до переліку наукових фахових видань України*

1. Рузяк Т.І. (2009). Підготовка викладачів вищих професійних училищ до формування професійної культури учнів. *Молодь і ринок*, 12(59), 118-122.
2. Рузяк Т.І. (2010). Підготовка викладачів вищих професійних училищ до формування професійної культури учнів. *Молодь і ринок*, 10(69), 135-139.
3. Рузяк Т.І. (2014). Дослідження чинників впливу на формування професійно культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми: збірник наукових праць*, 39, 106-111.
4. Рузяк Т.І. (2019b). Діагностика ефективності формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах : збірник наукових праць*, 63(1), 59-64.
5. Савка І.В., Стечкевич О.О., Рузяк Т.І. (2021a). Педагогічні умови культурологічної підготовки перекладачів творів зарубіжної літератури для закладів професійно-технічної освіти. *Актуальні питання гуманітарних наук :*



міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 35(5), 255-260.

6. Савка І.В., Гаврилюк М.В., Рузяк Т.І. (2021b). Роль перекладу творів зарубіжної літератури у формуванні професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти. *Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка*, 12(168), 255-259.

7. Рузяк Т.І. (2019с). Експериментальний аналіз стану практики формування професійної культури учнів ВПУ сфери обслуговування. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова*, 5(67), 238-242.

***Публікації, що засвідчують апробацію матеріалів дисертації***

8. Рузяк Т.І. (2019d). Інноваційні підходи до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Психологія та педагогіка: необхідність впливу науки на розвиток практики в Україні: збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції*. (с. 90–93). Львів, Україна: ГО «Львівська педагогічна спільнота».

9. Рузяк Т.І. (2020а). До питання формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Актуальні проблеми реформування системи виховання та освіти в Україні: Збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції*. (с. 106-109). Львів, Україна: ГО «Львівська педагогічна спільнота».

10. Рузяк Т.І. (2020b). Від культури – до професійної культури. *Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави: збірник тез VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції*. (с. 305-306). Львів, Україна: Національний університет «Львівська політехніка».

11. Рузяк Т. І. (2019е). Педагогічні умови та підходи до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави: збірник тез VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції*. (с. 258-259). Львів, Україна: Національний університет «Львівська політехніка».

12. Рузяк Т.І. (2020с). Формування професійної культури майбутніх фахівців у процесі викладання гуманітарних дисциплін. *Неформальна та інформальна освіта як ресурс розвитку особистості : матеріали міжнародної науково-практичної конференції*. (с. 84-87). Київ, Україна: Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського.

13. Рузяк Т.І. (2019f). Факультативний спецкурс як засіб формування професійної культури фахівців сфери обслуговування. *Актуальні питання сучасних педагогічних та психологічних наук : збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції*. (с. 93–96). Одеса, Україна: ГО «Південна організація педагогіки».

14. Рузяк Т.І. (2019g). Емпіричний аналіз стану формування професійної культури учнів ВПУ сфери обслуговування. *Управління в освіті : матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної конференції*. (с. 233–235). Львів, Україна: Національний університет «Львівська політехніка».

15. Рузяк Т. (2020d). Роль зарубіжної літератури у формуванні професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти. *Матеріали всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції «Психолого-педагогічний супровід фахового зростання особистості в системі неперервної професійної освіти»*. (с. 282-285). Бердянськ, Україна: Видавництво Бердянського державного педагогічного університету.

16. Рузяк Тетяна. (2021с). Інтеграція професійної мобільності та професійної культури у підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Професійний розвиток педагога в умовах інтеграції до європейського освітнього простору: міжнародна академічна та професійна / професійно-педагогічна мобільність : матеріали міжнародної науково-практичної конференції* (с. 143-147). Львів, Україна: Національний університет «Львівська політехніка».

*Публікації, що додатково висвітлюють результати дослідження*

17. Дольнікова Л. В., Рузяк Т. І., Гузій І. С. (2019а). Формування конкурентоздатності майбутніх фахівців: культурологічний аспект. *Хуманитарни Балканскии изследвания*, 3/2(4), 12-15.

## ЗМІСТ

<b>АНОТАЦІЯ</b> .....	<b>2</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>9</b>
<b>ВСТУП</b> .....	<b>21</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ УЧНІВ ЗАКЛАДІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ</b> .....	<b>31</b>
1.1. Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування як педагогічна проблема.....	<b>31</b>
1.2. Теоретичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	<b>56</b>
1.3. Діагностика формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.....	<b>84</b>
Висновки до першого розділу.....	<b>101</b>
<b>РОЗДІЛ 2. ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ ТА ОБГРУНТУВАННЯ МОДЕЛІ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ УЧНІВ ЗАКЛАДІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ</b> .....	<b>105</b>
2.1 Педагогічні умови формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.....	<b>105</b>
2.1.1. Підготовка викладача до формування професійної культури учнів у закладах професійно-технічної освіти сфери обслуговування.....	<b>118</b>
2.1.2. Підготовка учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування до сприйняття професійної культури.....	<b>123</b>
2.1.3. Формування професійно-культурологічної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти .....	<b>126</b>
2.2. Обґрунтування моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.....	<b>159</b>

Висновки до другого розділу.....	164
<b>РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ МОДЕЛІ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ УЧНІВ ЗАКЛАДІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПЕДАГОГІЧНИХ УМОВ ЇЇ РЕАЛІЗАЦІЇ.....</b>	<b>168</b>
3.1. Методика та організація експериментального дослідження.....	168
3.2. Особливості реалізації констатувального експерименту.....	173
3.3. Формувальний експеримент та узагальнення результатів дослідження.....	197
Висновки до третього розділу.....	208
<b>ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....</b>	<b>210</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>216</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>247</b>

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Державні стандарти професійної освіти, потреби і запити сучасного суспільства висувають нові вимоги до майбутніх фахівців у всіх сферах діяльності. У Національній доктрині розвитку освіти зазначено, що освіта має ґрунтуватися насамперед на культурно-історичних цінностях народу, його традиціях і духовності. Основні напрями досліджень у галузі педагогічних і психологічних наук в Україні акцентовані на дослідженнях проблеми формування особистості майбутнього конкурентоспроможного фахівця та пошук арсеналу педагогічних інструментів для його самореалізації, як у професійній сфері зокрема, так і в соціумі загалом. Відтак, на сучасному етапі розвитку освіти в умовах глобальних трансформацій, актуалізується потреба в культуро-відповідній освіті, що зумовлює важливість проблеми формування професійної культури майбутніх фахівців. Актуальності набуває проблема формування професійної культури учнівської молоді, зокрема розробка теоретичних і методичних засад загальнокультурного і професійного розвитку особистості майбутнього фахівця.

На сучасному етапі розвитку системи професійної освіти відбулись і продовжують відбуватися зміни у реалізації її змістового компонента, який орієнтований на формування поведінкового протоколу фахівця сфери обслуговування, що потребує перегляду та уточнень, корегування та змістово-поведінкових змін у зв'язку з війною в Україні, переміщенням населення, підвищеною емоційною і психологічною нестійкістю населення, що безперечно впливає і на формування його професійної діяльності, в основу якої покладено культурологічний компонент, як визначальний. Одним із елементів цієї моделі, безперечно, виступає професійна культура. Все частіше ринок формує замовлення на фахівців, які не лише досконало володіють своїм фахом, а й є носіями низки конкретних якостей, серед яких чільне місце посідають творчість, ініціативність, наполегливість, лідерство тощо.

Актуальність проблеми формування професійної культури майбутніх

фахівців зумовлена наявністю потреби суспільства у висококультурних кадрах; вимоги до сучасного фахівця потребують перегляду процесу організування, засад, змісту, методик і технологій професійної освіти у професійній школі загалом та у закладах професійно-технічної освіти, зокрема.

Про важливість цієї проблеми свідчить наявна в Україні законодавча база, в основних документах якої виокремлені сучасні підходи до формування стратегії розвитку освіти загалом і професійно-технічної освіти зокрема. Це Закони України «Про освіту» (2017 рік), Закон України «Про професійну (професійно-технічну) освіту» (1998), Проект Закону України «Про професійну (професійно-технічну освіту» (2020) тощо.

У науково-педагогічній літературі відображена низка питань щодо особливостей процесу навчання у професійній школі (Бендера, 2003; Бідюк, 1999; Брилін, 1998; Волкова, 2008; Гуревич, 1999; Дендеренко, 2018; Козіброда, 2018; Козловська, 2001; Купенко, 2021; Лозовецька, 2002; Манько, 2006; Михасюк, 2016; Мойсеюк, 2003; Ничкало, 2002; Отич, 2009; Радкевич, 2008; Савченко, 2008; Свистун, 2005; Скульська, 2005; Сметанський, 2007; Старіков, 2001; Стечкевич, 2003; Тарасенко, 1996; Лі Цзяці, 2018; Шахов, 2000; Ягупов, 2002; Яковенко, 2015 та ін.), формування загальної та професійної культури фахівця (Балл, 2003; Васянович, 1994; Гончаренко, 2008; Дегтярьова, 2000; Дудка, 2009; Зязюн, 2008; Лобур, 2006; Мартиненко, 2021; Руденко, 2000 та ін.), професійної культури, як чинника, що інтегрує фахову підготовку та рівень виховання учнів професійно-технічних закладів освіти (Траверсе, 2003), професійної культури учнів професійно-технічних закладів освіти (В. Орлов, 1999) та ін.

Цікавими і ґрунтовними є наукові розвідки щодо професійної етики майстра виробничого навчання (Кривошеєва, 2007), культури ділового мовлення (Михайлюк, 1999), формування професійно-етичної культури (Пономаренко, 2001), професійно-педагогічної культури майбутнього наставника (Сидоренко, 2002; Ткаченко, 2000; Черньонкова, 2006), формування естетичної культури майбутніх учителів трудового навчання (Титаренко, 2010), культури управління

керівника закладу післядипломної педагогічної освіти (Васильченко, 2006), графічної культури майбутніх учителів трудового навчання (Буянов, 2007), культури побуту школярів у системі естетичного виховання (Панасюк, 2007), формування професійної культури офіцерів прикордонних військ під час вивчення гуманітарних дисциплін (Щеголева, 2007), моральної культури учнів закладів професійно-технічної освіти, зорієнтованих на народні традиції (Заячківська, 1995) та ін.

Аналіз цих наукових праць, а також стан практики формування професійної культури фахівця свідчать, що залишаються нерозв'язаними *суперечності між*: соціальними вимогами до професійної культури робітника і реальним її рівнем у випускників закладів професійно-технічної освіти; обґрунтованою потребою передачі майбутнім фахівцям сфери обслуговування емоційно-ціннісних складових та недостатньою мотивацією учнів закладів професійно-технічної освіти до сприйняття професійної культури через перевантаження учнів принципами споживацтва порівняно з творчими установками відносно життя і культури; інтегративним характером професійної культури та фрагментарністю її формування в освітньому процесі закладів професійно-технічної освіти; вимогами і потребами ринку праці щодо формування професійної культури фахівців сфери обслуговування та недостатньою готовністю педагогічних працівників закладів професійно-технічної освіти до формування професійної культури; реальним станом та потребами навчального, методичного та науково-методичного забезпечення.

Окреслені суперечності вимагають зміни підходів до підготовки фахівців сфери обслуговування, побудови нових взаємовідносин між суб'єктами освітнього процесу, обґрунтування педагогічних умов формування професійної культури.

З огляду на потребу розв'язання зазначених суперечностей, а також актуальність проблеми формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування в умовах сучасного розвитку економіки та сфери послуг, фрагментарне дослідження проблеми, потреби ринку

праці, обрано тему дисертаційного дослідження «Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування».

**Зв'язок теми роботи з науковими напрямами, планами, темами.** Дисертаційне дослідження виконано відповідно до наукового напряму кафедри педагогіки та інноваційної освіти Національного університету «Львівська політехніка» «Теоретико-методичні засади професійного розвитку особистості». Дисертація виконана в межах науково-дослідної роботи «Теоретико-методичні засади особистісного і професійного розвитку сучасного фахівця в умовах інтеграції у міжнародний освітній простір» (номер державної реєстрації 0121U113179).

Тема дисертаційного дослідження затверджена вченою радою Інституту права та психології Національного університету «Львівська політехніка» (протокол № 9/18 від 08.10.2018).

**Мета дослідження** полягає у теоретичному обґрунтуванні та експериментальній перевірці педагогічних умов реалізації моделі формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

Відповідно до мети окреслено такі дослідницькі **завдання**:

1. Проаналізувати формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як педагогічну проблему та виявити основні особливості формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти відповідно до вимог сучасного ринку праці.

2. Розробити модель формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти на базі результатів аналізу теоретичних та практичних підходів щодо формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

3. Визначити та обґрунтувати на основі методологічних принципів і підходів педагогічні умови формування професійної культури учнів закладів



професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

4. Провести експериментальну перевірку ефективності педагогічних умов формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти.

**Гіпотеза дослідження.** Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти буде ефективним за таких умов: підготовки викладачів до провадження педагогічної діяльності по формуванню професійної культури на основі інтегративної професійно-культурологічної компетентності учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування; готовності учнів закладів професійно-технічної освіти до процесу усвідомленого формування культури загалом і професійно-культурологічної компетентності зокрема в учнів закладів професійно-технічної освіти на основі виявлених особливостей професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування та визначення її культурологічного компонента в системі соціального та навчального середовища.

**Методологічною основою дослідження** є сукупність наукових підходів до розв'язання проблеми формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти (особистісно-орієнтований; організаційний; компетентнісний; культурологічний; аксіологічний; мотиваційний; діяльнісний); загальнодидактичних (науковості; систематичності і послідовності; свідомості та активності; наочності; гуманізації; міцності засвоєння знань; відкритості і варіативності) та специфічних (інтеграції; практичної орієнтованості; індивідуалізації; співробітництва) принципів.

**Методи дослідження.** Для розв'язання вище зазначених завдань використано комплекс методів дослідження: *теоретичні* – аналіз, синтез, індукція, дедукція, порівняння, узагальнення, систематизація нормативно-правової бази, навчально-методичної літератури та навчально-методичної документації (стандартів, освітньо-професійних програм, навчальних програм,

навчальних планів, методичних рекомендацій тощо), а також для обґрунтування педагогічних умов формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти, аналізу та висновків; *емпіричні* – спостереження, експеримент для дослідження ефективності педагогічних умов, що дають можливість отримувати різнобічну інформацію і сприяють поглибленню їхнього кількісного та якісного аналізу, опитування (анкетування, тестування, бесіда); *методи математичної статистики* для аналізу ймовірності ефективності впровадження запропонованих педагогічних умов.

**Наукова новизна результатів дослідження** полягає в тому, що *вперше*: розроблено модель формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування закладів професійно-технічної освіти та *визначено* педагогічні умови її реалізації (використання гуманітарних дисциплін, зокрема зарубіжної літератури як засобу формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, що ґрунтуються на запитах і вимогах сучасного ринку праці сфери обслуговування; розвитку інтегральної, загальних, фахових компетентностей та компетентностей спеціалізації майбутніх працівників сфери обслуговування засобами гуманітарних дисциплін; оновлення методів, форм та засобів навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування); *обґрунтовано* формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як педагогічну проблему, що сформувалася під впливом оновлення освітнього простору; визначено основні цілі формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на основі методологічних підходів (особистісно-орієнтованого, аксіологічного, компетентнісного, культурологічного, гуманістичного, інтегративного та діяльнісного); розкрито структуру професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, на основі компонентів: організаційно-цільового, мотиваційно-ціннісного, професійно-культурологічного та визначено рівні (низький, середній, високий) сформованих компонентів професійної культури.

*Уточнено* зміст понять «професійна культура», «професійна культура особистості», «фахівець сфери обслуговування», «професійна культура фахівця

сфери обслуговування».

*Набули подальшого розвитку* положення про організацію професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування з урахуванням вимог роботодавців; теоретичні засади формування професійної культури у закладах професійно-технічної освіти.

**Практичне значення результатів дослідження** полягає в тому, що отримані результати та матеріали (модель формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування закладів професійно-технічної освіти, рекомендації щодо використання гуманітарних дисциплін, зокрема зарубіжної літератури, у формуванні професійної культури можуть використовуватися у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Розроблений факультативний спецкурс «Формування професійної культури фахівця сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін» може застосовуватись викладачами дисципліни «Зарубіжна література» у закладах професійно-технічної освіти з метою формування та розвитку педагогічної компетентності викладачів, що беруть участь у підготовці фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти сфери обслуговування. Результати, матеріали, положення та висновки дослідження, а також комплекс методичного забезпечення для формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування, підготовлені методичні рекомендації для викладачів можуть бути використані у процесі укладання навчальних програм і посібників із метою вдосконалення навчального процесу, проведенні науково-педагогічних досліджень, під час написання курсових і дипломних робіт, а також у процесі розробки матеріалів для підвищення кваліфікації викладачів і фахівців.

Результати дослідження **впроваджено** в освітній процес Львівського фахового коледжу харчової і переробної промисловості Національного університету харчових технологій (довідка № 201/22 від 28.03.2022), Криворізького професійного гірничо-технологічного ліцею (довідка № 189 від 29.03.2022), Стебницького професійного ліцею (довідка № 178 від 14.12.2021),

Самбірського фахового коледжу економіки та інформаційних технологій (довідка № 156 від 22.12.2021).

**Вірогідність отриманих результатів** дослідження забезпечується теоретичною аргументацією вихідних засад і положень; застосуванням методів досягнення поставленої мети дослідження, що відповідають його об'єкту, предмету, меті й завданням; репрезентативністю вибірки; поєднанням кількісного та якісного аналізу отриманих результатів; статистичною обробкою даних, а також позитивними результатами впровадження результатів дослідження.

**Особистий внесок здобувача.** Результати наукового дослідження, що представлені у дисертаційній одержані дисертантом самостійно. У працях, опублікованих у співавторстві, автору належать: Савка, Стечкевич & Рузьяк (2021a) – виокремлення та характеристика педагогічних умов культурологічної підготовки перекладачів творів зарубіжної літератури для закладів професійно-технічної освіти; Савка, Гаврилюк & Рузьяк (2021b) – конкретизація ролі перекладу творів зарубіжної літератури у формуванні професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти; Дольнікова, Рузьяк & Гузій (2019a) – аналіз культурологічного аспекту формування конкурентоздатності майбутніх фахівців.

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення і результати дослідження обговорено на 29 науково-практичних конференціях, серед них – міжнародні: «Сучасні освітні технології у професійній підготовці майбутніх фахівців» (Львів, 2002), «Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців у професійних навчальних закладах технічного і художнього профілю» (Львів, 2004), «Проблеми професійного становлення молоді на основі духовно-моральних цінностей» (Вінниця, 2006), «Шляхи розвитку духовності та професіоналізму за умов глобалізації ринку освітніх послуг» (Вінниця, 2007); «Розвиток духовності та професіоналізму в умовах глобалізації» (Вінниця, 2008), «Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми» (Київ-Вінниця, 2006, 2008,

2010, 2014); всеукраїнські: «Потенціал людини: духовний, психічний і творчий виміри» (Львів, 2005), Всеукраїнський Педагогічний Конгрес (Львів, 2005), «Сучасні освітні технології у професійній підготовці майбутніх фахівців» (Львів, 2007), «Регіональні аспекти професійної орієнтації в умовах профільного навчання» (Львів, 2008), «Дидактичні умови загальноосвітньої підготовки учнів професійно-технічних навчальних закладів» (Львів, 2010), «Полікуртурне виховання молоді в умовах інтеграції освітньо-виховного процесу» (Ужгород-Львів, 2010); «Психологія та педагогіка; необхідність впливу науки на розвиток практики в Україні» (Львів, 2019), «Актуальні проблеми реформування системи виховання та освіти в Україні» (Львів, 2020), «Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави» (Львів, 2019, 2020), «Неформальна та інформальна освіта як ресурс розвитку особистості» (Київ, 2020), «Актуальні питання сучасних педагогічних та психологічних наук» (Одеса, 2019), «Управління в освіті» (Львів, 2019), «Психолого-педагогічний супровід фахового зростання особистості в системі неперервної професійної освіти» (Бердянськ, 2020), «Професійний розвиток педагога в умовах інтеграції до європейського освітнього простору: міжнародна академічна та професійна / професійно-педагогічна мобільність» (Львів, 2021); регіональні: «Сучасні освітні технології у професійній підготовці майбутніх фахівців» (Львів, 2008), «Принципи, ідеї, напрями діяльності сучасного педагога у системі професійно-технічної освіти» (Стрий, 2010), «Психологічна служба у професійно-технічних навчальних закладах: досвід, проблеми, перспективи» (Львів, 2010), «Розвиток професійно-технічної освіти на регіональному рівні: проблеми, рішення, перспективи» (Львів, 2010), «Особистість в екстремальних умовах» (Львів, 2015 р.), а також на звітних наукових конференціях, проблемних і науково-методичних семінарах, нарадах методистів тощо.

**Публікації.** Основні положення та результати дисертаційного дослідження відображено у 17-ти працях (з них 14 одноосібні): 7 статей у фахових виданнях України, 1 стаття – у періодичному фаховому виданні іншої держави; 9 праць апробаційного характеру.

**Структура та обсяг дисертації.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел (262 найменування, з них 15 – іноземними мовами), 12-ти додатків. Загальний обсяг дисертації складає 311 сторінок, з них 215 сторінок основного тексту, який містить 8 рисунків і 13 таблиць на 18 сторінках.

## РОЗДІЛ 1

### **ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ УЧНІВ ЗАКЛАДІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

У розділі «Теоретичні основи формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування» висвітлено професійну культуру учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування як педагогічну проблему; розкрито теоретичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; а також представлено результати діагностики формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

#### **1.1. Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування як педагогічна проблема**

У міру зростання матеріального і культурного рівня суспільства зростають потреби в якісних послугах, а відповідно і у фахівцях, які кваліфіковано надають ці послуги. Зміни в структурі та розширення сфери обслуговування висунули нові вимоги до підготовки фахівців у професійно-технічних закладах освіти відповідного профілю.

Сьогодні успішність діяльності працівника сфери обслуговування визначається не лише рівнем сформованості знань, вмінь та навичок, а й рівнем загальної та професійної культури. Ми повністю підтримуємо позицію Г. Балла, який вважає, що на сучасному етапі розвитку сфери послуг все більше професій мають на меті формування здатностей до розв'язання творчих проблем, а тому досягнення ефективності у формуванні професійної компетентності такого фахівця абсолютно неможливе без оволодіння ним складниками професійної культури навіть і не найвищому рівні (Балл, 2003).

Саме тому в процесі формування професійної культури майбутніх фахівців під час їхнього навчання в закладах професійно-технічної освіти важливим є урахування особливостей професійних обов'язків працівника сфери обслуговування, виходячи з розуміння їх багатofункціональності.

Сфера обслуговування на сучасному етапі – це система галузей, які охоплюють різні підгалузі, що характеризуються багатоманітними ознаками та видами діяльності, а їх функціональне призначення реалізується саме у наданні послуг споживачам, які мають багато в чому відмінні запити і потреби. У найбільш поширеному варіанті вона охоплює торгівлю, громадське харчування та галузі невиробничої сфери. Різноманіття професій сфери обслуговування може бути розділено за напрямками: громадське харчування, торгівля, надання послуг, сервісне обслуговування тощо. У межах кожного напрямку знаходяться спеціальності, близькі за своїми характеристиками.

Задоволення потреби людини в їжі є первісною потребою. Власне її вона задовольняє як за місцем проживання, так і поза ним. Саме на задоволення потреби людини в їжі поза місцем помешкання спрямована діяльність закладів громадського харчування. Сучасний розвиток національної економіки здебільшого має соціальну спрямованість, що передбачає орієнтацію на створення умов, які сприяють забезпеченню гідного життя і розвитку людини, а з іншої сторони – вимагає проведення якісних змін у цій сфері. Результати діяльності сфери громадського харчування носять комплексний характер: збільшують вільний час населення, звільняють його від трудомістких робіт із ведення домашнього господарства, сприяють раціональному використанню грошових доходів. Підприємства громадського харчування відіграють важливу роль у задоволенні потреб населення, а в системі інфраструктури національної економіки розглядаються як суспільно-організована форма задоволення потреб громадян в готовій їжі (Мотышина, 2006, с. 149-153).

Громадське харчування в Україні належить до сфери, що поєднує виробництво продукції та надання послуг з її реалізації. Наприклад, однією з підсистем соціальної сфери є громадське харчування. Підприємства



громадського харчування є найбільш розповсюдженими об'єктами сфери послуг і у громадському харчуванні найбільш представлені підприємства різних форм власності та видів господарювання, а послугами підприємств громадського харчування користуються всі громадяни (Палига & Притула, 2016, с. 150).

Саме громадське харчування – це одна із підгалузей, яка першою була роздержавлена і приватизована, а тому її розвиток у напрямі створення малих підприємств із кількістю працюючих до 50 осіб. Організування виробництва і надання послуг на такому підприємстві передбачає, що фахівець, крім основної кваліфікації техника-технолога повинен володіти і суміжними професіями, наприклад організатора, технолога і виконавця, що суттєво розширює сферу діяльності, забезпечує професійну та соціальну мобільність фахівця (Лобур, 2006). А це одночасно ставить вимоги перед закладами професійно-технічної освіти сфери обслуговування щодо якісного формування компетентностей, які ґрунтуються на особистісних професійно-значущих якостях кожного фахівця зокрема і команди загалом.

Торгівля є однією з провідних галузей економічної діяльності сучасної України, найрозвиненішою формою підприємництва. Сьогодні важко знайти підприємство, одним із видів статутної діяльності якого, не була б торгівля товарами (Барський, 2015, с. 6). Як форма обміну, торгівля є опосередкованою ланкою між виробництвом та зумовленим ним розподілом, з одного боку, та споживання, з другого, і являє собою фазу процесу відтворення. Торгівля відображає економічні відносини суспільства.

Варто акцентувати на такій особливості праці робітників сфери обслуговування, що саме взаємини між працівником і споживачем послуги відносяться до професійних, вони регламентовані нормативно-правовими та морально-етичними нормами, а тому одночасно з професійною майстерністю особливого значення набувають такі якості робітника, як досконале володіння поведінковим протоколом у демонструванні ставлення до своїх обов'язків, культурою спілкування зі споживачами послуг, індивідуальністю послуг, що забезпечуються творчим характером праці та естетичною репрезентацією

надання послуг, що висуває підвищені вимоги до професійної культури майбутнього фахівця. Удосконалення підготовки кадрів для торгівлі, громадського харчування та сфери послуг – одна з найважливіших умов підвищення соціальної ефективності та якості обслуговування населення, задоволення попиту споживачів.

Працівник сфери обслуговування має враховувати психолого-фізіологічні якості і властивості споживача послуг для максимального задоволення його потреб, запитів, вподобань як індивідуального, так і етичного характеру, адже саме надання індивідуальної послуги підвищує її ефективність, сприяє не лише творчому характеру взаємин, а підвищує матеріальну вигоду підприємства, стимулює працівника до вирішення не лише технологічно-конструктивних завдань, а й що не менш важливо до вирішення завдань комунікативних (Жорова, 2007).

Такі професії як продавці, офіціанти, перукарі, провідники, кухарі, касири, білетери, відносяться до професій системи «людина-людина». У будь-якому з напрямів цього типу професій фахівець, окрім суто професійних знань і вмінь, має володіти знаннями й уміннями роботи з людьми. Успішне виконання професійних обов'язків виявиться неможливим, якщо не буде почута і зрозуміла інша людина, не будуть враховані її побажання, не буде встановлений контакт. Разом із тим, доброзичливість, співчуття, співпереживання, інтерес до людей повинні поєднуватися у фахівців системи «людина-людина» з високою емоційною стійкістю, витримкою, самоконтролем, умінням володіти власними емоціями. Робота з людьми часто пов'язана з високою нервово-психічною напругою і вимагає добре розвинених не тільки комунікативних, але й емоційно-вольових якостей.

Високі вимоги до фахівців сфери обслуговування, громадського харчування і торгівлі, сфери обслуговування населення підкреслюють актуальність переходу від вузькопрофільних професій до професій широкого профілю – складних та інтегрованих. Випускники закладів професійно-технічної освіти мають стати свідомими повноправними суб'єктами ринку праці та

виступати і як наймані робітники, і як роботодавці – керівники підприємств у сфері малого бізнесу, техніки-технологи, товаровознавці – комерсанти, молодші спеціалісти. У сфері громадського харчування і послуг соціально-економічні зміни призвели до підготовки спеціаліста інтегрованих професій, який оволодіває суміжними професіями (Беляєва, 2002, с. 156). Наприклад, бармен-офіціант, кухар-кондитер-касир, кухар-комірник, кухар-офіціант тощо. Характерною є підготовка робітників за професіями широкого профілю, яка має забезпечувати одержання широкого кола базових професійних навичок і вмінь, що відповідають усьому діапазону робіт за певною професією.

Таким чином, кожна професія сфери обслуговування має власні характерні ознаки, що значною мірою зумовлюють специфіку побудови навчального процесу. Дослідження різних аспектів його організації, з урахуванням потреб ринку праці, є об'єктивною необхідністю.

Важливу роль у підготовці висококваліфікованих фахівців для сфери обслуговування відіграють заклади професійно-технічної освіти.

Передумовами створення закладів професійно-технічної освіти були такі: поєднання триступеневої підготовки (кваліфікованого робітника і молодшого спеціаліста) за певними профілями навчання; необхідність розв'язання проблем матеріально-технічного, кадрового і методичного забезпечення третього ступеня навчання (підготовка молодшого спеціаліста); розробка необхідної навчально-програмної документації та забезпечення учнів необхідним фондом спеціальної літератури за профілем підготовки на третьому ступені неперервної освіти в училищі; вивчення потреб регіонального ринку праці і певне перепрофілювання закладу (набір учнів за новими професіями, необхідними регіону) (Волошина, 2001, с. 3).

Саме заклади професійно-технічної освіти готують перспективних (у плані побудови кар'єри та подальшого професійного зростання) фахівців. Якісна професійна підготовка дозволить їм підняти професійну культуру у своїй галузі на вищий рівень.

Однією з особливостей освітнього процесу в сучасних закладах

професійно-технічної освіти є те, що відповідно нормативно-правової бази вони мають ширші автономні права щодо визначення методів і форм організування освітнього процесу під час реалізації завдань і змісту підготовки фахівця сфери обслуговування, а педагогічні працівники самостійно обирають методи і засоби навчання відповідно до вимог сучасної педагогічної науки (Палига & Притула, 2016, с. 4).

Варто зазначити, що в Національній стратегії розвитку освіти в Україні на 2012-2021 роки (2017) передбачено, що модернізація і розвиток освіти та науки повинні мати випереджувальний неперервний характер, бути гнучкими відносно всіх процесів, що відбуваються у світі й Україні. Своєю чергою, підвищення якісного рівня освіти сприятиме економічному зростанню країни та вирішенню соціальних проблем суспільства, необхідних для подальшого навчання і розвитку особистості, що є необхідною умовою забезпечення сталого розвитку демократичного суспільства. У цьому ж документі зазначається, що для удосконалення професійно-технічної освіти в Україні необхідними є:

- розробка, удосконалення та впровадження державних стандартів професійно-технічної освіти за спеціальностями і професіями широких кваліфікацій;
- перегляд, доповнення та затвердження переліку робітничих професій та скорочення їх кількості на основі об'єднання;
- удосконалення системи закладів професійно-технічної освіти всіх спрямувань та форм власності на основі прогностичного підходу, потреб регіонального ринку праці, а також розширення автономії закладів професійно-технічної освіти та створення навчально-виробничих комплексів, що інтегровані у професійно-технічну освіту;
- формування обґрунтованого державного замовлення на підготовку фахівців у закладах професійно-технічної освіти відповідно до реальних потреб ринку праці кожного окремого регіону зокрема та суспільства загалом;
- забезпечення професійного розвитку педагогічного персоналу закладів професійно-технічної освіти шляхом перепідготовки, підвищення кваліфікації;

- створення та ефективне функціонування центрів забезпечення та моніторингу якості професійно-технічної освіти на базі діючих центрів професійно-технічної освіти;

- створення достатньої кількості навчально-практичних центрів за галузевим спрямуванням для здійснення перепідготовки незайнятого населення та підвищення кваліфікації інженерно-педагогічних кадрів професійно-технічної освіти (Міністерство освіти і науки України, 2017).

Основна мета професійної підготовки полягає в передачі майбутнім фахівцям колективного досвіду з певної професії. За своєю сутністю ця діяльність соціальна. Діяльність окремої людини стає певною частиною, ланкою діяльності суспільства, тобто виконує соціальну функцію, спрямовану на сутнісне обслуговування самої людини та суспільства (Лебідь, 2011). У процесі навчання учні освоюють форми й способи діяльності, а в подальшому – самі її здійснюють. Таким чином, виконуючи певну діяльність, вчорашній учень сам стає носієм професійної культури.

Сучасний висококваліфікований фахівець має бути не лише спеціалістом-лідером у своїй професійній сфері, а й високоморальною, духовною, культурною людиною, справжнім представником національної гуманітарно-технічної еліти (Пономарьов, 2002). Кінцевою метою освітньої діяльності, як зазначає О. Савченко (2008), є шлях від людини освіченої – до людини культури. Дослідники проблеми організування освітнього процесу в системі сучасної професійної освіти зазначають, що всі компоненти змісту освіти і базової культури особи взаємозв'язані. Уміння без знань неможливі, творча діяльність здійснюється на основі певних знань і умінь, вихованість припускає знання про ту дійсність, до якої встановлюється те або інше відношення, про ту діяльність, яка викликає ті або інші емоції, передбачає поведінкові навички і вміння (Педагогіка, 2002), адже поки людина тільки знає про норми поведінки, навіть поводить як прийнято, але робить це всупереч негативній оцінці цих норм або при байдужості до них, її не можна вважати культурною.

Аналіз літературних джерел дає підстави стверджувати, що ключовим

завданням освіти у XXI столітті є розвиток мислення здобувача освіти, оскільки вимоги сучасного ринку праці у сфері обслуговування орієнтовані на фахівця, що володіє здатністю самостійно застосовувати отримані знання та навички у нестандартних умовах, в різноманітних життєвих ситуаціях, що є характеристикою не просто суспільства знань, а суспільства компетентних його членів. Сучасна сфера послуг орієнтована на фахівців мобільних, творчих, які самостійно і швидко приймають рішення, враховуючи особливості ситуації. Саме це стимулює фахівців і заклади професійно-технічної освіти до вдосконалення процесу підготовки фахівців у реалізації всіх компонентів педагогічного процесу в закладах професійно-технічної освіти.

На основі даних Міжнародної організації праці визначено сучасні вимоги до професійної підготовки і виділено чотири групи якостей, якими повинен володіти майбутній фахівець:

- 1-а група – якості, які визначають рівень розумового розвитку спеціаліста, вимагають інтелектуалізації навчальної діяльності в системі професійно-технічної освіти;
- 2-а група – якості, що визначають рівень професійної готовності та вимагають застосування професійно-діяльнісного підходу у навчанні;
- 3-а група – якості, що визначають рівень самостійності і творчості робітника, вимагають створення умов для реалізації творчо-діяльнісного підходу у навчанні;
- 4-а група якостей визначає рівень цивілізованості і загального розвитку, професійної і загальної культури, національно-патріотичної спрямованості особистості робітника.

Формування зазначених груп якостей передбачає гуманізацію, демократизацію і комплексний підхід до професійного навчання.

На сучасному етапі формування ринкових відносин, розширення сфери послуг, професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування набуває все більш універсального характеру. До структури професійних якостей учнів закладів професійно-технічної освіти невиробничої сфери повинні увійти

такі групи якостей, які інтегрують різні аспекти підприємницької діяльності: комунікативні навички (управлінське спілкування); адаптаційно-мобілізуючі навички (творчість праці, готовність до ризику); комерційно-домінантні навички (самостійність, потяг до лідерства). Крім того, фахівець повинен володіти комерційним типом мислення, в основу якого покладено вміння прибутково вести справи, самостійність економічної поведінки, висока відповідальність перед споживачами, постійний контроль якості та ціни вироблених товарів і послуг; ретельний економічний розрахунок, постійне порівняння витрат і результатів із відповідними показниками конкурентів; висока професійна культура (Сисоєва, 2001, с. 152).

Варто зазначити, що під час навчання учні ще не залучені повною мірою до професійної діяльності, тому йдеться не про професійну культуру як таку, а про розвиток та формування підвалин для майбутнього становлення професійної культури фахівця, оскільки вона можлива лише у певній професійній діяльності (Траверсе, 2003).

Своєю чергою, як особистісне утворення, професійна культура виступає інтегральним показником спеціального (на основі загального) предметно-професійного (когнітивного, емоційного, вольового, поведінкового) розвитку особистості. Першою із визначальних ознак професійної культури будь-якого працівника є його високий професіоналізм у вибраній сфері діяльності, що охоплює наявність необхідних для її якісного виконання знань, умінь і навичок (Старовойт, 2000). Структура професіоналізму передбачає сприйняття людиною своєї професійної діяльності як чогось особистого та суспільно цінного і значущого.

У процесі професійної діяльності особа неминує вступає у певні суспільні відносини з іншими людьми, які зумовлені соціальним, культурним, макро- і мікросередовищами. У вирішенні питання забезпечення культурницьких умов, професійного зростання майбутнього кваліфікованого робітника необхідно сформувати у нього культуродоцільні професійні якості, знання та вміння, опираючись на культурно-історичну спадщину обраної професії тим самим

визначити роль фахівця як суб'єкта професійної культури (Учнівська молодь, 2021).

На жаль, в існуючій на сьогодні практиці професійної освіти (не є винятком і сфера обслуговування) сформованість професійної культури майбутнього фахівця переважно оцінюється суб'єктивно, оскільки нормативна база підготовки фахівця (система професійної підготовки навчання і виховання) не орієнтована на культуротворчу діяльність.

Вважаємо за доцільне проаналізувати зміст загальних проблем формування професійної культури.

Сам світ повсякденного життя – це, звичайно, продукт культури, тому що він створюється за допомогою символічних концепцій «упертих фактів», які передаються від покоління до покоління, а також є визнаною сценою й заданою метою наших дій (Dewey, 1900, с. 114). Отже, яким складним не був би феномен культури, фактом є те, що культура – це світ, який створюється людиною, і цим вона відрізняється від природи, яка існує, до людини та не створюється її діяльністю (Макаренко, 2006, с. 181).

Термін «культура» первісно означав обробку ґрунту, його «культивування», тобто зміни у природі під впливом людини, на відміну від змін, викликаних природними причинами. Вже у цьому первісному змісті терміну підкреслено важливу особливість культури – її людський фактор, висловлено ідею впливу людини та її діяльності на навколишній світ (Греченко & Чорний, 2012).

Аналізуючи витоки культури, Н. Мирончук (2007) зазначає, що протягом всієї історії існування людства визначальними були вимоги суспільства щодо дотримання членами суспільства норм поведінки, правил спільного проживання, що підпорядковуються змісту й особливостям виховання культури взаємовідносин дітей соціально-економічним, політичним та організаційно-педагогічним критеріям розвитку суспільства, а саме: сповідання правил порядку і миру в первісному суспільстві; культивування любові до людини загалом у період дохристиянський; сповідування і дотримання християнських цінностей та



лицарської поведінки в епоху середньовіччя; формування людських взаємин на основі поваги до кожної людини в епоху Відродження; виховання якостей, що формують джентльмена та лицаря в період буржуазних революцій, а також в період доби козаччини в Україні; проголошення і сповідування свободи, рівності всіх, гуманізму у людських взаєминах в період розвитку народництва у ХІХ столітті; пошук механізмів соціальної взаємодії у розвідках педагогів на початку ХХ століття; формування гуманістичних відносин у кінці ХХ століття (Мирончук, 2007).

На думку М. Горелова, О. Моця та О. Рафальського (2012), культура є істинним багатством кожної людини, кожного суспільства й людства загалом. Вона є організованим досвідом усієї попередньої історії, який акумулює втілення людських здібностей і можливостей, результати рефлексії людей, їхньої творчості, фундамент для подальших зусиль. Інтегральний образ культури, її сутність можна зрозуміти в єдності двох взаємозв'язаних полюсів, що переходять один в одного, як постійний процес їх взаємного проникнення. На думку вчених, з одного боку, культура – це найцінніше багатство всього людства, невіддільне від нього як суб'єкта творення, зберігання, відтворення і збагачення культурних надбань, а з другого – вона завжди національна й особистісна. Культура – найбільший скарб кожної нації, інтелектуальний потенціал кожної особистості, що формується шляхом відтворювальної діяльності людини і суспільства, має соціальне призначення та світоглядний характер (Горелов, Моця & Рафальський, 2012).

Схожій позиції дотримується В. Шейко (2014), зазначаючи, що матеріальна й духовна культури історично мінливі, але на кожному новому етапі розвитку успадковують усе найцінніше від попередньої. Причому відбувається трансляція не тільки від покоління до покоління, а й трансформація загальнолюдської культури в особисту культуру людини. Невипадково деякі вчені визначають духовну культуру як друге народження людини. Вона її виховує, впроваджується в її свідомість і поведінку, душу й тіло, внаслідок чого людина виявляється спочатку носієм культури, а потім, збагачуючи її, стає

творцем культури (Шейко, 2014, с. 5).

З позицій філософії, культура – це феномен, породжений незавершеністю, відкритістю людської натури, розгортанням творчої діяльності людини, скерованістю на пошук сакрального смислу буття (Васянович, 2009).

Культура особистості тривалий час розглядалася як сукупність набутих етичних норм, правил, які регулюють у подальшому діяльність людини. Це, безумовно, важливі та необхідні складові культури особи, проте вони не дають змоги представити досліджуваний феномен в усьому протиріччі та єдності його структурних і функціональних компонентів.

Трактування феномену культури подається з позицій різних концептуальних підходів. Так, в контексті аксіологічної концепції культура – це явище, що відображає духовну природу людини в сукупності її базових цінностей та етичних норм. Діяльнісна концепція бачить у культурі прояв активної, розумної і творчої природи людини, вищий рівень оволодіння нею якою-небудь областю діяльності (культура розумової праці, культура мови, естетична культура та ін.). Особистісна концепція представляє культуру в аспекті актуалізації соціальної природи людини: як спосіб перебування особи в соціальному просторі та часі, систему її якостей і характеристик, необхідних для реалізації відносин людини до природи, суспільства, своїх тілесних і духовних потреб. Семіотична концепція трактує культуру як систему знаків для передачі та зберігання інформації. У контексті соціальної концепції культура характеризує певну історичну епоху, ступінь розвитку конкретного соціуму. Для сумативної концепції культура – сума продуктів діяльності та спілкування людей, область технічних і соціальних досягнень, накопичених людством у процесі його прогресивного розвитку. Евристична концепція акцентує креативну природу діяльності людини в космопланетарному, біосоціальному і культурно-історичному контекстах. Кожна з цих концепцій має право на існування, оскільки підкреслює одну зі сторін людської культури як складної системи. Різноманітні підходи, що застосовуються до вивчення культури як соціального феномену, мають власну методологічну цінність, але для педагогіки особливо

важливим є особистісний підхід, який дозволяє розглядати індивідуума як духовний суб'єкт культури, що володіє такими властивостями, як розуміння сенсу життя, відповідальність, здатність до саморегуляції (Ярошовець, 2000, с. 105-107).

З огляду на специфічні прояви у різних сферах людських взаємин та з урахуванням конкретних видів людської діяльності, Д. Разуменко (2001) виділяє такі основні своєрідні підсистеми культури: екологічна (адаптація людини до умов змінного середовища, добування їжі); виробнича (виробництво засобів існування, забезпечення життєдіяльності, транспорт тощо); духовна (наукова, художня, релігійна, комунікативна та інша пізнавальна діяльність); організаційна (соціонормативна, політична, управлінська діяльність, інформатика).

Ґрунтуючись на філософських, культурологічних, психологічних, педагогічних дослідженнях, Л. Колмогорова (1999) розглядає культуру людини в єдності її трьох основних складових: аксіологічної, процесуально-діяльнісної і творчої.

Як основоположні характеристики для загальної культури група під керівництвом І. Зимньої (1999) пропонує таку сукупність: розуміння світу, осмислення; знання світу і власного місця в ньому; уміння; творче перетворення або творіння; готовність людини до подальшого розвитку.

Як зазначає А. Свідзінський (2012) культура «матеріалізується» у фольклорі, ритуалах, у творах літератури і мистецтва, науки і філософії, у формах організації виробничої діяльності, способах виробництва (технологія) та його знаряддях (техніка), у формах організації і регламентації суспільного життя (політичні структури й установи, правничі норми та юридичні інституції), у релігійних віруваннях, догматах та установках, у формах побутової поведінки людини (традиції, звичаї, обряди), у структурах, що забезпечують комунікацію людей, обмін енергією та речовинами (Свідзінський, 2012, с. 45). До «структурних елементів культури належать: інтелектуальні (наука, освіта); естетичні (мистецтво та література); етичні (мораль); соціальні (мова, побут,

звичаї, право, політика); релігійні» (Греченко & Чорний, 2012, с. 13).

Констатуємо, що поняття культури, як складного і багатокомпонентного явища, є водночас і багатофункціональним. Ця багатофункціональність трактується різними авторами по-різному. Ми зупинимось на таких основних функціях феномену культури, як пізнавальна, світоглядна, комунікативна, оцінно-нормативна та інтегративна. Зупинимось на характеристиці кожної з цих функцій (Горбач, Гелів, Російська. & et al., 1992).

*Пізнавальна функція культури:* надає можливість людині пізнати світ на основі досвіду людства.

*Світоглядна функція культури:* формує світогляд людини і забезпечує розуміння й усвідомлення світу через його сприйняття у соціокультурному просторі.

*Комунікативна функція культури:* передбачає передачу історичного досвіду різних поколінь шляхом механізму культурного наслідування.

*Оцінно-нормативна функція культури:* проявляється через систему норм і цінностей, які виступають регуляторами відносин у суспільстві, є культурно-духовними дороговказами на кожному етапі розвитку суспільства.

*Інтегративна функція культури:* реалізується і проявляється в здатності об'єднувати людей різних світоглядних та ідеологічних орієнтацій, національної приналежності до соціальної спільноти.

Узагальнення результатів джерельної бази дослідження дає змогу виокремити такі функції загальної культури людини.

1. *Репродуктивно-трансляційна.* Збереження і передача того нового в поглядах, традиціях, теоріях, методах, способах діяльності, цінностях, а також досягнення певного особового культурного рівня, яке створило б спадкоємність поколінь, не дозволило б подальшим поколінням скотитися назад і підготувало б умови для прогресу людства.

2. *Конструктивно-адаптаційна.* Забезпечення соціальної адаптації, ефективної взаємодії, взаєморозуміння людей, забезпечення ефективності зовнішньої і внутрішньої діяльності людини, спрямованої на вирішення

проблем, на основі наявного життєвого досвіду, освіти, розвитку психічних процесів і якостей.

3. *Регулятивно-коректуюча.* Забезпечення ефективності процесів саморегуляції, самоорганізації, самоконтролю.

4. *Розвивальна.* Активізація процесів самоосвіти, самовдосконалення, самореалізації, саморозвитку.

5. *Проектувально-орієнтаційна.* Орієнтування, планування в процесах життєвого самовизначення, свідоме проектування, «побудова» людиною свого життя, розв'язання криз, що виникають у житті.

6. *Гармонізуючо-профілактична.* Гармонізація внутрішнього світу людини, створення цілісної несуперечливої «Я-концепції», стану внутрішнього благополуччя, забезпечення повноцінного життя людини, підвищення якості життя, ступеня задоволеності.

7. *Продуктивно-породжуюча.* Забезпечення прогресу, оновлення індивідуального і суспільного людського буття у всіх сферах життя (Лобур, 2006).

Поліфункціональність культури, на думку Г. Новикової (2005), зумовила зближення її проблем з проблемами освіти, де загальними стали зміни самої людини, становлення її як творчої, самодіяльної особи, зміна взаємин особи зі світом і з іншими людьми. З позиції культури, освіта – це розкриття сутнісних сил людини, зміна погляду на світ, зміна самої людини і сприйманого нею світу.

На думку Н. Соловйової (2003), формування культури ґрунтується на базових потребах індивіда, зокрема на таких, як потреба в самореалізації і самоствердженні через творчий потенціал; досвід творчої діяльності, який розвиває індивідуальні здатності, що забезпечує підготовку до життя; забезпечення історичної спадкоємності поколінь, збереження, розповсюдження і розвиток національної культури, виховання дбайливого ставлення до історичної і культурної спадщини; досвід суспільних і особистісних відносин, що готує до активної участі в житті суспільства; досвід комунікативної, розумової, емоційної, фізичної та трудової діяльності, що забезпечує названі уміння і

навички, необхідні в повсякденному житті; формування культури світу та міжособистісних відносин; формування трудової мотивації та активної життєвої і професійної позиції.

Похідним від культури є поняття професійної культури. Дотичними є поняття культури діяльності, трудової культури, культури праці. Основою культури діяльності є рефлексія і саморефлексія діяльності, а також мислення. У наукових дослідженнях встановлено співвідношення трудової культури, культури праці, професійної культури.

Аналізуючи культуру спільноти чи особистості, розглядають її підсистеми, що відповідають різним сферам життя людини. При цьому науковці визначають саме такі підсистеми: культура побуту, культура відпочинку, культура сімейних та статевих стосунків тощо. Проте, зазначимо, що важливе місце серед виокремлених підсистем займає культура праці або професійна культура. Зазначимо, що ці два визначення не є тотожними. Термін професійна культура є набагато ширшим, аніж термін культура професійної праці, тому що він враховує не лише професійні якості, а й якості моральні, які працівники відповідних професій демонструють і поза межами своєї професійної діяльності. Звичайно, з позицій компетентнісного підходу до підготовки фахівців невід'ємною складовою професійної культури праці є професійна компетентність, як здатність до застосування знань, умінь і навичок в реалізації професійних завдань фахівця. Разом із тим, професійна компетентність не обмежує собою культуру професійної праці і тим більше – професійну культуру (Балл, 2003).

Насамперед, поняття «культура праці» має не тільки теоретичне, й вартісне розуміння. Культура праці визначається тим, що характеризує стійку систему організації діяльності й виражається не тільки в тому, «що» робиться, а й в тому, «як» виконується певний вид роботи. Друга особливість цього поняття полягає в тому, що у культурі праці виявляється творча сутність людини, зростає і збагачується її творчий потенціал. Третя особливість – це вираження цілісної характеристики культури праці як професійної якості фахівця, що розвивається в умовах виробництва (Ковальчук, 2005). Культура особистості та її трудова

діяльність мають двобічний зв'язок. З одного боку, культура особистості робітника, спеціаліста впливає на його трудову діяльність, якість праці, досконалість кінцевого результату. З другого боку, рівень культури праці позначається на розвитку загальної культури індивіда. Цей взаємовплив має органічну єдність і виявляє високий смисл професіоналізму в навчально-виробничій і трудовій діяльності.

Культура праці розкриває, в якій мірі використовуються людські сили та здібності у процесі праці, як здійснюється трудова діяльність, як реалізується готовність людини до виробництва. Це сукупність фізичних і духовних якостей людини, яка задіяна у виробничому процесі. Під час розгляду культури праці відмічають, що вона може бути визначена як міра і спосіб реалізації матеріального виробництва. Підкреслюють важливість її впливу на розвиток особистості, на рівень культури людини, а також вказують, що вона виступає підґрунтям для формування будь-якого виду культури (Кузьменко, 2010).

I. Зарецька (2005) пропонує власне бачення співвідношення професійної культури, культури праці й культури виробництва, виокремлюючи три функціональні рівні: соціотехнічний – становить гармонізацію елементів у системі «людина – техніка» (культура на цьому рівні представлена сукупністю соціально-економічних законів розвитку технічних нормативів, що відбивають рівень розвитку техніки й технології, тип виробництва, ступінь механізації й автоматизації праці); соціонормативний – означає гармонізацію відносин у системі «людина – людина» й охоплює сукупність норм, що віддзеркалюють рівень організації праці та зрілість внутрішньо колективних відносин; інтеграцію елементів культури в систему на рівні значень і цінностей, що надають сенс трудовій діяльності людини. Про це можна судити з того, наскільки глибоко людина інтеріоризує (освоює й засвоює) їх. Основними показниками прояву цього рівня є ефективність участі в праці; продуктивність і якість праці; ступінь розкриття творчого потенціалу; задоволеність повнотою реалізації свого професійного потенціалу, власних здібностей і потреб, можливістю виразити себе як особистість; ступінь усвідомлення суспільної цінності праці та своєї

соціальної значимості як суб'єкта культурного розвитку.

Трудова культура – це результат процесів трудової підготовки робітника до праці, яка має кінцевий результат, особистісну і суспільну спрямованість і несе позитив не тільки для власних прибутків працівника, але і для загального блага країни. У цьому процесі засвоюються знання, трудові вміння і навички трудової культури, розвиваються творче мислення і майстерність. Поняття «трудова культура» інкорпорує систему цінностей і якостей особистості; розкриває характер і кінцевий результат праці людини, яка набуває досконалості в трудовій діяльності, накопичує досвід; визначає ставлення особистості до матеріальних і духовних цінностей, до засобів праці, до людей праці, її творчий пошук і бажання творити (Кузьменко, 2010, с. 37).

Професійна культура, на думку О. Пономарьова (2002), може ефективно формуватися на основі системи, що охоплює такі складові:

- 1) певний рівень загальної культури людини;
- 2) належна її професійна компетентність;
- 3) чесність, відповідальність і висока порядність працівника; висока його духовність тощо (Пономарьов, 2002, с. 153-182).

М. Волошина (2001) розглядає «типологію організаційних культур, виділяючи поняття організаційної і корпоративної культури осіб, зв'язаних спільним місцем роботи або навчання.

Розгляд культури як сукупності засобів і механізмів, що формують певний спосіб матеріально-практичної діяльності, дозволяє виокремити дві основоположні функції. Першу (у плані взаємодії колективного суб'єкта дії і зовнішнього природного середовища) можна визначити як організацію виробництва матеріальних і духовних благ; другу (у плані відносин членів колективного суб'єкта дії як виконавців різних трудових функцій) – як організацію праці в суспільстві. Кожну з цих функцій можна представити у вигляді сукупності приватних функцій. Наприклад, організація виробництва матеріальних і духовних благ забезпечується перетворюючою і пізнавальною функціями. Функції освоєння та перетворення відповідають необхідності



перетворювати природу згідно з фізичною потребою людини в засобах існування та відповідно до соціальної потреби в життєвому просторі як арені діяльності. Пізнавальна функція відповідає необхідності накопичення і поглиблення знань про об'єктивні закони буття (Бабосов, 1980).

Як бачимо, культура виступає одним із найбільш характерних атрибутів людської цивілізації, що охоплює всі сторони суспільного життя і діяльності людини. Її зміст є настільки широким і різноманітним, що в науковій літературі існує декілька сотень визначень цього поняття. Це складне і багатогранне явище. Вище ми продемонстрували різноманітність точок зору у визначенні категорії «культура», яке не має в світовій науці єдиного розуміння. Дослідженню феномена культури і різних її аспектів присвячено значну кількість робіт філософів та істориків, психологів і педагогів, культурологів і мистецтвознавців, соціологів і політологів. Склалися та активно розвиваються як самостійні наукові дисципліни філософія культури, історія культури і власне культурологія.

Необхідність такого докладного аналізу загальних питань культури ми вбачаємо у встановленні зв'язку між поняттями, а саме, у підпорядкуванні поняття професійної культури ширшому поняттю – культури загалом. Встановлення цього зв'язку виявить корисність при систематизації різних аспектів складного явища професійної культури, дасть можливість дослідити професійну культуру як педагогічний феномен.

Переходимо до змістового аналізу *другого напрямку наукової літератури* – формування професійної культури майбутніх фахівців у процесі професійного навчання.

Низка досліджень приділяє значну увагу проблемам суті та змісту професійної культури й особливостям її формування в навчально-виховному процесі, підготовки окремих категорій професійних груп, зокрема сфери обслуговування. Разом із тим ми проаналізували дослідження з проблем професійної культури або окремих її аспектів при підготовці фахівців інших професій.

В основу сучасних перетворень покладено зміни в освітній сфері,

головним принципом яких є підготовка спеціаліста, що спроможний вдосконалювати свої професійні якості, репродукувати і трансформувати особистий набутий досвід для перетворення суспільних матеріальних надбань, його культури і створення нових цінностей. Тому «освіта передбачає підвищення рівня культури особистості, її духовно-моральне збагачення. Через систему освіти кожне молоде покоління мусить постійно переходити на більш високі щаблі культури, корелюючи з базовими загальнолюдськими вічними цінностями» (Картавих, 2002, с. 4).

У дослідженні О. Гомонюк (2012) представлене теоретичне узагальнення і нове розв'язання проблеми професійної культури майбутніх фахівців і полягає воно у формуванні у вищому навчальному закладі гуманістичного освітнього середовища, яке стимулює розкриття творчого потенціалу особистості, самореалізацію професійних прагнень і здібностей.

Наприклад, М. Пічкур (2000) визначає трикомпонентну структуру професійної культури, яка формується під час навчання. Відповідно до означеної структури ними є когнітивний, емоційний, діяльнісний компоненти.

О. Картавих (2002) розробила критерії оцінювання ефективності загальної культури студентів вищого технічного навчального закладу: мотивація й інтерес до навчальної діяльності; творча ініціатива студентів; пізнавальна активність в інших, суміжних галузях і практичній діяльності; раціональна організація вільного часу; інтерес до загальнокультурних, професійних естетичних цінностей, що представляють у цілому культуру особистості і становлять новий аспект ціннісної орієнтації.

Професійний розвиток особи «невіддільний від її розумового, морального й естетичного самовдосконалення, на якому, своєю чергою, ґрунтується особистісна творчо-професійна самореалізація. Необхідним стає вивчення умов і можливостей формування ціннісно-сміслової, морально-духовної, естетичної й психологічної, творчо-вольової і смислотворчої особистісної структури підсвідомості – свідомості – надсвідомості людини» (Васянович, 2009, с. 11).

Аналізуючи сутність професійної культури спеціалістів, І. Зарецька (2005)

звертає увагу на компетентність, професійну майстерність, уміння й прагнення виявляти ініціативу та творчу активність у поєднанні з технологічною дисципліною та відповідальністю за результати й наслідки своєї праці.

Проблеми професійної освіти значною мірою пов'язані з професійним становленням і розвитком особистості в процесі практичного навчання, впровадженні нових технологій у навчальних закладах різного профілю (Пальчук, 2005, с. 15). М. Читалін (2000) виокремлює три етапи професійної освіти: *загальний* – загальнонаукова фундаментальна підготовка, спрямована на формування світогляду, загальної культури, креативних здібностей; *особливий* – спрямована на формування культури перетворювальної професійної діяльності; *окремий* – спрямована на формування професійної культури і зростання професійної майстерності.

Підвищувати культурний і професійний рівень у процесі професійного навчання доцільно шляхом вивчення національної та світової культурної спадщини в процесі навчання і демократичного виховання нових поколінь та переходу до об'єктивного бачення значень культури і спадщини як засобу плекання нового менталітету молоді; врахування важливості причин появи положень конвенцій про захист і збереження світової культурної та природної спадщини, Декларації толерантності ЮНЕСКО та освітнього досвіду щодо їх застосування (Донець, 2003). Елементи народознавства – це дієвий педагогічний засіб розвитку інтелекту, духовності, моралі сучасного фахівця (Кочубей, 2010, с. 53).

Таким чином аналіз цього напрямку наукової літератури свідчить, що доцільним є поглиблене вивчення культурологічного підходу до професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування та створення гуманістичного освітнього середовища у закладах професійно-технічної освіти, зокрема шляхом вивчення національної та світової культурної спадщини.

Переходимо до змістового аналізу *третього напрямку* наукової літератури – особливості професійної культури фахівців сфери обслуговування.

Більшість дослідників явища професійної культури спираються на поняття

професіоналізму цього фахівця. Під професіоналізмом фахівця розуміємо не тільки досконале володіння ним програмними результатами навчання, не лише продуктивність його праці, але обов'язково наявність у нього психологічного компонента в реалізації професійних завдань, рефлексії до професійно-важливих міжособистісних стосунків у процесі виконання професійних завдань. Адже, насправді під час оцінювання результатів праці і професіоналізму великого значення набувають чинники, які встановлюють, що рухає людиною в професії, з яких ціннісних орієнтацій вона виходить і заради чого освоює ту чи іншу справу.

А. Маркова (1996) виділяє два аспекти професіоналізму:

- *мотиваційний аспект*, який орієнтований на стан мотивації фахівця і встановлює, які мотиваційні чинники спонукають фахівця саме до цієї діяльності, які цілі ставить собі фахівець і яких результатів він прагне досягти;
- *аспект операційної сфери професійної діяльності людини* (як, якими прийомами він досягає поставлені цілі, які технології використовує, які засоби – знання, розумові операції, здібності – застосовує).

У своєму дослідженні І. Жорова (2007), виходячи з багатофункціональності професійної діяльності працівника сфери обслуговування, виділяє шість груп професійних здібностей, що формуються і розвиваються під час освітнього процесу в закладах професійно-технічної освіти сфери обслуговування. До важливих і визначальних складових професійних здібностей відносимо перцептивні, мнемічні, атенційні, мисленнєві, комунікативні та здібності психомоторик. Зазначимо, що важливими є такі перцептивні здібності, як лінійний окомір і тактильно-кінестезійна чутливість, а серед мнемічних визначальними є здібності до запам'ятовування кольорів, просторового розміщення предметів. До атенційних здібностей відносимо здатність концентрувати та вчасно переключати увагу, до мисленнєвих – здатності творчо, логічно мислити тощо.

Домінуючими мотивами у зверненні за послугами є потреба задовільними індивідуальні запити і забезпечити їх естетичну виразність та індивідуальність.

Саме тому, що процес надання послуг не є обмеженим тільки технологічними особливостями і межами, то творчий характер праці фахівця сфери послуг вимагає від нього вирішувати поруч з технологічними задачами ще й задачі конструктивні. Зазначимо, що стосунки фахівця сфери послуг з клієнтом, який замовляє цю послугу, належать до його професійних функціональних обов'язків і базуються на його загальнолюдських цінностях та моральних особистісних нормах. Тому важливе й істотне значення мають моральні якості і цінності працівника сфери послуг, його відношення до своїх обов'язків, відповідальність за якість наданої послуги, культура спілкування, прояв ініціативи у наданні та урізноманітненні послуг, що орієнтовані на індивідуальність послуги, її естетичне забезпечення, що неможливе без якісної загальної та професійної підготовки, в основу якої покладено перцептивні та комунікативні здібності (Жорова, 2007).

У контексті формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування висуваються певні вимоги як до учнів, так і до викладачів. На думку Л. Зеліско (2002) учень має бути активним учасником навчального процесу, сприймати культуру крізь призму творчості. Високий ступінь освіченості, рівень професійної культури, бездоганне засвоєння змісту навчання, культура мислення й мови є вагомими особистісними якостями (Смирнова, 2004).

Важко говорити про компетентність працівника сфери обслуговування, який не може спілкуватися з людьми, навіть якщо він блискуче володіє професійною майстерністю. За визначенням О. Біди: «спілкування – це активна взаємодія суб'єктів, що діють один на одного, оцінюють дії, сприймають або не сприймають спрямовані на них думки, оцінки, почуття. Обмінюючись інформацією, кожний з партнерів є активним суб'єктом у процесі спільної діяльності. Якщо один із суб'єктів виявляє пасивність, спілкування не відбувається» (Біда, Орос & Куніковський, 2018, с. 23).

Як зазначають Є. Головаха та Н. Паніна працівники, які успішно справляються зі своїми обов'язками, аж ніяк не обов'язково повинні переважати

усіх інших за професійними якостями. Але в одному вони повинні бути лідерами – в умінні розуміти потреби людей, обирати найбільш дієві форми спілкування в ділових та міжособистісних ситуаціях (Голохова, 1989).

Високі вимоги висуває сучасне суспільство і споживач сфери послуг до системи освіти, до викладачів, учнів і до навчального процесу в цілому, стимулюючи активізацію, формування в учнів таких якостей, як готовність до навчання та праці, колективність, критичність, емпатія, наукова та пошукова інтуїція (Andriotis, 2017).

Перед викладачами закладів професійно-технічної освіти в рамках реалізації цільового та змістового компонентів процесу підготовки фахівців для сфери обслуговування поставлені завдання щодо змістового наповнення навчальних дисциплін гуманітарним та предметно-функціональним змістом, цілеспрямованого сприяння розвитку здібностей особистості, в основу якого покладено культурно-історичні передумови сучасної цивілізації. Такі умови забезпечуються безпосереднім впливом педагогів на дієздатність педагогічної системи, на досягнення бажаного кінцевого результату. Це передбачає додержання принципів громадянського виховання у розвитку професійної культури; наявність високого рівня демократичної професійної культури у педагогів; спрямованість педагогічної діяльності на розвиток професійної культури; демократичний стиль спілкування; активізацію самоврядування; застосування діалогових методів у навчально-виховному процесі; реалізацію комплексу спеціальних заходів з метою підготовки педагогів до формування професійної культури учнів (Внукова, 2004).

Головним фактором впливу на результати формування культури є рівень професійної культури викладачів фахових і професійно-орієнтованих дисциплін. Зміст роботи викладача полягає у пошуковій спільно з вихованцями кращих зразків культури, організації різних видів спільної діяльності (пізнавальної, суспільно корисної, трудової, художньої, декоративно-прикладної, правової, екологічної, туристсько-краєзнавчої, фізкультурно-спортивної та ін.), яка передбачає залучення кожного учня до активної взаємодії із сучасною

культурою (Мойсенюк, 2003).

Поруч із цим, для загального розуміння суті викладеного, варто конкретизувати розуміння такого поняття як «загальнокультурна компетентність», яку в літературі прийнято розглядати як притаманний, власне людям, спосіб життєдіяльності, що встановлює діапазон практичної і духовно-моральної діяльності особистості, її можливі варіанти взаємодії з оточуючим середовищем та собою і передбачає систему сформованих результатів навчання у формі знань, умінь і навичок, якими фахівець оволодів під час навчання, та здатність їх застосовувати в конкретних професійних умовах (Рузяк, 2019, с. 239). Загальнокультурну компетентність учня закладу професійно-технічної освіти науковці визначають як системне об'єднання наукових і загальнокультурних знань, умінь та навичок, здатність творчо їх застосовувати у конкретних виробничих умовах що «передбачає сформованість способів спілкування та поведінки, які відповідають загальнолюдським нормам моралі» (Павленко, 2014, с. 7).

Викладачі різних навчальних предметів, виходячи із можливостей та естетично-виховних засад мистецтва, повинні бути не тільки коментаторами пам'яток культури, а стати провідниками формування духовних цінностей в учнів, сприяти формуванню у них позитивних почуттів, аналітичного сприйняття предметів мистецтва, самостійності мислення і здатності до власних висновків, а також розвитку в них художніх здібностей і творчості. Саме від ерудованості педагога, володіння ним педагогічними здібностями, його гуманістичної спрямованості, володіння педагогічною технікою формування знань і умінь залежить ефективність формування щирого інтересу вихованців до предмету, а що найважливіше – вихованці довірятимуть такому педагогу, адже перевантаження навчального матеріалу цитатами, хронологічною та статистичною інформацією, відсутність власного емоційного трактування тієї чи іншої події чи артефакту будуть відштовхувати учнів від навчального предмета, викликать байдужість і небажання вивчати предмет (Музальов, 2003).

Таким чином, суттєвою складовою вимог до професійної підготовки на

сучасному етапі розвитку суспільства є рівень професійної культури особистості. У цьому зв'язку, визнано необхідним формулювання вимог до рівня сформованості професійної культури – як загального, так і специфічного для фахової діяльності.

Таким чином аналіз третього напрямку наукової літератури свідчить, що доцільним є наповнення предметно-функціонального характеру навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування гуманітарним змістом, а також створення умов для сприяння розвитку професіоналізму та здібностей особистості.

У процесі аналізу усіх напрямів наукової літератури ми зіштовхнулись із тим, що не достатньо обґрунтовано сутність професійної культури, не визначено особливості формування професійної культури під час професійного навчання, зокрема й особливості професійної культури фахівців сфери обслуговування.

## **1.2. Теоретичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування**

Культура, як суспільне явище, є мірилом розвитку людини, оскільки віддзеркалює не тільки обсяг засвоєних цінностей громадської діяльності, але й сам спосіб, в який людина залучається до таких цінностей. Водночас, важко конкретизувати його значення в аспекті закону тотожності по відношенню до різноманітної за формою і змістом культури (у нашому випадку – професійної культури). Більше того, майже неможливо подати таку дефініцію, яка б цілком вичерпала весь обсяг і зміст цього поняття. З іншого боку, неважко перерахувати найважливіші умови і риси, які мають бути притаманні для формування суспільного феномена, що іменується культурою (Пономарьов, 2010, с. 89).

Культура та професійна культура – тісно взаємопов'язані між собою і не можуть розглядатися окремо. Процеси, які відбуваються в культурі проходять через професійну сферу і трансформуючись, утворюють нові культурні



цінності та ціннісні орієнтації.

Професійне навчання є періодом навчально-професійної адаптації, а також професійної самоідентифікації під час отримання і засвоєння знань, формування й розвитку умінь і навичок, що є необхідними для майбутньої професійної діяльності. Саме в цей період професійного навчання учень закладу професійно-технічної освіти отримує освітньо-професійну кваліфікацію та набуває необхідних ключових компетентностей, готовності до виконання професійних обов'язків на професійному і психологічному рівнях, оскільки об'єктивний рівень професійної підготовки фахівця залежить від рівня сформованості у нього професійних і особистісних якостей. Таким чином, не лише сума знань, умінь і навичок, а синтез компетентностей, практичних навичок та етично-професійних якостей є критерієм і показником якісно підготовленого фахівця.

Як зазначає Ю. Колісник-Гуменюк (2015): «Знання, які отримують учні в навчальних закладах, несуть певну смислову функцію, що зумовлює виникнення пізнавальної і професійно спрямованої мотивації. Поступовий перехід у межах професійної підготовки від навчальної діяльності до професійної забезпечує поетапну трансформацію мотивів з навчальних у професійні. Ефективним процес професійної підготовки вважається лише за умов взаємозв'язку професійного навчання із професіоналізацією майбутнього фахівця. Формування особистості професіонала забезпечується синтезом її можливостей, здібностей, активності та вимогами діяльності. Загальний і професійний розвиток особистості є невід'ємною складовою її професіоналізації, яка передбачає формування специфічних видів трудової активності людини. На нашу думку, професіонал – це не просто фахівець у певній галузі трудової діяльності. Професіоналізація передбачає не лише включення особистості в професійну діяльність, наявність вимог до професійної освіти та рівня кваліфікації, існування суспільної потреби у професійному удосконаленні, а й формування належного рівня професійної культури» (с. 151).

Залежно від того, чи розглядаємо ми професійну культуру, як сутність чи як педагогічний процес її формування, вона виявляється одночасно пов'язаною

із різнопорядковими системами. Як сутність – із системою культури особистості, що стосовно професійної культури виступає в якості метасистеми, тобто системи більш високого порядку; як процес розвитку і прояву професійної культури – із цілісним освітнім процесом та із процесом предметної діяльності.

Важливий елемент професійної культури утворює також система специфічних норм, правил, цінностей та ідеалів, які втілені у кращих представниках цієї професійної групи, та властивих їм характерних особових рис і якостей. У назві аналізованого поняття професійної культури на першому місці стоїть саме слово «професійна». Це означає, що без належного професіоналізму, без необхідного рівня професійної компетентності втрачають всякий сенс розмови про культуру фахівця.

Проведемо аналіз підходів до *визначення професійної культури*.

Термін «професійна культура особистості» у понятійному апараті педагогіки порівняно новий. Уперше із широким використанням поняття професійної культури ми зустрічаємося в дослідженнях, пов'язаних із виробничою педагогікою (Бідюк, 1999). Культура в усій повноті, в тому числі і професійна, може бути представлена лише за умови синтезу різних уявлень про неї. Тому в процесі осмислення сутності професійної культури доцільно використовувати кілька взаємодоповнюючих концепцій, які дозволяють досліджувати різні грані цього феномену.

*Соціальний підхід* відображається у визначенні професійної культури як продукту суспільства. На кожному наступному етапі розвитку суспільства професійна культура зазнає змін і породжує нові структури. Наприклад, наш час – доба інформаційної революції, потужний інформаційний обмін став важливою організуючою силою суспільства, хоч часом відіграє і негативну роль, стандартизуючи мислення і уяву людей (Свідзінський, 2013, с. 154).

На професійну культуру впливають соціально-економічні умови. Прогрес будь-якого суспільства нерозривно пов'язаний із розвитком його духовно-етичного потенціалу як основи добротворчої, творчої діяльності людини. Без інтегрованого духовного початку людина в будь-якій сфері діяльності стає

непередбачуваною, може бути навіть аморальною, асоціальною (Ибрагимова, 2002).

У нових ринкових умовах господарювання потрібні неординарні шляхи виходу з кризи, висуваються принципово інші вимоги, ніж ті, які висувалися до працівників в умовах стабільних ситуацій. Конкуренція, в тому числі й конкуренція на ринку праці, вимагає високої якості підготовки фахівців на всіх рівнях і профілях системи освіти. Найважливішою характеристикою якості підготовки фахівців є формування високого рівня їхньої загальної і професійної культури (Гуревичов, Долгарев, Пазиніч & Пономарьов, 2010, с. 79).

З огляду на це, професійна культура, як суспільне явище є системним утворенням, що виникає в соціально-економічних умовах професійного макро- і мікросередовищ, в які включена особистість як суб'єкт професійного навчання та діяльності. Причому, історичний професійний досвід, традиційні професійні відносини, професійна культура виробництва утворюють професійне макросередовище, а близьке оточення майбутнього спеціаліста – відносини, взаємини, спільну навчально-виховну, трудову та навчальну діяльність майстра та учня; предметне професійне середовище, навколишній простір фахівця (умови праці і власне виробниче середовище) – утворюють професійне мікросередовище (Климов, 1996).

*Аксіологічний підхід* відображається у визначенні професійної культури як сукупності матеріальних і духовних цінностей відповідної професії. На думку М. Бердяєва, професійна культура – це «сукупність норм, правил і моделей поведінки людей, відносно замкнута сфера, пов'язана зі специфікою діяльності людей в сучасних умовах розподілу праці. У ній, як в будь-якій іншій галузі культури діють два начала – консервативне, звернене до минулого, що підтримує з ним наступний зв'язок, і творче, звернене до майбутнього, що творить нові цінності» (Бердяев, 1991, с. 120). Консервативні елементи – такі як, норми, правила, традиції – є інтегруючим механізмом культури і дозволяють зберігати специфіку професії та організації. Через традиції відбувається трансляція цінностей, здійснюється комунікація працівників.

З позицій *культурологічного підходу* професія розглядається як соціально-культурне явище, що склалося, має складну структуру, що охоплює предмет, засоби та результат професійної діяльності: цілі, цінності, норми, методи і методики, зразки та етичні еталони. Треба відзначити, що в процесі розвитку суспільства відмирили одні професії, з'являлися нові, а низка професій зазнавала кардинальних змін. Суспільство вимагає від кожної професії високого рівня здатностей фахівця щодо вирішення професійних задач, тобто володіння розвиненим професійним мисленням. Проте, неякісно, невміло сформоване і змістово наповнене непрофесійне мислення буде мати негативну роль, якщо воно не враховує інші особливості особистості, порушує її всебічність та системну цілісність. «Відображаючи суперечливий, діалектичний характер людської діяльності, професійна культура – це певний ступінь оволодіння членами професійної групи прийомами і способами вирішення спеціальних професійних завдань» (Педагогіка, 2002, с. 31).

Професійна культура є важливою складовою підготовки сучасного фахівця. Вона орієнтує професійну діяльність на формування та відтворення цілісної сутності людини у професії і через професію, наповнює змістовну структуру відповідних предметів та посилює їх загальнокультурну спрямованість.

*Інтегративний підхід* дає тлумачення професійної культури як багатогранного інтегративного явища, передбачає її розгляд у єдності і взаємозв'язку її процесуальних форм (професійної освіта, професіоналізація, професійна адаптація та успішність); видів професійної діяльності і професійної культури (природничий або біологічний, технічний, художній); структурних компонентів (суб'єктивні та об'єктивні); системи потреб, здібностей, відношень та інститутів; функцій (загальнолюдські, загальнопрофесійні, специфічні); цінностей (предметно-професійні, особистісні і т. ін.); системи освоєння та створення, збереження, розповсюдження та споживання, спрямованих на формування та розвиток майбутнього конкурентоспроможного фахівця в умовах ринкової економіки (Траверсе, 2003).

До складу професійної культури належать п'ять найбільш значних структурних одиниць, серед яких: професійно-діяльний тезаурус або доктринальне ядро знань; вміння виділяти професійну ситуацію з різноманіття інших; розуміння та осмислення суті і цінності отримуваних знань (філософія професійної діяльності); вміння застосовувати всю номенклатуру засобів і методів професійної діяльності; готовність до саморозвитку і самовдосконалення (уміння рефлексій).

*Особистісний підхід* реалізується у визначенні професійної культури як особистісного утворення. Культура виступає інтегральним показником спеціального (на основі загального), предметно-професійного (когнітивного, емоційного, вольового, поведінкового) розвитку особистості. Урахування особистісного підходу відбувається з допомогою феноменологічних методів пізнання: рефлексії та редукції. Саме метод рефлексії, або самоусвідомлення, реалізовується на першому етапі застосування особистісного підходу, під час формування професійної культури, і передбачає роботу педагога щодо налаштування майбутнього фахівця на самоусвідомлення себе як професіонала в конкретній галузі. На другому етапі доречно використовувати метод редукції. У контексті формування професійної культури він передбачає формування шляху учня від розуміння предметів, явищ способів дій і ситуацій до їх розуміння та усвідомлення; від нерозуміння якісних сторін виконуваних операцій до розуміння сенсу та ідеї якості, досконалості. Отже, потреба у самовихованні має стати джерелом формування професійної самосвідомості (Орлов, 1999).

*Діяльнісний підхід* у процесі формування професійної культури означає певну сукупність матеріальних і духовних цінностей, що виробляються людьми відповідної професії. Професійна культура охоплює специфічний спосіб організації діяльності працівників, їхнє ставлення до своєї роботи та результатів власної діяльності, які залежать від особливостей професійної діяльності. (Стратегія гуманізму, 2004, с. 161).

Достатньо чітко визначення цього поняття знаходимо у праці

С. Дружилова (2000), який розглядає професійну культуру фахівця як цілісну особистісно-діяльнісну характеристику суб'єкта професійної діяльності. Аналізуючи поняття професійної культури ми трактуємо її як специфічну культуру співтовариства, з одного боку, і як специфічну культуру конкретної особистості в даній професії, з іншого. Специфічну культуру співтовариства розглядаємо як способи організування та розвитку діяльності особи у професії, що реалізована в матеріальних і духовних продуктах праці, в системі загальних цінностей, особливих професійних нормах, традиціях, переконаннях, що формують ставлення фахівців до предметів і об'єктів їхньої діяльності, самих до себе. Специфічна культура особистості, водночас, трактується як певний, конкретний результат засвоєння людиною ґрунтовних елементів професійної культури співтовариства і як результат соціалізації та самоідентифікації особи (Дружилов, 2000).

*Компетентнісний підхід* відображається у визначенні професійної культури як рівня професіоналізму. Професійна культура, на думку В. Щипанова (2000), – це вищий рівень професіоналізму, досягнутий через філософське осмислення та саморефлексію професії, це міра і спосіб творчої самореалізації фахівця в різноманітних видах професійній діяльності і спілкуванні, спрямованих на освоєння, передачу і створення професійних цінностей і нових технологій.

Варто зазначити, що багато дослідників компетентнісного підходу у формуванні професійної культури фахівців сфери обслуговування намагаються виокремити елементи професійної культури, які не входять у професійну компетентність, чи просто не акцентуються нею.

Володіння сформованою професійною культурою фахівцем ґрунтується на творчому характері професійної діяльності, забезпеченні її чітких передумов: володіння творчими стратегіями діяльності (Вознюк, 2003); володіння не лише відображеними у навчальній літературі стратегіями, а й неформальними, що транслюються в процесі професійного спілкування (Гасюк, 2004); розвиненість професійної інтуїції.

Професійна культура охоплює різноманітні моделі поведінки її носіїв, включаючи творчі. Творчість – «є складним комплексним явищем, детермінованим соціально-психологічними передумовами, розвивальною взаємодією суб'єкта й об'єкта, та спрямованим на владнання діалектичної суперечності згідно з поставленими цілями» (Козловський, Гаврилюк & Білик, 2021, с. 185). Творчість, характерна для людини, є суттю культури, в тому числі у такій її сфері, як професійна культура. Не дивлячись на відносну замкнутість, сучасна професійна культура, на думку М. Ананченка (2003), може і повинна бути відкрита зовнішнім ідеям. Це культура діалогу та полілогу, в руслі яких формується особистість, зокрема й особистість професіонала.

Професійна культура – «інтегративне поняття, яке відображає досягнутий у трудовій діяльності рівень майстерності; означає творче ставлення до праці, здатність до прийняття рішень і їх оцінки одночасно з двох позицій – конкретно-технологічної і соціокультурної; формується на основі конструктивного об'єднання професійної та соціальної компетентності» (Культурологія, 2003, с. 226).

Таким чином, професійна культура інтегративне поняття, що розглядається як соціокультурне явище та як особистісно-діяльнісна характеристика майбутнього фахівця. Нами виокремлено основні підходи до визначення професійної культури. В залежності від обраного підходу досліджуються різні аспекти професійної культури (див. табл. 1.1).

Професійна культура визначається нами як цілісна особистісно-діяльнісна характеристика суб'єкта професійної діяльності, що відображає ступінь оволодіння ним знаннями, нормами, правилами поведінки, прийомами і способами вирішення спеціальних професійних завдань, показником якої є предметно-професійний розвиток особистості (когнітивний, емоційний, вольовий, поведінковий).

На нашу думку, залежно від того, з яких позицій ми вивчаємо професійну культуру як соціокультурне явище чи як особистісне утворення, відрізняються і її функції.

Таблиця 1.1.

**Підходи до визначення поняття «професійна культура»**

<b>Підходи до визначення</b>	<b>Аспекти дослідження</b>	<b>Визначення</b>
<b>Професійна культура як соціокультурне явище</b>		
Соціальний	суспільний продукт	суспільне явище є системним утворенням, яке виникає в соціально-економічних умовах професійного макро- і мікросередовища
Культурологічний	один з видів культури	специфічна культура професійного співтовариства
Інтегративний	інтегративне явище	багатогранне інтегративне явище передбачає розгляд у єдності і взаємозв'язку її видів
Аксіологічний	цінності відповідної професії	сукупність матеріальних і духовних цінностей, що виробляються людьми відповідної професії
<b>Професійна культура як особистісне утворення</b>		
Особистісний	особистісне утворення	особистісне утворення, яке виступає інтегральним показником спеціального (на основі загального) предметно-професійного (когнітивного, емоційного, вольового, поведінкового) розвитку особистості
Діяльнісний	модель поведінки	цілісна особистісно-діяльнісна характеристика суб'єкта професійної діяльності сукупність норм, правил і моделей поведінки людей пов'язаних із специфікою діяльності в сучасних умовах розподілу праці
Компетентнісний	рівень професіоналізму	це вищий рівень професіоналізму, ступінь оволодіння членами професійної групи прийомами і способами рішення спеціальних професійних завдань

Професійна культура як соціокультурне явище виконує функції регулювання, збереження, відтворення і розвитку професійної діяльності, якщо в основу її покладено відповідну філософію або ідеологію. Процес формування професійних цінностей людини відбувається на особово-творчому рівні. Оцінюючи цінності професійної культури, особа здатна перетворювати, інтерпретувати їх, що визначається як особовими особливостями учня, так і характером його пізнавальної і практичної діяльності. Вона є сферою творчого додатку і реалізації всіх його здатностей. У професійних цінностях особа



опредмечує свої індивідуальні сили й опосередковує процес формування виробничих, етичних, правових, естетичних та інших відносин, тобто особа, впливаючи на інших, творить себе, визначає власний розвиток, реалізуючи власний потенціал у діяльності (Чернокозова, 1973, с. 37).

Спираючись на визначені нами підходи та враховуючи узагальнені І. Михайліченком (2004) структурні компоненти особистісного вияву професійної культури, можна виділити такі *функції* професійної культури як особистісного утворення:

1. Світоглядно-спрямовуючу, що визначає загальний розвиток особистості професіонала, сформованість його світоглядної культури.

2. Мотиваційну, що зумовлює сприйняття та інтеріоризацію фахівцями цінностей та установок професійної субкультури і формування на їхній основі ідеалів та мотивів професійної діяльності.

3. Виховну, спрямовану на формування комплексу духовних, професійно-моральних, професійно-значущих цінностей, норм і правил, що визначають соціальний та професійний статус фахівця, його ставлення до професійної діяльності, явищ навколишньої дійсності, до людини, як найвищої цінності. Ця функція спрямовує розвиток правової, інформативної, фізичної, комунікативної та загальної духовної культури.

4. Пізнавальну, спрямовану на забезпечення цілісного аналізу фахівцем явищ і процесів професійної діяльності на основі сформованої системи загальних та професійних знань. Вона передбачає розвиток у фахівця комплексу розумових здібностей, культури мислення та розумової праці, забезпечення цілісного оволодіння комплексом теоретичних професійних знань, формування інформаційної культури.

5. Комунікативну, що забезпечує фахівцеві ефективне встановлення контактів з колегами та клієнтами під час виконання службових обов'язків, сприяє обміну інформацією, налагодженню зворотного зв'язку. Комунікативна активність визначає ступінь сприйняття професійної культури, зумовлюється психологічними, віковими особливостями, рівнем сформованості мовної та

комунікативної культури.

6. Нормативну, спрямовану на оволодіння професійно-значущих норм (статутні, правові, декларативні, традиційні), що регламентують поведінку фахівця певної галузі, визначають особливості його діяльності та спілкування. Ці норми надають можливість для пошуку необхідного рішення, впевненості у правильності дій та рішень.

7. Адаптивно-інтегративну, що визначає пристосування фахівця до вимог професійної діяльності і пов'язаних із нею особливостей соціального життя, а також – особливості соціалізації фахівця у професійній субкультурі, інтеграцію в ній.

Погоджуємося з тезою, що професійна культура «може ефективно формуватися на надійному фундаменті з таких основних складових: певного рівня загальної культури людини; її належній професійній компетентності; її чесності та порядності; високій духовності» (Сисоєва, 2001, с. 152).

Дослідники питання формування професійної культури під час педагогічної взаємодії визначають проблему забезпечення і розвитку культури життєвого самовизначення, яка є визначальною у формуванні здатності особистості до здійснення життєвого вибору, визначення свого місця у різних сферах професійної діяльності та діяльності, місця і ролі у суспільстві. Відповідно до філософських трактувань, виділяємо такі фактори самовизначення людини: онтологічну, що визначається позицією людини в житті; гносеологічну, що передбачає усвідомлення себе як особистості та індивідуальності; морально-ціннісну, що дозволяє людині визначати, емоційно сприймати, аналізувати, оцінювати життєву позицію інших особистостей (Чрнова, 2000).

Упродовж останнього часу в науковій літературі активно обговорюється поняття культури життєвого самовизначення, на якій акцентували увагу представники соціальної педагогіки. Цей термін пов'язаний з питанням творчого самовираження людини, отриманням нею задоволеності від життя у всій його повноті. Культура життєвого самовизначення – це оволодіння особистістю самостійним способом організування власної свідомості, самопізнання та

самовиховання, а також підготовка її до наступного етапу у житті. Саме для працівника сфери обслуговування професійна культура передбачає володіння здатностями до творчості як професійної, так і морально-ціннісної, володіння необхідними програмними результатами навчання, серед яких справедливо домінуюча роль належить навичкам усвідомленого застосування протоколу етичного професійного спілкування під час надання послуги.

Серед ключових складових професійної культури виокремлюємо психологічну культуру, що ототожнюється з турботою людини про свій психологічний стан та психічне здоров'я; передбачає доброзичливе ставлення до себе та навколишнього соціуму, аналіз власної та чужої культури поведінки і спілкування; а також естетичною культурою, що є проявом когнітивних якостей, серед яких зазначимо відчуття зв'язку зі світом, вмінням співпереживати та виражати цінність людських відносин (Руденко, 2000).

Як зазначає Г. Васянович, «професійна культура працівника сфери обслуговування передбачає наявність у нього здатності до моральної та естетичної творчості, володіння професійними знаннями, вміннями і навичками. При цьому значне місце займають навички культурного спілкування, естетизація процесу надання послуг тощо. Отже, формуванню професійної культури за допомогою естетико-психологічної підготовки слід надати одне з чільних місць у процесі фахового становлення майбутніх працівників сфери обслуговування. Це формування неможливе без здійснення певної психологічної підготовки учнів та їхнього естетичного розвитку, оскільки сама професія вимагає від фахівця не лише високої кваліфікації, але й уміння володіти собою, контролювати свої емоції й почуття, мати розвинутий естетичний смак тощо» (Васянович, 2003, с. 13-14).

Успішне розв'язання завдань, пов'язаних із формуванням високої професійної культури фахівців, передбачає, що їхня підготовка, відповідно до нової філософії освіти, має характеризуватися випереджальним характером. Сьогодні можна вказати лише найбільш загальні контури сукупності цих вимог, що охоплюють такі традиційні завдання системи освіти, як формування високої

професійної компетентності, всебічний розвиток особистості або максимальне розкриття її творчого потенціалу. Важливої ролі набувають етико-естетичні аспекти. Зокрема, фахівцеві повинно бути властивим відчуття особистої відповідальності перед нинішнім і майбутніми поколіннями, перед Богом, людьми і своїм сумлінням за можливі результати професійної діяльності. Саме ці та низку інших вимог можна об'єднати поняттями професійної культури і технологій її формування (Стратегія гуманізму, 2004).

На підставі виконаного аналізу можна зробити певні узагальнення щодо феномену «професійна культура»:

1) професійна культура, як вид загальної культури, сформувалася у результаті соціальної стратифікації і перебуває у постійному розвитку матеріального і духовного поступу суспільства загалом і професійної спільноти зокрема, володіє значними можливостями для відтворення у професійному досвіді особистості, а значить у формуванні професійної культури особистості;

2) у контексті особистісного культурного розвитку і становлення професійну культуру трактуємо як:

- компонент загальної культури особистості, що є системним явищем;
- як тлумачення досягнення особистістю загального рівня освіченості, тобто усвідомленого оволодіння науковою інформацією та визначення змісту світогляду;
- особисте індивідуальне досягнення, що має достатній рівень сформованості професійних знань, умінь, навичок та якостей особистості;
- духовне досягнення людини, а саме її моральність, що віддзеркалена у цінностях загалом і професійних цінностях, зокрема, та у ставленні до професії і до себе в цій професії;
- забезпечення ефективності професійної діяльності, що залежить від рівня засвоєння фахівцем професійної кваліфікації та досвіду;
- творчі здатності фахівця, що розширюють та удосконалюють його діяльність, забезпечують інноваційність й отримання високих результатів (Веремчук, 2016, с. 25).

Обґрунтуємо авторське бачення терміну *формування професійної культури*. Адаптація до умов формування основ професійної культури не вимагає зміни концепції та радикального реформування змісту освіти загалом. Структура такої підготовки відповідає рівню сучасних інформаційних запитів особистості, що полягає в удосконаленні форм, методів і засобів та інформаційному забезпеченні професійної діяльності (Ільків, 2003).

Формування загальної культури особистості в цілому здійснюється в сім'ї і є завданням сім'ї. Завдання загальнокультурної підготовки у закладі професійної освіти полягає у вихованні в молоді творчого підходу до всього, що становить суть навчально-виховного процесу. Під загальнокультурною підготовкою розуміють процес, орієнтований на забезпечення єдності змісту, методів, засобів, форм освіти, що сприяє духовному і моральному становленню і розвитку майбутніх фахівців.

Вирішальна ж роль у формуванні професійної культури поведінки залишається за закладами професійної освіти. Формування професійної культури сприяє досягненню професійного успіху і вимагає особливої уваги при підготовці учнів. Професійна освіта створює умови для професійного становлення, розвитку і самореалізації особистості. Таким чином, серед чинників становлення професійної культури фахівця слід назвати культуру освітньої установи, де учень отримує теоретичні знання у вибраній сфері професійної діяльності, і культуру організацій, де проходить виробнича практика (Беспалова, 2004).

Головними завданнями щодо формування основ професійної культури є здатність до розуміння і сприйняття мистецьких творів різних жанрів, розвиток висококультурних потреб під час реалізації комунікативної складової професійної діяльності, встановлення і розуміння власного місця в полікультурному середовищі, культурне самопізнання та розвиток самопізнання (Картавих, 2002).

Умовами формування професійної культури є необхідність посилення індивідуалізації навчально-виховного процесу, використання особистісно

орієнтованого підходу до його організації та здійснення. Водночас, це вимагає значних додаткових зусиль і з боку педагогічних працівників, зокрема, фактичної зміни уявлень про своє професійне призначення та застосовувані педагогічні технології, зусиль для переборення певних лінощів та перетворення необхідності постійного професійного, загальнокультурного й духовного самовдосконалення (усвідомлення чого притаманне практично кожному) в реальну діяльність, забезпечення цього саморозвитку і самовдосконалення (Пономарьов, 2002).

Варто зазначити, що із «розвитком тієї чи іншої професії формуються професійні норми, правила, вимоги до представника певної сфери діяльності. Саме ці вимоги охоплюють і необхідні знання, уміння, навички, і певні особистісні якості, норми ставлення до різних складових професійної діяльності. Професійна культура відображає єдність процесу створення професійних цінностей і процесу засвоєння цих цінностей (виконує аксіологічну функцію). Отже, професійна культура – це система професійно-етичних якостей, які є регулятором соціально-педагогічних відносин (виконує регулятивну функцію). Водночас професійна культура виконує і нормативну функцію» (Цзя Яочен, 2016, с. 4).

Ми визначаємо формування професійної культури – як процес формування властивостей і якостей професіонала, за допомогою яких він інтегрується у соціокультурне і професійне середовище та набуває здатності сприймати і перетворювати дійсність в усіх сферах діяльності відповідно до усталених норм.

У структурі професійної культури можна виділити такі два системні компоненти:

- знання, уміння, досвід, майстерність, що формують професійно-організаційний компонент або блок;
- ціннісні та духовні орієнтації, морально-вольові якості, що визначають ставлення фахівця до предмета чи суб'єкта діяльності, результатів праці, що складають соціально-моральний компонент або блок.

Професійна культура визначається і складовими особистісної культури:

моральною, інтелектуальною, екологічною, правовою, естетичною, а на її формування і розвиток впливають соціальні, економічні, педагогічні чинники (Зарецька, 2005).

На наступному етапі нашого дослідження ми визначаємо *компоненти формування професійної культури* майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

*Організаційно-цільовий компонент.* Цільовий компонент передбачає чітке розуміння значущості професійної культури, шляхи і можливості її формування (уроки, лекції, практика, позааудиторні заходи, самостійна робота тощо). Тут завдання педагога полягає у володінні здатностями сформувати цілі та розробити можливі шляхи і механізми їх реалізації.

Як зазначає Г. Васянович, «метою освіти є всебічний розвиток людини як особистості та найвищої цінності суспільства, розвиток її талантів, розумових і фізичних здібностей, виховання високих моральних якостей, формування громадян, здатних до свідомого суспільного вибору, збагачення на цій основі інтелектуального, творчого, культурного потенціалу народу, підвищення освітнього рівня народу, забезпечення народного господарства кваліфікованими фахівцями. Сутністю навчального процесу при цьому є цілеспрямоване перетворення соціального досвіду в досвід особистісний, що супроводжується індивідуальною самореалізацією вихованця... Зміст освіти безпосередньо впливає на якість освіти і передбачає не лише засвоєння базових знань, але й набуття у тих, хто навчається, потреби, вмінь і навичок самостійно засвоювати нові знання й інформацію протягом усього життя. Якість освіти визначається також сформованістю в особистості таких рис, як толерантність, сприйняття інших культур, релігій, цінностей, уміння спілкуватися з їх носіями. Це забезпечується не лише впровадженням новітніх педагогічних технологій, але, передусім, моральною культурою педагога... Наявність у вчителя високого рівня моральної культури дозволяє йому здійснювати позитивний вплив на молоде покоління: формувати гуманістичний світогляд, моральну вчинкову діяльність, моральні відносини» (Васянович, 2003, с. 18-19).

Організаційний компонент має на меті визначення здобувачами професії життєвої позиції, а також застосування ними знань про культурно-поведінковий етикет під час професійної діяльності, особливо під час спілкування. Показниками організаційного компонента є програмні результати навчання, що виражаються вміннями відстоювати власну позицію, творчо і критично мислити, формувати адекватну самооцінку на основі самокритики і самоаналізу. Він відображає процесуальну сутність вивчення основ професійної культури, охоплює форми конкретно-діяльнісного вияву професійної етики спеціаліста. Характер взаємодії педагога та учнів має значний вплив на результативність процесу формування професійної культури, що зумовлює внесення змін і коректування індивідуального робочого плану викладача, який ускладнюється або спрощується. Це цілком залежить від вміння працювати з аудиторією, педагогічної майстерності та від потенційних можливостей тієї чи іншої навчальної групи.

Підкреслимо взаємозалежність показників професійної компетентності, що набуває і конкретних професійно-орієнтованих аспектів культурологічної роботи педагога, що сприяє досягненню необхідних якостей особистості учня: формування стійкої мотивації до підвищення рівня освіти як необхідної передумови до заняття гідного положення в демократичному суспільстві і способу самореалізації, розкриття власних творчих можливостей і через це – до самоідентифікації, усвідомлення власної самоцінності як особи; сприяння вихованню патріотизму, розуміння, що фахівець сфери обслуговування часто презентує країну не тільки перед громадянами власної країни, але й іноземцями; сприяння формуванню цінностей; вихованню толерантності як норми соціального співіснування; гуманістичного уявлення про глобальний характер професійної діяльності; формування основних уявлень про культуру праці та культурологічний компонент професії, пошани авторства і права власності, виховання відчуття відповідальності за методи і результати професійної діяльності, належного співвідношення особистих, корпоративних, державних і глобальних інтересів і цінностей, внеску і відповідальності.



Ще одна функція організаційного компоненту полягає в постійному здійсненні контролю у ході вирішення поставлених завдань. Регулювання процесу здійснюється не тільки педагогом, але й учнями шляхом саморегулювання. Такий підхід визначає ставлення учнів до подій і явищ, що характеризуються, до самих себе і до оточуючого світу через емоції, уміння схоплювати та аналізувати інформацію під час комунікації, розуміти власний емоційний стан і керувати ним, проявляти прийняті суспільством моральні, етичні та духовно-культурні якості. Таким чином, до визначальних показників слід віднести оцінку фактів, явищ, нестандартних і загальноприйнятих ситуацій, а також усвідомлення та готовність до їх застосування. Останній блок діяльності – блок самоконтролю. Йдеться про співвідношення та аналіз особою відповідності власного способу життя, інтелектуальних орієнтацій і цінностей інтелектуальним цінностям суспільства. Мета інтелектуального самоконтролю – подальший інтелектуальний зріст особистості, активізація її життєвої позиції.

Організаційно-цільовий компонент визначає систему знань, які дозволяють здійснювати процес формування професійної культури. Показниками цього компоненту є знання:

- мети та завдань, які стоять перед учнем в процесі формування професійної культури;
- специфіки роботи фахівців сфери обслуговування і їх відображення у навчальному матеріалі;
- методів пошуку та аналізу інформації, способів її опрацювання;
- процесів діагностики рівня знань та умінь учнів, готовності до виконання навчальних завдань;
- принципів формування основних уявлень про культуру праці та культурологічний компонент професії;
- засобів комунікації, вербального і невербального впливу на учнів з метою формування інтелектуальних орієнтацій і цінностей учнів згідно з цінностями суспільства;
- форм і методів самоорганізації, рефлексії тощо.

*Ціннісно-мотиваційний компонент.* Серед основних проблем навчання виокремлюємо те, що для кожної передбаченої для формування дії слід виділити відповідні мотиви та знайти такі зовнішні стимули, які сприяли б виникненню цих мотивів у більшості тих, хто навчається. Сукупність мотивів, що зумовлює певну дію (діяльність), як правило, утворює ієрархічну структуру, в якій одні мотиви є домінуючими, а інші відіграють підпорядковану роль. Виділенню домінуючих мотивів відводимо конститутивну роль у процесі навчання.

Найважливішим компонентом професійної культури майбутнього фахівця є саме мотиваційно-ціннісний. Пояснюємо це тим, що цінності в структурі цього компоненту мають домінуюче значення, зумовлюють зміст і сенс саме культурологічних знань та умінь у навчальній та професійній видах діяльності, а також усвідомлення майбутнім фахівцем культури, як основи розвитку суспільства загалом й особистості зокрема, взаємозв'язок між життєвими спрямуваннями особистості і загальнолюдськими цінностями.

Ціннісний аспект професійної діяльності працівника сфери обслуговування характеризує справжнього професіонала. Фахівець знає свою професію і якщо він удосконалюється у ній, то робить це, передусім, для підвищення рівня матеріальних благ, які він може отримувати в результаті якісного здійснення професійної діяльності. Професіонал же не тільки знає, але й любить свою спеціальність, свою сферу діяльності. Постійне вдосконалення в ній є однією з його визначальних внутрішніх потреб. Тому своє професійне вдосконалення ця людина розглядає, передусім, як спосіб задоволення власних особистих інтересів. Аксиологічний чинник професійної діяльності людини виступає своєрідним зворотним зв'язком, не тільки сприяючи формуванню високої професійної культури, але й стимулюючи його зусилля та діяльність щодо оволодіння багатствами цієї культури. Таким чином, створюється *замкнене коло «професійна компетентність – ціннісний аспект професії – професійна культура»*. Його суть полягає в тому, що людина не з примусу, не під тиском зовнішніх чинників й обставин постійно прагне підвищувати рівень своєї професійної компетентності та своєї професійної культури, а тільки через

внутрішню потребу і прагнення до цього, як особистісно цінного і приємного для неї процесу і його результату. У формуванні саме такого ставлення до своєї професії і професійної діяльності виражається один з реальних і дієвих проявів стратегії гуманізації освіти. Зростання рівня професіоналізму та глибоке усвідомлення ціннісних аспектів сфери і конкретного змісту своєї діяльності надає безпосередній вплив на формування і реалізацію потреби в активному розвитку професійної культури (Стратегія гуманізму, 2004).

Знання стає емоційно-ціннісним лише за певних умов (Гасюк, 2004):

1. Його не слід подавати у формі наукового поняття за аналогією до змісту основ наук. Якщо не дотримуватися цієї умови, то учень лише усвідомить моральну вимогу, але вона не стане мотиваційним регулятором його поведінки.

2. Таке знання слід подавати у формі демонстрації вчинку, в якому втілюється певна моральна норма. У такому випадку моральна норма пізнаватиметься через емоційний стан іншої людини, через ті обставини, які викликали його. Окрім того, моральна норма виступить у свідомості учня як певний спосіб дії, за допомогою якого погаситься емоційне переживання людини, об'єкта вчинку, оскільки задовольниться його потреба, що виявилася у цьому переживанні. За умов такого підходу в учня (з більшою чи меншою долею ймовірності) виникне емоційне відображення поведінкової ситуації, бо він виявить співпереживання до людини, яка потребує допомоги.

Сформований емоційний образ моральної вимоги (вчинку) виявляє і далі свою активність у плані спонукання суб'єкта до внутрішньої діяльності, метою якої є свідоме прийняття рішення діяти певним чином. Нова форма активності суб'єкта пов'язана із участю його «Я» в окремих вчинках і діях. Тут активність суб'єкта виявлятиметься не стільки стосовно соціальних умов, скільки відносно себе.

У процесі формування ставлення до професії, як до важливого ціннісного елементу, спостерігається розвиток розумово-інтелектуальних почуттів, тобто емоційного ставлення до самого процесу пізнання й естетичних почуттів, котрі, своєю чергою, посилюють інтелектуальні почуття і проявляються під час

переживання людиною радості, спілкування з природою, творами мистецтва тощо, і таким чином відбувається оволодіння майбутнім фахівцем моральними цінностями, що виявляються у культурі відповідної поведінки.

Професійна культура особистості у будь-якій з професій, а особливо у сфері обслуговування, має на меті формування і розвиток елементів мотивації та самоусвідомлення на такому рівні, який дозволяє говорити про оволодіння фахівцем основами духовно-моральних цінностей. Духовність фахівця сфери обслуговування є складовою духовності, що формується на почуттєвій та діяльнісній причетності до високих цінностей, що проявляються: у любові до своєї професії, максимальному спрямуванні інструментальних задатків і можливостей, з урахуванням її творчих здатностей, на реалізацію притаманного цій професії провідного нормативного смислу. При цьому варто пам'ятати десять принципів для керуючого процесом формування професіонала: чесність, етичність, повага до особистості, здатність до колективної роботи, прихильність до досліджень, новаторство, якість роботи, пристосовуваність, почуття громадянства, ефективність (Скловська, 2000).

Мотиваційна діяльність особистості формується на основі її цінностей та ідеалів. Саме навчальні мотиви, що розглядаються науковцями як система особистісного ставлення здобувача освіти до різних аспектів освітнього процесу, що має екологічну спрямованість й охоплює різні елементи екологічних потреб особистості та соціальних норм і правил, що тісно пов'язані між собою. Вони є способами досягнення визначених цілей, активізації пізнавальної діяльності здобувачів освіти під час вивчення навчальних дисциплін екологічного спрямування, є сприятливими для проектування життєвих принципів і позицій, що відповідають загальнолюдським цінностям загалом та екологічним зокрема. Під впливом мотивів стимулюються і формуються творчі, вольові, дослідницькі якості особистості, поведінкова діяльність щодо ставлення до природи і здоров'я, як до основних цінностей.

Формування мотивації розуміння, сприйняття і демонстрування професійної культури на пропедевтичному рівні відбувається під впливом низки

чинників, серед яких виокремлюємо прагматичні та моральні, причому моральні є слабшими за прагматичні, а тому їх треба посилювати.

Мотиваційний компонент відображає інтерес і позитивне ставлення до творів мистецтва, до явищ культури; художню оцінку творів мистецтва й навколишнього життя. Досвід відносин особистості, як компонент змісту загальної освіти і базової культури особи, може бути розглянутий як система мотиваційно-ціннісних та емоційно-вольових відносин. Його специфічність полягає не в знаннях і не в уміннях, хоча він і припускає їх, а в оцінному ставленні до світу, до діяльності, до людей (Педагогика, 2002).

Діяльність суб'єктів педагогічного процесу під час вивчення гуманітарних дисциплін, які сприяють формуванню загальної культури, мотивується їхніми уявленнями про професійні цінності, а тому може спонукатися й управлятися різними формами мотивації, що відрізняються за змістом і рівнем узагальнення. Виділяють три рівні мотивації (Картавих, 2002), які утворюють єдину систему. Першому рівню узагальнення (з точки зору соціальної значущості) відповідає професійна спрямованість – ставлення учнів до обраної спеціальності, що виступає як кінцева мета навчання. Другому рівню відповідають навчальні мотиви – система ставлень до різних аспектів навчального процесу, які є засобом досягнення кінцевої мети. Третій рівень – ставлення до культури, що передбачає оцінку її важливості для професійної підготовки та вибірково пізнавального інтересу до неї і також є засобом досягнення кінцевої мети навчання. Таким чином, в ієрархічній системі мотивації учня виявляється його ціннісне ставлення до професії, навчання і культури.

Мотиваційний компонент має на меті перетворення освоєних знань у стійкі переконання щодо необхідності застосовувати їх під час професійного спілкування у репрезентативній формі, через переживання особистістю власного ставлення до подій чи поведінки інших, усвідомлення рівня зв'язків із оточуючими, а на основі цього коригувати власну поведінку і зміст спілкування. Показником сформованості мотиваційного компоненту є соціально-ціннісні мотиви поведінки вихованця, а також його переконаність в необхідності

самовиховання і самовдосконалення.

Аналіз змісту професійної діяльності, професійної культури дозволив сформулювати такі провідні мотиви у змісті досліджуваного утворення: мотиви, що визначають спрямованість: соціальні (бажання принести користь суспільству в процесі інформаційної та педагогічної діяльності); професійні (пов'язані із забезпеченням професійної та інформаційної компетентності, успішності професійної діяльності); особистісні (мотиви спілкування, задоволення інформаційних потреб); мотиви, що визначають інформаційну активність (мотиви саморозвитку; енергійність і наполегливість у досягненні мети; бажання бути корисним для оточення, соціуму; прагнення до самореалізації, самоутвердження; мотиви участі у громадському житті; навчальні; пізнавальні; творчі); мотиви самовизначення (бажання опанувати певним статусом у професійній субкультурі, соціальній групі, суспільстві; мотиви саморозвитку; прагнення домогтися певних результатів у діяльності; прагнення одержати безпосередні переваги від інформаційної комунікації; мотиви самовдосконалення, самореалізації, кар'єрного зростання тощо) (Бабенко, 2008).

Мотиваційно-ціннісний компонент професійної культури характеризується ієрархічною структурою основних орієнтацій, які визначають спрямованість спілкування: орієнтація на інтереси професійної діяльності, її кінцеві результати; орієнтація на людей, формування сприятливих міжособистісних стосунків і позитивного психологічного мікроклімату в колективі; орієнтація на себе, прагнення до першості і престижу; орієнтація на офіційну субординацію, дисципліну і порядок у колективі.

Мотиваційний компонент передбачає глибину, усвідомленість та широту пізнавальних інтересів; рівень розумової активності; прагнення до самоосвіти; самостійність цілепокладання у пізнавальній діяльності; наявність особистісного смислу пізнавальної діяльності; розвиненість інтелектуальних почуттів (любов до істини, радість відкриття тощо).

*Мотиваційно-ціннісний компонент* відображає усвідомлення власних культурних потреб і розвиток мотивації до підняття рівня культурологічної

підготовки, яка базується на засадах гуманізації і культури галузі, а також передбачає відповідальність за свої дії. Показниками цього компоненту є:

- наявність мотивації до освоєння культурологічних знань;
- усвідомлення значення культурологічної складової у соціальній, навчальній та майбутній професійній діяльності;
- уміння дати об'єктивну аксіологічну та культурологічну оцінку об'єкта чи ситуації;
- соціально цінні мотиви поведінки;
- самостійність цілепокладання у пізнавальній діяльності, рівень розумової активності;
- переконаність у необхідності самовиховання та самовдосконалення, застосування методів рефлексії та редукції.

Якщо сформований цей компонент, учень готовий до професійного сприйняття культури.

*Професійно-культурологічний компонент.* Професійна діяльність фахівця будь-якої галузі має бути зорієнтована на професійну культуру, передбачати відображення і відтворення сутності конкретної особистості через професію. Саме вона формує змістовну структуру відповідних предметів та посилює їх загальнокультурну спрямованість. Структурна побудова педагогічного процесу повинна визначатися як технологічними, так і виховними задачами (Богданова, 2007).

Ключовим моментом у мотиваційній сфері для високих рівнів професіоналізму вважається духовне наповнення професії: захопленість менталітетом, сенсом, спрямованістю професії на благо інших людей, прагнення проникнути в сучасні гуманістичні орієнтації; намагання бути в професії якнайдовше; володіти високою мотивацією до досягнення поставлених високих цілей; прагнути до розвитку і саморозвитку, самоствердження у професії; мати аргументоване цілепокладання для позитивної динаміки кар'єрного зростання; бути самокритичним у професійному зростанні на всіх етапах: як на етапі професійної адаптації, так і в подальшому, на етапі творчості та розвитку

професійної майстерності, і до безболісного завершення професійного шляху; відсутність професійних деформацій у мотиваційній сфері, криз; внутрішній локус професійного контролю, тобто пошук причин успіху – неуспіху в собі самому та в межах професії; оптимальна психологічна ціна високих результатів у професійній діяльності, тобто відсутність перевантажень, стресів, зривів, конфліктів (Чернокозова, 1973). Саме від мотивації до досягнення високого рівня культури праці залежить ефективність поведінки і спрямованість особистості до самовдосконалення.

Професійно-культурологічний компонент формується за рахунок інноваційної спрямованості освітнього процесу, його практичного орієнтування на самоосвіту, самовдосконалення і самовиховання протягом всього активного трудового життя.

Для ефективного формування професійно-культурологічного компоненту необхідна зміна ставлення до нього як у здобувачів освіти, так і в педагогів. Доцільною є відмова від формальних позаурочних заходів, що не мають науково-виховного підґрунтя, чіткої мети і мають беззмістовний характер. Корисно, ввести цілеспрямовані курси, позаурочні заходи, до яких вихованці проявляють інтерес; вони сприятимуть формуванню усвідомленого сприйняття ними об'єктивно-обґрунтованої необхідності щодо оволодіння спеціальними знаннями та професійною культурою, активного прагнення до такого оволодіння.

Одну із важливих умов формування професійно-культурологічного компоненту фахівців вбачаємо у безперечному та професійному дотриманні елементів, правил, засад ділової культури загалом і професійної етики, зокрема, на всіх рівнях педагогічного спілкування між суб'єктами освітнього процесу як такого, так і в позааудиторний час. Умовою, без якої сьогодні немислимо і думати про професійну культуру, повинно стати забезпечення високої комунікативної компетентності випускників.

Професійно-культурологічний компонент відображає комплекс знань та установок, які спрямовані на здобуття високого кваліфікаційного рівня і



формування елементів зовнішньої та внутрішньої професійної культури фахівця сфери обслуговування.

Показниками цього компонента є:

- теоретико-культурологічні знання (загальні, галузеві, особистісні), знання про культуру на міждисциплінарному рівні;
- виконання професійної діяльності на рівні зразків і стандартів;
- знання кваліфікаційних вимог до фахівця своєї спеціальності, усвідомлення в повному об'ємі рис та ознак професіонала;
- знання основ професійної культури, інтерес до загальнокультурних, професійних естетичних цінностей;
- наявність необхідних знань для оволодіння комунікативною культурою;
- адекватна поведінка у професійних ситуаціях;
- розвиток себе засобами професії.

Якщо сформовано цей компонент, то сформовано професійну культуру майбутнього фахівця (в межах, можливих в одному дослідженні).

В основу показників професійно-культурологічної компетентності покладені характеристики актуальної і потенційної діяльності фахівця. При цьому навчально-виховний процес повинен моделювати відповідні сторони майбутньої професійної діяльності.

На основі розробок Р. Миленкової (2008) можна виокремити основні критерії та показники сформованості культури у майбутнього фахівця. Науковиця виокремлює такі показники:

- ціннісні орієнтації, серед яких домінуючими є загальнокультурні, інноваційні цінності та цінності професійного самовдосконалення;
- творчий потенціал, який охоплює креативність, як якість особистості, ініціювання змін і нововведень;
- технолого-інформаційна готовність до інноваційної діяльності, що передбачає володіння інформаційними технологіями щодо їх запровадження та

вирішення професійних проблем.

Професійно-культурологічний компонент базується на вимогах щонайменше наявності у фахівця певного обсягу знань, що є необхідними для володіння специфікою професійного спілкування на належному рівні. Базовими критеріями і показниками професійно-культурологічного компоненту є усвідомлена потреба у формуванні правил та елементів культури спілкування, розуміння її необхідності для щоденного буття та забезпечення якісних взаємин під час майбутньої професійної діяльності, що забезпечить комфортну взаємодію і позитивний мікроклімат в колективі. Саме це формує культурологічну переконаність фахівця, як системну єдність необхідного і достатнього рівня прояву культури загалом і професійної культури зокрема, а також прагнення і намагання ним одержати нові знання культурологічного змісту, що є передумовою формування культурологічного мислення, яке, своєю чергою, заперечує традиційний тип свідомості, що ґрунтується на споживацькому ставленні.

Цей компонент характеризується цілісністю, багаторівневістю, варіативністю і конкретизацією діяльності фахівця сфери обслуговування. До його складу належать: культурологічні знання; світоглядні елементи особистості; соціальне спрямування світоглядних елементів; фіксація частини цілісного світогляду, що є відображенням і трансляцією гармонійного розвитку особистості загалом і формування її базової культури зокрема.

На основі аналізу професійної культури як педагогічного феномену нами визначено такі *концептуальні засади* формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування:

1. Розгляд процесу заздалегідь до запланованого формування професійної культури у закладах професійно-технічної освіти як процесу, що є альтернативою до випадково-стихійних процесів формування культури за допомогою сучасних засобів масової інформації, Інтернету, негативних явищ у конкретній галузі, асоціальних явищ у побуті, сім'ї, умовно-формального підходу до системи формування культури у закладах професійно-технічної

освіти.

2. Сучасний ринок праці та пропозиція послуг на цьому ринку висуває вимоги не тільки щодо формування професійної культури, а й формування здатності до її корегування відповідно до запитів споживача послуг, усунення неправильних, антикультурних проявів та установок. У цьому важливе значення має педагогічний вплив і підтримка очікуваного позитивного прояву професійної культури.

3. Постає об'єктивна необхідність щодо перенесення акцентів із культури зовнішнього етикету на прояв і демонстрування внутрішньої культури особистості, яка повинна проявлятися через формальні знання, що трансформовані у переконання та потреби.

5. Оскільки теоретично неможливо однаково сформувати професійну культуру у всіх здобувачів освіти, тому ми підтримуємо підхід щодо доцільності передбачення високого, нормального та елементарного рівнів.

6. Аналіз готовності учнів сприйняти культуру, що офіційно формується у закладах професійно-технічної освіти засвідчує і підтверджує необхідність підготувати здобувачів до саме такого сприйняття, через застосування чинників, які можна змінювати і на які можна впливати. Лише після цього процес формування професійної культури буде успішним та ефективним, за умови використання класичного досвіду і відпрацьованих схем.

7. У формуванні професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування робиться акцент саме на урахуванні готовності учнів до сприйняття культури.

8. Формування професійної культури реалізується під час: вивчення окремих навчальних дисциплін; позаурочної діяльності, дипломного проектування, виробничої практики та освоєння спеціально розроблених курсів, а також у процесі самоосвіти.

9. Застосовувати зміст і методи культурологічних дисциплін для утвердження толерантних засад життя та міжособистісної і професійної взаємодії.

10. Найважливішою передумовою формування цієї культури можуть стати навчальні дисципліни, що мають культурологічну спрямованість. Програми культурологічних предметів містять у своєму змісті питання вивчення, розуміння, становлення історії і теорії розвитку культур, як процесу, що перебуває у постійному розвитку, базується на знаннях з філософії, етики, культурології, естетики, психології, педагогіки тощо. Названі курси дозволяють усвідомити специфіку всіх процесів розвитку феномену культури у єдності моральних, соціальних та естетичних її джерел.

11. Основним завданням викладача є інтеграція видів культур у цілісну професійну культуру фахівця сфери обслуговування. Інтеграція базується на гуманістичному та організаційному підходах, а також шляхом вивчення спеціального курсу, що формує організаційно-цільовий компонент.

12. Формування та розвиток професійної культури майбутніх фахівців передбачає інтеграцію різноманітних параметрів, зокрема змісту трудових функцій; творчого ставлення до навчання і праці; прагнення до самоосвіти і професійного самовдосконалення; професійної стійкості; знань у галузі духовної культури; навичок загальної культури навчання та праці; винахідливості; розвитку естетичних смаків; загальної вихованості, що характеризує особистість в цілому тощо.

### **1.3. Діагностика формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування**

Під час дослідження поняття професійної культури майбутніх фахівців ми проводили аналіз із позицій соціального, культурологічного, інтегративного, аксіологічного, особистісного, діяльнісного, компетентнісного підходів. Виходячи з викладеного вище та особливостей професійної діяльності фахівців сфери обслуговування, нами виокремлено підходи, що відповідають умовам, етапам та компонентам формування професійної культури. Обґрунтуємо

застосування комплексу цих підходів до формування професійної культури.

Доцільність використання комплексу підходів доводить А. Коломієць (2008): цивілізаційний підхід, що розглядає професійну підготовку відповідно до вимог інформаційного суспільства, функціонування якого є важливою характеристикою сучасного суспільства; культурологічний підхід, що враховує розвиток інформаційної культури в контексті новітнього розуміння професійно-педагогічної культури і дає можливість прослідкувати динамічні зміни професіоналізму у культуро творчій діяльності; аксіологічний підхід, що дозволив аналізувати формування культури на основі детермінації ціннісного ставлення особистості; інформологічний підхід, що уможливив встановлення головних інформаційних джерел в освітньому процесі, змісту, мети і структури освітньої діяльності під час її використання; діяльнісний підхід, що передбачав залучення до здійснення творчої діяльності, метою якої є розроблення професійно важливих інформаційних продуктів і формування у майбутніх фахівців важливих для майбутньої професії якостей і здатностей; компетентнісний підхід дає можливість трактувати інформаційну культуру як базову для розвитку загальних і фахових компетентностей, якими має володіти педагог; особистісний спрямовує орієнтацію освітнього процесу на розвиток особистості; акмеологічний підхід визначає вплив на розвиток професіоналізму культурологічних засобів і чинників; синергетичний підхід трактує професійну культуру як складну, нелінійну відкриту систему, що саморозвивається; інтегративний підхід, що уможливив врахування надпредметності і міждисциплінарності.

Використання різних підходів до формування професійної культури свідчить, що вони не виключають, а доповнюють один одного (Разуменко, 2006). О. Робуль та Н. Сесергей (2000) розглядають комплекс підходів у сучасній професійній культурі: загальнолюдський підхід – підхід, згідно з яким виховний процес має ґрунтуватися на загальнолюдських цінностях та врахуванні загальнолюдського досвіду; національний підхід – підхід, відповідно до якого виховання має організовуватися на національних засадах, з урахуванням

національних особливостей; народознавчий підхід, тобто такий підхід до здійснення виховного процесу, який базується на всебічному та глибокому вивченні всього культурно-історичного розвитку нашого та інших народів, а також забезпечує процес передачі досвіду одного покоління іншому; культурологічний підхід – підхід до організації виховання, при якому культура виступає як виключна цінність; відносницький підхід – підхід до виховання, спрямований на формування відповідного ставлення до світу (цей підхід орієнтує педагога на формування позитивних ставлень учня до оточуючого світу); діяльнісний підхід – підхід, при якому основою педагогічного процесу повинна бути діяльність, що ґрунтується на поєднанні свідомості з поведінкою; віковий підхід вимагає орієнтації при організації навчально-виховного процесу на вікові особливості; індивідуальний підхід у найбільш спрощеному вигляді розуміється як врахування індивідуальних особливостей кожного учня під час організації виховання на основі її психолого-педагогічного вивчення, прогнозування її розвитку та реалізації певної виховної програми; диференційний підхід ґрунтується на врахуванні у виховному процесі найтипівіших особливостей певної групи; особистісний (особистісно орієнтований) підхід спрямований на створення необхідних умов для всебічного впливу на учня, глибокого пізнання його душі (діагностування), рівня сформованості якостей характеру, компонентів світогляду; психологічний підхід – підхід, в основу якого покладено виявлення того, що є (наявне, експериментально виявлене, досліджене) і що може бути в особистості, яка розвивається, в умовах цілеспрямованого виховного впливу; діагностичний підхід – складовий компонент психологічного підходу, конструювання педагогічного процесу згідно з яким ґрунтується на діагностиці індивідуальних особливостей кожного вихованця; педагогічний підхід – підхід, що передбачає виявлення того, що і як повинно бути сформовано в особистості, щоб вона відповідала соціально зумовленим вимогам, які висуває до неї суспільство; соціологічний підхід до організації навчально-виховного процесу – підхід, який поглинає та ототожнює виховання з процесом соціалізації та виходить з індивідуальних потреб вихованця. Людинознавчий підхід є

справжнім відображенням демократизації та гуманізації, завдяки його реалізації вихованці глибше розуміють увесь багатоманітний внутрішній світ кожної людини, особливості її діяльності в практичній і теоретичній царині. Антропологічний підхід – це підхід, при якому головними об'єктами є людина, особистість, культура у нерозривному взаємозв'язку між собою. Щодо творчого підходу, то варто наголосити, що це підхід, при якому на перший план висувається креативність учнів та педагогів як безумовний фактор успіху в здійсненні їх спільної діяльності. Заслуговує на увагу технологічний підхід, системотвірним елементом при якому є технологія, що презентує специфіку конструювання будь-якого процесу (навчального, виховного). Доцільним вважаємо застосування системного підходу, що передбачає аналіз педагогічних явищ і подій у визначеному системному утворенні, сприяє їхньому упорядкуванню та розглядає як єдину цілісність, у взаємодії та зв'язку між собою. Конструктивним, на наше переконання, є застосування структурного підходу, в основу якого покладено розгляд явищ, що входять у певну систему з ієрархічними взаємозв'язками між структурними елементами. У різноманітних дослідженнях науковці послуговуються суб'єктно-об'єктним підходом, який ґрунтується на розгляді виховного процесу крізь умовний поділ його учасників на активно діючі суб'єкти (педагоги, активісти) та об'єкти (учні) з метою активізації останніх у процесі виховання та перетворення їх на суб'єктів діяльності. Щодо комплексного підходу, то його розуміють як різновид системного та структурного підходів, що об'єднує (комплектує) різноманітні фактори, значимі для всього процесу виховання; а цілісний (холістський) підхід виявляється найбільш оптимальним у контексті нової філософії освіти тощо.

Спираючись на ці та інші дослідження ми вважаємо за доцільне використання саме комплексу підходів. Обґрунтуємо кожен із них.

*Соціальний підхід* до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування дає підстави для розгляду досліджуваного явища як складно організованої системи, що визначає тип і рівень організації культури, цілі, способи та результати діяльності. І. Михайліченко (2004) зазначає, що,

будучи лише метасистемою, професійна культура може функціонувати одночасно як тип соціальної пам'яті, котра містить форми соціального несвідомого (колективні уявлення та символічні значення), способи трансляції соціального досвіду (традиції, звичаї і ритуали), способи соціалізації особистості (цінності, норми, правила) й атрибути особистісного розвитку.

У кожному суспільстві діють два рівні передачі соціокультурного досвіду. Перший, – через спеціально організовану освітню систему, яка, у професійно підготовленій і соціально організованій системі, концентровано визначає і виражає ієрархію цінностей цього суспільства і систему знань, що необхідні для виконання соціально-значущих функцій. Інший шлях освіти людини складається стихійно у її повсякденному житті, фіксується і передається через систему традицій, звичаїв, обрядово-ритуальних дій. При цьому в культурно-історичному розвитку власне культура не замінює історію, оскільки має особистісну структуру переживання – відтворення і трансформації історії у нормах і цінностях конкретних людей (Траверсе, 2003).

*Аксіологічний підхід* до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування тісно пов'язаний з гуманізацією та гуманітаризацією освіти, оскільки відображає закономірності цивілізаційних та антропологічних процесів. Тотальний поворот у навчанні до людини – викладача, учня, студента диктується необхідністю звернення до загальнолюдських, антропологічних цінностей на противагу технізації, формалізації та уніфікації трансформаційного простору. Це також відповідає реакції на стихійний протест молоді проти явищ дегуманізації, які спостерігаються подекуди в існуючій реальності. Як відомо, гуманізація суспільства починається з гуманізації системи освіти, тому необхідно змістовно обґрунтувати мету та ціль стратегії освіти в теоретичному та організаційно-практичному аспектах, переосмислити систему цінностей та соціальних пріоритетів з огляду на динамічний розвиток суспільства.

Гуманітарна культура ґрунтується на знаннях етики, релігієзнавства, юриспруденції, мистецтвознавства, філософії, літературознавства, педагогіки та



інших наук. Системотвірні цінності гуманітарних наук – гуманізм, ідеали добра, істини, краси, досконалості, свободи тощо. Ці цінності мають вирішальне значення в цілепокладаючій діяльності людей, оскільки піднімають людину від стану тваринного егоїзму до усестороннього суспільного життя (Гранатов, 2006, с. 50). В основу актуалізацій покладено загальнолюдські цінності (гуманізм, демократія, права людини, норми моралі тощо).

Поняття «освіта» українські вчені трактують з різних позицій, проте з позицій гуманістичних традицій педагогічної науки освіта розглядається як одна «... з найширших педагогічних категорій, яка має цілісну, поліфункціональну та полісміслову структуру» і «виконує три важливі функції: людинотворчу – забезпечення певного рівня знань, грамотності, стану емоційно-вольової сфери, поведінкових орієнтацій, готовності до виконання різних соціальних ролей, видів діяльності тощо; технологічну – забезпечення «бази життя»; формування навичок і вмінь трудової, громадської, господарської, професійної діяльності; розвиток комунікативності в різних видах діяльності тощо; гуманістичну – виховання людей в дусі миру, високої моральності, культури, розуміння пріоритетів загальнолюдських цінностей (життя, праці, самої людини, природи) тощо» (Гончаренко, 2008, с. 615).

На сучасному етапі гуманізацію освіти розглядають як процес багатовекторний і процес соціально-психологічний, що передбачає утвердження гуманістичних цінностей, які зорієнтовані на пізнання цілісності навколишнього світу, розвиток гуманістичного мислення, формування гуманістичного світогляду, шляхом застосування варіативного і диференційованого підходів до наповнення змісту навчання, підготовку сучасних гуманістично спрямованих навчальних програм, посібників, підручників, інформаційних матеріалів, які забезпечують реалізацію особистісно-орієнтованого навчання, а отже і гармонійний розвиток особистості суб'єкта навчання. До основних чинників гуманізації освіти відносимо: встановлення і утвердження цінностей гуманізації, які є засадничими у визначенні принципів в системі «педагог-учень»; визнання змісту відносин між учасниками освітнього процесу як суб'єкт-суб'єктних, а

отже надання свободи суб'єктові у встановленні і виборі освітньої траєкторії: пріоритетність особистісно-орієнтованої технології, визнання різноманіття культурних форм життєдіяльності особи; формування толерантності у суб'єктів освітньої діяльності.

В умовах сьогодення гуманізацію освіти варто розглядати як багатовекторний соціально-психологічний процес утвердження гуманістичних цінностей, стимулів, мотивів поведінки, що спрямовується на олюднення цілісної картини світу, розвиток гуманістичного мислення і світогляду через варіативність і диференційованість навчання, навчальних програм і підручників, що забезпечить особистісний зміст освіти суб'єкта учіння, а відтак і розвиток його особистості. Основними чинниками гуманізації освіти є такі: утвердження цінностей гуманізації освітньої діяльності, які визначають принципові засади відносин у системі «дорослий – дитина»; прийняття і визнання суб'єктності учасників освітньої діяльності; надання суб'єктної свободи у процесі вибору освітньої траєкторії; пріоритетність особистісно орієнтованої взаємодії в освітній діяльності; олюднення освітнього середовища; визнання різноманіття культурних форм життєдіяльності особи; формування толерантності у суб'єктів освітньої діяльності (Онищук, 2017, с. 104).

Гуманізація освітнього процесу передбачає залучення людини до науково-педагогічних та соціально-психологічних механізмів засвоєння загальнокультурного соціального досвіду, який передається з покоління в покоління, встановлення у цьому досвіді фундаментальних і спеціальних складників, чуттєвих, раціональних і логічних форм засвоєння дійсності з її постійними та змінними характеристиками. Як бачимо, це складний процес, який характеризується різними напрямками, різними формами і різними методами його реалізації в освіті та в суміжних з освітою сферах, щої визначають психологічний, ідейний, морально-виховний впливи: відносини, що побудовані на демократії думки і дії; педагогіка співробітництва; динаміка форм і стилів викладання та учіння; формування і розвиток гуманістичних орієнтацій; утвердження засад гуманістичної культури; долучення учасників освітнього

процесу до загальнолюдських цінностей; індивідуалізація освітнього процесу; забезпечення умов розвитку особистості у напрямі гуманістичної спрямованості в позааудитоній діяльності; участь здобувачів освіти у благодійних організаціях гуманістичного спрямування; створення умов для досягнення відкритості індивідуально-особистісного розвитку особистості, «... сутність якої розкривається в процесі опанування й виконання об'єктивних соціальних ролей» (Кремень, 2013, с. 12).

В умовах сучасних підходів до реформування освітньої галузі гуманізація освіти має на меті переакцентування ціннісних орієнтацій із державних інституцій на суб'єкти освітнього процесу, як партнерів у педагогічній праці вчителя (викладача) і здобувача освіти (учня, студента). Рівень гуманізації педагогічних відносин суб'єктів освітньої діяльності визначається такими показниками: економічна та технічна оптимальність, задоволення виконавця результатом своєї діяльності, гармонійна взаємодія з оточуючими, що сприяє гармонійному розвитку особистості.

Як вірно зазначає Л. Онищук: «Загальновідомо, що гуманізація проявляється через гуманітаризацію знань (остання визначається статусом гуманітарних наук в освітніх програмах, що вміщують знання про людину та суспільство, які забезпечують гуманітарну освіченість людини, як ключового чинника формування й розвитку гуманітарної культури). Цінності гуманітарного знання та культури відрізняються вищою духовністю, оскільки вони утверджують самоцінність людського життя, кристалізують духовні досягнення людського роду, прагнення й ідеали людей, взірці життєдіяльності, дійсне, реальне та бажане» (Онищук, 2017, с. 105).

Сучасне розуміння гуманістичних цінностей освіти спирається на антропологічні й соціально-культурні координати. Педагогічна реалізація цих цінностей передбачає посилення культурологічної спрямованості освіти. Реалізація культуротворчої функції загальноосвітньої підготовки вимагає розуміння її як процесу, в якому цілі навчання перетинаються з вихованням, що має на меті виявлення й розвиток творчих здібностей усіх учнів. Для гуманізації

виховного процесу важливо розуміти цілісність людської особистості, яка об'єднує в собі природне, соціальне і культурне. Школа, як відомо, завжди прагнула прискорити соціальний розвиток, ставила його над усе. Це відхилення багато в чому зумовило виховання прагматичного мислення, нерозвинену духовність, зневаження національної культури.

*Культурологічний підхід* до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування враховує те, що у різні епохи по-різному трактувалися погляди на освіту та культуру. На сучасному етапі розвитку актуалізується ідея культуровідповідності освіти. Культура, як суспільне явище, презентує накопичене людське багатство (матеріальне і духовне), що служить розвитку, творенню творчих можливостей, здібностей особи та суспільства. Культура створена людиною оскільки існує для її самовираження. Людина – мета і результат культури. Нові тенденції, що відбуваються в культурі, спричиняють зміни і в освіті, де починають спрацьовувати нові принципи і підходи – культурологічний, діалогічний, гуманітарний, гуманістичний, ціннісний.

Завдання і функції культурологічного підходу орієнтовані на оволодіння здобувачем професії і культурою (правовою й естетичною), що формують професійну культуру фахівця, бачення ним перспективи розвитку підприємства, галузі і власного розвитку, вдосконалення, формування елементів дослідницької компетентності, розробки та запровадження інновацій до своєї діяльності, в якій визначальними є обґрунтована доречність, економічна вигода, гармонія, краса та досконалість. У системі професійної освіти культурологічний підхід орієнтований на інтеграцію культурної і фахової складових процесу професійної підготовки з метою забезпечення дидактичної мети навчального предмету загалом чи окремої теми зокрема. Під час такого інтегративного трактування культурологічний підхід має супутній, паралельний зміст і характер: він повністю узгоджується з профільним змістом навчання та майбутньою професією здобувачів освіти; має адресне прикладне значення, що орієнтоване на формування в учнів культури, практичних умінь розпізнавання характеристики та аналізу творів мистецтва різних жанрів, стилів, епох, що

сприяють розвиткові естетичних смаків та формують здатності послуговуватись ними.

У процесі обґрунтування *інтегративного підходу* до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування ми спиралися на означення та процедуру інтеграції І. Козловської (2001), яка визначає інтеграцію як процес і як взаємодію певних елементів, що мають конкретні властивості. Цей процес супроводжують такі процеси як відновлення, встановлення, ускладнення і зміцнення істотних зв'язків між цими елементами, а результатом є кінцевий зінтегрований об'єкт на основі визначеної достатньої підстави. Елементи інтеграції повинні бути достатньо однорідними (цій умові відповідають види культур) і, водночас, достатньо різнорідними (різнорідність забезпечується різними галузями та напрямками кожного виду культури: правової, естетичної, екологічної тощо).

Значущість інтегративного результату може бути різною: від фундаментального до допоміжного. Для кожного конкретного випадку використовуються ті результати інтеграції, які є найважливішими у контексті дослідження (у нашому випадку в контексті професійної культури). У її випадку інтеграція є поетапна: підсистема формується, охоплюючи (по потребі) нові і нові види культур. Їх кількість визначається конкретними умовами.

Процедура інтеграції видів культур забезпечує появу її якісно нових властивостей у контексті професійної культури фахівця конкретного профілю чи спеціальності, оскільки значущість різних видів культур (і відповідно знання про їх змістове наповнення) буде різною. Особливо важливою умовою є збереження індивідуальних властивостей інтегрованих елементів – це означає, що жоден з видів культури в процесі інтеграції не «розчиниться» в інших, а збереже свою специфіку, водночас збагачуючи професійну культуру фахівця загалом.

Проте в загальній структурі складної багаторівневої системи феномену культури між загальним її поняттям (включаючи різні її видові, функціональні, педагогічні та інші підсистеми) і професійною культурою конкретної сфери людської діяльності можна виділити один специфічний рівень. На ньому

відбувається узагальнення найбільш характерних рис та особливостей культури окремих професійних груп, аналізується їх залежність від змістовних, аксіологічних і цільових аспектів відповідних видів діяльності. Шляхом зіставлення характеристик цих окремих культур зі змістом категоріальних і ціннісних понять загальної культури, їх виділення з безлічі ознак і характеристик, на цьому рівні вдається узагальнити розуміння феномену професійної культури загалом. Це необхідно для того, щоб на цій методологічній основі збагачувати суть і зміст культури кожної конкретної професії і відповідної професійної спільності її представників.

*Особистісний підхід* до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування орієнтує передусім на ціннісно-мотиваційний стрижень особистості, котрий визначає духовний світ професіонала, рівень цілісної професійної культури (Балл, 2000).

Культурологічний характер освіти базується на особливостях кожного суб'єкта освітньої діяльності, урахуванні умов розвитку цього суб'єкта в контексті індивідуалізації навчання в системі особистісно-розвивального навчання, яка сприяє соціокультурному саморозвиткові особистості. І таким чином ціллю освіти стає людина культури, змістом освіти виступає культура, як середовище, а способом розвитку людини в культурі – культуротворчість. (Дубасенюк, 2011, с. 81).

Зміст кожного навчального предмету презентує частину загальної культури людства. Тому відбір і формування змісту навчального предмету визначається цілями освітнього процесу загалом і конкретного предмету зокрема. Здобувачі освіти повинні мати потребу бути культурними, як потребу необхідну і престижну, що буде працювати на фахівця у його професійній діяльності, тому прагнення до розуміння мистецьких творів повинно стати сенсом життя. Зауважимо, що серед аксіологічних орієнтирів обов'язково буде присутній професіоналізм, що представляємо як володіння комплексом загальних та фахових компетентностей, виокремлених і чітко встановлених результатами навчання. Вчені зазначають, що педагогам необхідно сформувати

у свої вихованців потребу бути людиною культури, а це визначає не тільки соціум, але й самих учасників соціально-педагогічної системи, їхню здатність і готовність до самоорганізування та саморозвитку (Болгаріна, 2003).

У науковій літературі багато визначень людини культури. Ми розуміємо цю дефініцію так: людина культури – це неповторна, незалежна особистість, що наділена здатностями до самопізнання і самовизначення в культурному бутті. Саме тому майбутні фахівці мають бути зорієнтовані на подальший розвиток самосвідомості, самостійності, незалежності поглядів і переконань із одночасним проявом толерантності до поглядів і суджень інших людей, на почуття самоповаги, здатність визначатися у світі духовних цінностей та оточуючому середовищі, здатність приймати власні аргументовані рішення і бути відповідальними за свої вчинки, визначати власну поведінкову траєкторію, стиль поведінки, шляхи власного подальшого розвитку (Зеліско, 2002).

Особистісний підхід важливий для організування взаємодії та ефективного педагогічного спілкування в процесі підготовки здобувачів освіти до засвоєння і сприйняття елементів і основ професійної культури, що орієнтовані на розвиток особистості та на забезпечення її готовності до формування культурологічних основ професії на ґрунті сформованих професійних цінностей.

Вважається, що виховання і розвиток будуються на основі досвіду народу, спираються на різні форми культури, досягнення наук тощо. Проте в усіх цих чинниках завжди визначальне місце займають втілені в них цінності. Саме вони через культуру, через традиції, філософію, релігію тощо вказують на вектор виховних зусиль, формують виховний ідеал, дають відповіді на фундаментальні запитання: на що орієнтується молодь – на добро чи на зло?; – на віру в духовні чи в матеріальні блага?; – на культ сили чи на культ духа? Що береться за взірець – життя Христа, життя відомого футболіста чи співака? Дисбаланс у бік форсованого розвитку нервової системи спричиняється у наш час телебаченням та мережею Інтернет, деякими видами маскультури, алкоголем, штучними розвагами, а відтак і дещо невинною гонитвою за «великими знаннями», без яких не бачимо життєвого успіху. Все це призводить до однобічності психічного

розвитку, до дисгармонії, коли порівняно великі нервові можливості переважають силу волі і поклик свідомості (Вишневецький, 2006).

У межах діяльнісного підходу до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, її розуміння, можна визначити як спосіб організації творчої діяльності зі створення, передачі та споживання матеріальних і духовних цінностей, у процесі якої відбувається удосконалення суб'єкта діяльності – окремої особистості або людства взагалі. Теоретичне дослідження розумової культури дозволяє уточнити її визначення як соціально зумовленого способу, а також рівня розвитку продуктивної розумової діяльності (Пильнік, 2005).

Динаміка формування і розвитку професійної культури може сягати певних рівнів: виробничого, галузевого, професійного та конкретно-професійного. При цьому професійна культура на виробничому рівні формується за наскрізними професіями на основі реально існуючої міжгалузевої інтеграції; на галузевому рівні – за професіями широкого профілю, загальних для всієї галузі; професійному – за професіями широкого профілю та суміжних професій окремих виробництв у середині галузі; конкретно-професійному – навчальна група та надання більш високого рівня кваліфікації випускникам. Сучасні роботодавці ставлять перед системою професійно-технічної освіти завдання щодо застосування інноваційних підходів до формування змісту та результатів їхньої професійної підготовки, акцентуючи на важливості формування професійної культури у діяльності майбутнього фахівця. Саме ці вимоги «своєю складовою повинні мати професійну культуру, як інтегративний чинник професійної підготовки майбутнього фахівця. Це забезпечить покращення ефективності професійної освіти учнів, стабільність і динамічність просування особистості в оволодінні професією; дозволить поєднати та доцільно використовувати системний, комплексний, соціально-педагогічний, особистісно-діяльнісний, професійно-технологічний підходи у процесі навчання та виховання майбутнього кваліфікованого робітника» (Траверсе, 2003, с. 243).

На думку Н. Соловйової механізмом залучення учнів до культури є



діяльнісно-ціннісний підхід, складовими якого є наступні обов'язкові чинники: особистісно орієнтований підхід, комунікативний підхід, диференційований підхід, соціокультурний і культурно-ціннісний підхід, інтеграційний підхід, пошуковий підхід, евристичний підхід. Як зазначають науковці, об'єднання перерахованих підходів у процесі навчання повинно створити умови для формування культурно-ціннісних орієнтирів, творчої спрямованості, а також функціональної грамотності учнів, що є важливим у визначенні складових базової культури особистості (Соловйова, 2003).

При такому підході професійна культура розглядається у двох аспектах: як діяльнісна характеристика суб'єкта професійної діяльності та як психологічна характеристика суб'єкта професійної діяльності. Як діяльнісна характеристика вона відображає внутрішні, специфічні закономірності діяльності, формування, що виявляються в особливостях, суб'єктом цілей і мотивів діяльності, використання специфічного арсеналу засобів, а також характеристики результатів діяльності. Як психологічна характеристика суб'єкта професійної діяльності професійна культура може бути розглянута як цілісна система внутрішніх умов, через які заломлені зовнішні дії.

*Компетентнісний підхід* до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передусім пов'язаний з освоєнням гуманітарних дисциплін. Роль гуманітарних дисциплін у формуванні особистості визначається найперше гуманістичним, позитивним впливом, який вони мають на освітній процес і його змістовий компонент. Предметам гуманітарного циклу, як відомо, належить провідна роль у формуванні світогляду учнів. Зростання їхнього значення пов'язане із завданням перекладу змісту гуманітарної освіти з екстенсивного (установка переважно на інформацію та її нарощування) на інтенсивний шлях розвитку (строгий відбір інформації на основі загальнолюдського змісту освіти). При цьому основним джерелом формування змісту освіти стає людинознавство (загальна антропологія) як науковий напрям, пов'язаний із цілісним вивченням людини і спрямований на збагачення (розуміння) його інтегральної природи, з урахуванням досягнення різних

теоретичних дисциплін (філософії, педагогіки, психології, соціології, історії тощо). Гуманітарну ланку освіти об'єднують три взаємозв'язані групи навчальних предметів: суспільно-історичний цикл; лінгвістичний цикл; естетичний цикл. Серед завдань формування професійної культури, що найбільшою мірою відображають гуманістичні ідеї є такі: залучення учнів до загальнолюдських цінностей; реалізація можливості вибору учнем особово значущих для нього видів і жанрів мистецтва, розвиток на цій основі художнього смаку, естетичних потреб; отримання духовної автономії.

Перехід на нову систему викладання гуманітарних наук має одночасно супроводжуватися гуманітарним наповненням усіх дисциплін. Саме комплексний підхід до проблеми гуманізації освіти здатний вивести вищу освіту на рівень, що відповідає запитам часу.

Науковиця Т. Зюзіна (2012) у своїй монографії «Культурологічна підготовка студентів у вищих навчальних закладах: теоретико-методологічні засади змісту освіти» досліджує проблему модернізації змісту гуманітарної підготовки. Сутність її наукового підходу полягає в тому, що вона розробила і науково обґрунтувала концепцію щодо особливостей вивчення і викладання гуманітарних дисциплін у закладах вищої освіти, запропонувала дидактичні основи використання мистецького арсеналу різних жанрів у структурі культурологічної освіти в сучасному інформаційному просторі. Цікавим є здійснений компаративний аналіз українського та зарубіжного досвіду організування та забезпечення якості культурологічного спрямування університетської освіти. Авторка обґрунтувала питання модернізації змістового наповнення культурологічних дисциплін з урахуванням економічних реалій сьогодення; запропонувала та обґрунтувала дидактичні підходи до використання різних видів мистецтва на основі певних спільних критеріїв та ознак.

У сучасній зарубіжній освіті престижним вважають той заклад освіти, де значну кількість годин відведено на вивчення дисциплін гуманітарного блоку, незалежно від спеціальності. Інтегративна модель навчального плану – це намагання нормалізувати світоглядну культуру майбутнього фахівця. Вона

відкриває перспективи для розвитку особистості та відтворення моделі професійної діяльності. Цікавим для вітчизняної освіти є зарубіжний досвід актуалізації аксіологічного потенціалу культурологічного знання. Інструментальне розуміння культурологічної освіти, як засобу формування творчої особистості майбутнього спеціаліста, поширене у зарубіжній педагогічній теорії та практиці, оскільки воно пов'язане із соціальним замовленням на спеціалістів, здатних до активної творчості в нестандартних професійних ситуаціях у сучасному динамічному світі (Кочубей, 2010, с. 193).

Таким чином ми обґрунтували комплекс підходів до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, який складається з соціального, культурологічного, інтегративного, аксіологічного, особистісного, діяльнісного, компетентнісного підходів.

Кожен із цих підходів має свою специфіку, а тому різь його призму можна своєрідно розглянути реальний педагогічний процес. З іншого боку, всі підходи до організації педагогічного процесу знаходяться у тісному взаємозв'язку та взаємозалежності. Ось чому лише їх комплексне використання в оптимальному поєднанні у кожному конкретному випадку може спричинити позитивний результат.

Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування визначається низкою чинників. Серед них можна виділити об'єктивні і суб'єктивні, більш і менш значущі, особистісні й соціальні. Об'єктивну дію надають загальносвітові тенденції в освіті, соціально-філософські проблеми культури, реальний стан матеріального, кадрового, інформаційного забезпечення закладів професійно-технічної освіти, що впливають на якість підготовки фахівців, імідж закладу освіти і престижність професії на ринку праці. Об'єктивні чинники пов'язані специфікою професійної діяльності; особливостями вирішуваних професійних задач; наявністю характеристик, параметрів, що визначають готовність ефективно розв'язувати широке коло професійних завдань зі складною структурою (від вузькоспеціальних до комплексних, інтеграційних, таких, що припускають

спільну діяльність з фахівцями суміжних галузей); готовністю виконувати широкий спектр професійних ролей; змістом деонтологічної культури (культури професійної поведінки – взаємодії, формального і неформального спілкування) (Волошина, 2001).

На формування професійної культури майбутнього фахівця впливають як особливості самої професії, так і інші чинники. Серед суб'єктивних чинників – загальна культура і мотивація особистості, її сукупність нахилів до соціальної практики, сформована у вигляді когнітивних і мотиваційних структур у перші роки соціальної взаємодії (Бурдьє, 1995). Має місце не тільки вплив загальної культури фахівця на його професійну культуру, але і зворотна дія останньої на культуру його різнопланового спілкування поза виробничою сферою. Так, наприклад, західні ділові люди цінують у діловому партнерові, крім професійної компетентності, вміння дорожити своїм словом, точно дотримуватися термінів і зобов'язань, знання етикету та вміння пристойно поводитись. Це також «офіційна» форма одягу – строгий костюм, уміло зав'язана краватка, і культура користування столовими приладами, культура таких дрібниць, як, наприклад, уміло віддрукована візитка (Беспалова, 2004).

Об'єктивні і суб'єктивні чинники формують професійну культуру майбутніх фахівців сфери обслуговування зовнішню (формальну) і внутрішню (ціннісну, реальну). Необхідне поєднання зовнішньої (необхідна умова) і внутрішньої (достатня умова) професійної культури.

Таким чином у процесі формування професійної культури майбутні фахівців сфери обслуговування необхідно враховувати такі *чинники впливу*:

- вплив культури суспільства і галузі;
- вплив освітньо-культурного середовища закладу освіти;
- вплив загальної культури і мотивації особистості.

## Висновки до першого розділу

У розділі «Теоретичні основи формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти» висвітлено професійну культуру учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування як педагогічну проблему; розкрито теоретичні засади формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; а також діагностику формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

Аналіз професійної культури як педагогічної проблеми засвідчив, що не достатньо обґрунтовано сутність професійної культури, не визначено особливості формування професійної культури під час професійного навчання, не достатньо висвітлені особливості професійної культури фахівців сфери обслуговування.

Визначено, що культура виступає одним із найбільш характерних атрибутів людської цивілізації, що охоплює всі сторони суспільного життя і діяльності людини. Це складне і багатогранне явище. Дослідженню феномена культури і різних її аспектів присвячено значну кількість робіт філософів та істориків, психологів і педагогів, культурологів і мистецтвознавців, соціологів і політологів. Склалися та активно розвиваються як самостійні наукові дисципліни філософія культури, історія культури і власне культурологія.

Актуальність проблеми дослідження формування професійної культури фахівців зумовила необхідність змістового аналізу особливостей професійної культури фахівців сфери обслуговування. Результати аналізу наукової літератури свідчать, що доцільним є поглиблене вивчення культурологічного підходу до професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування та створення гуманістичного освітнього середовища у закладах професійно-технічної освіти, зокрема шляхом вивчення національної та світової культурної спадщини.

Професіоналізм фахівця – це не лише досягнення ним якісних результатів

праці на основі високої її продуктивності, але й психоемоційне налаштування на позитивне ставлення до своєї діяльності, психічна готовність до виконання обов'язків. Під час визначення рівня професіоналізму фахівця визначальне значення має той факт, що саме є стимулом діяльності фахівця у професії, які ціннісні орієнтації є домінуючими в організуванні і провадженні справи.

Суттєвою складовою вимог до професійної підготовки фахівця на сучасному етапі розвитку суспільства є рівень професійної культури особистості. У цьому зв'язку було визнано за необхідне формулювання вимог до рівня сформованості професійної культури – як загальної, так і специфічної для фахової діяльності. Доцільним є наповнення предметно-функціонального характеру навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування гуманітарним змістом та створення умов для сприяння розвитку професіоналізму та здібностей особистості.

Виокремлено основні підходи до визначення професійної культури. В залежності від обраного підходу досліджуються різні аспекти професійної культури. З'ясовано, що професійна культура – це інтегративне поняття, яке розглядається як соціокультурне явище та як особистісно-діяльнісна характеристика майбутнього фахівця. Професійна культура визначається як цілісна особистісно-діяльнісна характеристика суб'єкта професійної діяльності, що відображає ступінь оволодіння ним знаннями, нормами, правилами поведінки, прийомами і способами розв'язання спеціальних професійних завдань, показником якої є предметно-професійний розвиток особистості (когнітивний, емоційний, вольовий, поведінковий).

Визначено концептуальні засади формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування. Обґрунтовано авторське бачення терміну «формування професійної культури».

Запропоновано підходи щодо формування професійної культури. Гуманістичний та організаційний підхід – для реалізації цільового компонента освітнього процесу та створення умов для формування професійної культури вихованців закладів професійно-технічної освіти, де основою формування

професійної культури учнів є діяльність викладачів та інженерно-педагогічних працівників, що ґрунтується на сформованості і єдності професійно-педагогічної та культурологічної підготовки. Особистісний та аксіологічний підхід – для урахування індивідуальних запитів та інтересів здобувачів освіти під час їхньої підготовки до розуміння професійної культури, яка власне і передбачає розвиток особистості та її готовність до усвідомлення і демонстрування професійних цінностей та культурологічних засад професії.

Культурологічний та компетентнісний підходи – для гармонійної синергії культурологічної та професійної компонент на основі ціннісного ставлення особистості до розвитку професійних компетентностей.

Виокремлені методологічні підходи визначають відповідні компоненти формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування: організаційно-цільовий, мотиваційно-ціннісний, професійно-культурологічний.

Організаційно-цільовий компонент передбачає здатність педагога демонструвати цілі процесу формування професійної культури та послідовно і поетапно їх реалізовувати. Відповідно показниками сформованості організаційно-цільового компоненту є вміння формувати, обґрунтовувати, захищати власну позицію, творчо мислити з орієнтацією на самовиховання і саморозвиток. Підкреслено взаємозалежність показників професійної компетентності, що набувається учнями, і конкретних професійно-орієнтованих аспектів культурологічної роботи педагога, що сприяє досягненню необхідних якостей особистості учня.

Мотиваційно-ціннісний компонент відображає інтерес і позитивне ставлення до творів мистецтва, до явищ культури; художню оцінку творів мистецтва й навколишнього життя, намагання трансформувати знання у переконання щодо необхідності формування культури спілкування, демонстрування власних позитивних якостей, які віддзеркалюють ставлення людини до поведінки, вчинків, власних дій і дій оточуючих; намагання аналізувати стосунки з оточуючими і відповідно коригувати власну поведінку.

Переконаність у необхідності самовиховання та самовдосконалення виступає показником сформованості мотиваційно-ціннісного компонента.

Професійно-культурологічний компонент охоплює певний обсяг інформації та знань щодо володіння культурою загалом і культурою спілкування зокрема, а показниками сформованості цього компонента є усвідомлення потреби у сформованій культурі спілкування, розуміння її щоденної необхідності для взаєморозуміння у майбутньому, а також створення позитивного мікроклімату в колективі.

Зазначене вище визначає склад і функції моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування, яку розглядаємо як цілісний структурно-функціональний аналог реального педагогічного процесу щодо формування професійної культури, що містить стрижневі поняття дослідження, педагогічні умови, цілі, етапи, підходи, принципи, компоненти та критерії, рівні й показники сформованості культурологічної складової професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування

Визначено критерії, рівні та показники сформованості організаційно-цільового, ціннісно-мотиваційного та професійно-культурологічного компонентів професійної культури.

Матеріали розділу висвітлені у таких публікаціях автора: Дольнікова Л. В., Рузяк Т. І. & Гузій І. С., 2019а; Рузяк Т.І., 2019d; Рузяк Т.І., 2020а; Рузяк Т.І., 2020b.



## РОЗДІЛ 2

### **ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ ТА ОБГРУНТУВАННЯ МОДЕЛІ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ УЧНІВ ЗАКЛАДІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

У розділі «Педагогічні умови формування та обґрунтування моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування» висвітлено педагогічні умови формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування: підготовка викладача до формування професійної культури учнів у закладах професійно-технічної освіти сфери обслуговування; підготовка учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування до сприйняття професійної культури; формування професійно-культурологічної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти; обґрунтовано модель формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

#### **2.1. Педагогічні умови формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування**

Дослідженням педагогічних умов займалися Беспалова, 2004; Болгаріна, 2003; Васянович, 2003; Вишневський, 2006; Вознюк, 2003; Захарова, 1999; Мельник, 2007; Макареня, 1997; Максакова, 2001; Миропольська, 2003; Руденко, 2002; Сливка, 2000; Чернокозова, 1973 тощо.

Узагальнюючи наукові погляди щодо розв'язання проблеми дослідження, можемо трактувати термін «педагогічні умови», як сукупність взаємопов'язаних фактів, факторів, обставин, процесів та впливу, що безпосередньо задіяні в освітньому процесі та спрямовані на досягнення результатів навчання.

У контексті нашого дослідження виокремлюємо педагогічні умови формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування:

*Перша педагогічна умова – змістова та цільова інтеграція професійної культури у процесі професійного навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування, яка акцентує увагу на змісті професійної культури і спирається на організаційно-цільовий компонент. Відповідно до визначеної педагогічної умови, для успішного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування необхідною є інтеграція змісту культур та їхніх цілей.*

За своєю сутністю ця умова опирається на очевидне положення, що професійна культура є явищем комплексним, інтегруючи в собі різні види культур (екологічну, моральну, правову тощо). Інтеграція видів культур передбачає, передусім, детальний опис структурних компонентів – видів культур, який викладено нижче.

«Морально-духовні та естетико-психологічні чинники й цінності, – зазначає Г. Васянович, – є осередням гуманістичної культури як суспільства в цілому, так і окремої особистості. Своєю чергою, гуманістична культура немислима без такої атрибутивної якості, як духовність» (Васянович, 2003, с. 11).

Розуміючи під інтегрованою ціллю формування професійної культури рівень освіченості, вихованості майбутніх фахівців, а також рівень оволодіння будь-якою галуззю знань або діяльності, виділяють такі поняття, як культура виробництва, культура праці, культура мови, правова, моральна, естетична, побутова культура тощо. У процесі формування матеріально-виробничої культури у суспільстві виділилися різні види професійної культури: професійних військових, професійних ремісників, землеобробників, скотарів тощо. У духовній культурі у зв'язку з художньо-мистецькими уподобаннями та певними знаннями розрізняють елітну культуру і протиставляють її масовій культурі. Виділяють також певні субкультури, які відповідають тому чи іншому прошарку суспільства, – міська, сільська, молодіжна, людей похилого віку. З погляду структури і характеру суспільних відносин виокремлюють політичну культуру,

правову, моральну, організаційну, культуру управління, міжособистісного спілкування. У загальному вигляді розглядають, щонайперше, матеріальну культуру суспільства, як усі матеріальні цінності, та духовну культуру – досягнення суспільства в галузі освіти, науки, мистецтва, літератури тощо.

Інтеграція змісту культур демонструє вирішення питання інтелектуальної культури, яка формується в структурі духовної культури. У питаннях духовності, економічної стабільності, місця на міжнародній арені, інтелектуальна культура виступає гарантом й органічно пов'язується з професійною компетентністю, а також виступає передумовою соціального, політичного та економічного розвитку цивілізованого суспільства (Захарова, 1999). Інтелектуальна культура є результатом інтелектуального виховання та розвитку особистості.

Алгоритмічна культура інтегрована за змістом, оскільки фундаментальні засади формують елементи специфічних уявлень, умінь і навичок, що і є суттю поняття «алгоритм». Під поняттям алгоритм ми розуміємо типи, форми алгоритмів і способи їх запису. Основні базові компоненти методологічних понять, що характеризують алгоритмічну культуру впроваджені в освітній процес підготовки учнів різних вікових груп на всіх етапах навчання. Цілеспрямоване формування алгоритмічної культури – це процес спрямований на розвиток інтелектуальних здібностей особистості, виявлення у її діяльності значущих соціальних мотивів. Умовою, що визначає елементи становлення алгоритмічної культури виступає потреба особистості гармонійно поєднувати інтелектуальні здібності з духовними засадами. Можемо стверджувати, що інтелектуальна культура складається з двох компонентів: інтелектуального розвитку та особистісних мотивів. Під інтелектуальним розвитком особистості ми розуміємо здатність до навчання, до творчої самореалізації та творчої діяльності, до особистісних мотивів відносимо моральні та пізнавальні інтереси (Мельник, 2007).

У результаті змістової та цільової інтеграції професійної культури майбутні фахівці сфери обслуговування у процесі професійного навчання збагачують власний естетичний і культурний досвід, завдяки накопиченню

відповідної інформації про культуру, та набувають здатності самостійно аналізувати й оцінювати її. Успішно зреалізований процес сприяє утвердженню світогляду, що в поєднанні з емоційно-ціннісними орієнтирами надає знанням і вмінням особистісного характеру, трансформуючи їх у переконання, закріплюючи у свідомості учня.

*Друга педагогічна умова – спрямування гуманітарної підготовки на забезпечення готовності учнів закладів професійно-технічної освіти до сприйняття та усвідомлення професійної культури, яка акцентує увагу на особистісних якостях майбутнього фахівця сфери обслуговування і спирається на мотиваційно-ціннісний компонент. На наше переконання, ця педагогічна умова реалізується через успішне формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, в основу якого покладено спрямування гуманітарної підготовки на забезпечення готовності учнів закладів професійно-технічної освіти до сприйняття та усвідомлення професійної культури. Саме у процесі вивчення гуманітарних дисциплін відбувається усвідомлене сприйняття та засвоєння культурного досвіду, присвоєння культури та її інкорпорування у систему готовності до професійної діяльності.*

Щоб забезпечити високий рівень професіоналізму, необхідна культурна основа професійної діяльності, тобто фахівець має володіти професійними знаннями, вміннями та практичними навичками, а також досвідом на достатньо високому рівні професійної культури, що відповідає соціальним вимогам до професіоналізму та особистісних якостей сучасного фахівця (Беспалова, 2004). У цій якості вона виступає важливим чинником забезпечення високої ефективності спільної діяльності людей. В умовах постіндустріального суспільства розуміння справжнього професіоналізму не може обмежуватися лише високим рівнем професійної компетентності спеціалістів. Сьогодні це поняття органічно охоплює певну сукупність особистісних якостей, в структурі якої все більш важливого значення набуває професійна культура (Стратегія гуманізму, 2004).

Водночас, М. Максакова (2001) виокремлює «горизонтальні пласти»

культури конкретної людини як інтегрованого комплексу, що охоплює інформаційний, технологічний, аксіологічний пласт. Інформаційний пласт культури формується у процесі засвоєння знань, базових для людства, конкретного суспільства, етносу, групи людей. Системотвірними елементами тут є антропологічні знання, уявлення про себе як особу, індивідуальність, суб'єкт діяльності. Технологічний пласт культури утворюється в процесі оволодіння учнями сукупністю операційних та інтелектуальних умінь і навичок, які забезпечують високу якість індивідуальної діяльності відповідно до вимог, що висуваються суспільством. Аксіологічний пласт культури пов'язаний з процесами інтеріоризації особою традиційних та актуальних загальнолюдських і групових цінностей.

Здобуття професії, а також майбутня професійна діяльність і майстерність органічно пов'язані з процесом соціалізації особистості. Це означає, що випускник закладу професійної освіти, окрім засвоєних спеціальних знань, умінь і навичок, повинен мати належний рівень загальної особистісної культури (Васянович, 2003).

Професійну культуру визначає насамперед система сповідуваних в її середовищі цінностей. Обмін ними, відносини на їх ґрунті складають сутність культурної взаємодії. Для формування професійної культури фахівця в її найширшому розумінні (органічне поєднання загальнолюдської та вузькопрофесійної культури), передусім, необхідно сформувати знаннєву основу, яка слугує для розвитку особистісних та професійних якостей фахівця, перетворення знань у переконання, опосередкування засвоюваних знань установками та ціннісними орієнтаціями.

Завданнями культурологічної підготовки спеціалістів є освоєння учнями знань про вихідні поняття та визначення культурології, авторитетні школи і концептуальні аспекти світової та вітчизняної культурології, характеристики базових етапів розвитку культури в історії суспільства, а також формування вмінь орієнтуватися у культурологічній, художньо-естетичній і моральній проблематиках, поводитися у житті відповідно до вимог, висунутих перед

культурною, інтелігентною і професійною особистістю (Вознюк, 2003).

На думку Л. Руденко, формування професійної культури має посідати одне з чільних місць у процесі підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування до професійної діяльності. Воно неможливе «без здійснення певної психологічної підготовки учнів та їхнього естетичного розвитку, оскільки сама професія вимагає від фахівця не лише високої кваліфікації, а й уміння володіти собою та контролювати власні емоції й почуття, мати розвинутий естетичний смак, вільно користуватися вербальними і невербальними способами спілкування, бути «дипломатичним» представником своєї країни, її культури, якщо цього вимагає ситуація (Руденко, 2002b).

Ключовим моментом для високих рівнів професіоналізму, на думку В. Чернокозової (1973) є: «технологічне» забезпечення духовного наповнення професії: усвідомлення в повному обсязі рис та ознак професіонала, розвинена професійна свідомість, цілісне бачення зовнішності успішного професіонала; приведення себе у відповідність до вимог професії; реальне виконання професійної діяльності на рівні високих зразків і стандартів, оволодіння майстерністю, висока продуктивність праці, надійність і стійкість; саморозвиток засобами професії, внесення людиною власного творчого внеску до професії, збагачення її досвіду, перетворення й оздоровлення навколишнього професійного середовища; сприяння формуванню інтересу суспільства до результатів власної праці, бо суспільство може і не знати своїх потреб у результатах цієї професійної праці; цей інтерес необхідно формувати.

Професійна культура повинна бути орієнтована на формування фахівця, на основне поле діяльності, в рамках якого ця культура виявляється. В основу формування професійної культури покладено рефлексію – це знання або розуміння суб'єктом самого себе, з'ясування того, як інші розуміють його особливості. Рефлексія допомагає розвивати у людини навички саморегуляції і толерантності, сприяє формуванню стійкого ядра особи і становленню суб'єкта соціальної творчості, який зможе завжди адаптуватися до інновацій. При поєднанні переваг соціокультурних форм та індивідуальних механізмів розвитку

формується особистість. Людина повинна залучати до процесу власного розвитку всі суб'єктивні можливості, знаходити зони найближчого і подальшого розвитку. Цей процес має власну форму і зміст, які міняються залежно від рефлексії особливостей придбання нової здатності (Чернокозова, 1973, с. 39).

Людина стає культурною в повному розумінні лише тоді, коли шляхом виховання і самовиховання їй вдається наблизитися до світу ідеалів і побудити віру у можливість їх реалізації. О. Вишневський стверджує, що увібравши високі цінності в себе – через віру, надію і любов – людина трактує їх як власні і починає їх відстоювати та високо цінувати в інших людях (Вишневський, 2006).

Спостерігається невідповідність між потребою суспільства в цілісному осмисленні значення професійної культури для розвитку інтелектуальної й емоційної сфер учня та хаотичним формуванням практичних здатностей; між рівнем культуротворчого потенціалу слова та недостатнім його використанням в освітньому процесі; між сучасним інформаційним простором відео та комп'ютерних технологій та необхідністю гармонізувати ставлення учнів до них; між взаємовпливом феноменів художньо-естетичного й етичного та раціонально-репродуктивним типом їх засвоєння у закладі освіти. Нагальна потреба у контексті культури повернення навчально-виховного процесу в освіту, середовище якої буде забезпечувати духовне та творче зростання особистості та вміння володіти педагогічними технологіями з боку викладача (Миропольська, 2003).

Зауважимо, що дуже важливою є проблема відсутності потреби формувати власну культуру у багатьох учнів, тому необхідно формувати мотивацію у них. Здатність педагога сформувати в учнів зацікавлення та бажання є важливою умовою успішного формування професійної культури, сприйняття інформації, засвоєння знань, формування вмінь і навичок. Також важливим є і визначення реального рівня культури контингенту закладів професійно-технічної освіти у цьому контексті.

У нашому дослідженні вважаємо ключовим аспектом те, що вперше у процесі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної

освіти сфери обслуговування робиться акцент саме на врахуванні готовності учнів до сприйняття культури.

Необхідно перенести акценти з культури зовнішнього етикету (хоч вони теж потрібні, як необхідна умова) на внутрішній, який дійсно формує культуру особистості (для цього формальні знання та навички повинні перерости у переконання та потреби особистості).

Передусім, доцільно формувати в учнів уміння критичного аналізу культурологічного середовища (особливо професійного середовища). На цій основі з'являється в учнів запит та інтерес до проблеми професійної культури, що дає можливість й надалі розвивати мотивацію формування культури в учнів закладів професійно-технічної освіти (Рузяк, 2014).

Професійну компетентність можна трактувати як показник якості освіти. Моральні основи діяльності сучасної людини стають рівнозначними або такими, що навіть перевершують технологічні, економічні та екологічні. Саме тому необхідно доповнити навчання не менш важливою складовою – вихованням і результатом освіти – розвитком, вдосконаленням, самоцінною і соціалізованою особистістю. Адже мета освіти має трикомпонентний характер: у професійній галузі – професійна компетентність, в суспільному житті – успішна соціалізація особи, в особистісній сфері – усвідомлення власної самоцінності, прояв рефлексії та активності в цілепокладанні й діяльності, самоідентифікація.

Нижче розглядаються професійні якості деяких спеціальностей сфери обслуговування, які пов'язані з мотиваційно-ціннісним компонентом.

*Продавець-консультант.* Необхідні висока емоційна стійкість, культура мови і поведінки, толерантність, уважність, працездатність, розвинена пам'ять, високий ступінь розподілу уваги, добра ручна швидкість. Перешкоджають успішній діяльності: нетовариськість, інертність, низька нервово-психічна стійкість.

*Соціальний працівник.* Професійно-важливими є співчуття, співпереживання, сумлінність, відповідальність, витримка, самоконтроль, культура поведінки. Потрібні аналітичні здатності – вміння оцінити ситуацію і



сформувати план дій. Необхідні виражені організаторські здібності, практична спрямованість. Недопустимі: черствість, нестриманість, недотримання моральних норм.

*Секретар-референт.* Необхідні якості: уміння встановлювати контакт із людьми, товариськість, доброзичливість, емоційна стійкість, самоконтроль; якості ділові: відповідальність, організованість, хороша оперативна пам'ять, здатність концентрувати і розподіляти увагу, добра глядацько-моторна координація. Секретар-референт повинен володіти високою загальною культурою і правильною мовою. Бажано (в окремих випадках необхідно) знання іноземної мови. Недопустимі: запальність, дратівливість, схильність до частішої зміни настрою.

*Торговий представник.* Необхідні якості: торговому представнику необхідні знання в галузі технології виробництва товарів, що реалізуються, торгівлі, економіки, психології, права. Він повинен володіти аналітичним мисленням, доброю пам'яттю, стійкою увагою, бути товариським, енергійним, культурним, емоційно врівноваженим. Необхідні відповідальність, організованість, висока працездатність, ініціативність, розвинені комунікативні навички.

*Офіціант.* Професійні якості та програмні результати навчання офіціанта: знання правил обслуговування відвідувачів та сервірування столу, обізнаність в асортименті та кулінарних характеристиках страв і напоїв, їхньої вартості та вміння працювати на контрольно-касових апаратах. У зв'язку із вимогами сучасного ринку готельно-ресторанного бізнесу знання іноземних мов є значною перевагою.

Професійні якості офіціанта охоплюють: ввічливість, комунікабельність, стійку увагу, оперативну та довгострокову пам'ять, фізичну витривалість, професійну вправність, артистизм і доброзичливе ставлення до відвідувачів.

*Продавець.* Необхідні професійні якості: грамотна, чітка та зрозуміла мова; пам'ять; концентрація, розподіл і переключення уваги; витримка та артистичність. Особистісні якості: професійний інтерес; товариськість; здатність

до самоконтролю (уміння керувати собою – емоціями, вчинками, поведженням); доброзичливе та толерантне ставлення до людей; уважність; відповідальність; чесність; доброзичливість; спостережливість; уміння переконувати. До негативних якостей відносимо: погану пам'ять; незрозумілу та нечітку мову; повільність; нерозторопність; брутальність.

*Перукар.* Необхідні здібності: точний окомір; здатність довготривало зосередитись на певному об'єкті; зорова пам'ять; творчий підхід; чутливість і моторика рук. Особистісні якості, інтереси і схильності: терплячість; винахідливість; естетичний смак; акуратність; доброзичливе та толерантне ставлення до клієнтів; комунікабельність; тактовність та спостережливість.

До якостей, що негативно впливають на професійну діяльність, віднесемо: відсутність творчого підходу; недостатньо розвинена моторика рук; відсутність естетичного смаку; неохайність; дратівливість; нетолерантне ставлення до клієнта.

*Бармен.* Для успішної професійної діяльності бармену необхідно набути таких якостей та програмних результатів навчання: знання правил подачі напоїв; уміння працювати з барними застосунками та інструментами; знання рецептури коктейлів; розвинена пам'ять; уміння переключатися з однієї операції на іншу; швидкість реакції; комунікативні здібності; здатність тривалий час проводити за стійкою бару, обслуговуючи клієнтів.

Серед особистісних якостей ринок праці чекає від бармена: доброзичливість; комунікабельність; акуратність; енергійність; тактовність; обов'язковість; презентабельна зовнішність; ініціативність; здатність швидко виходити зі скрутних ситуацій; почуття гумору. Якості, що негативно впливають на ефективність професійної діяльності: нетовариськість; повільність; зловживання спиртними напоями; швидка стомлюваність.

*Візажист.* Якості, що забезпечують успішність виконання професійної діяльності: здатність комунікувати та налагоджувати контакти з людьми; художні здібності та творчий підхід; знання колористики; розвиток образної пам'яті; відчуття естетики, гармонії та симетрії. До індивідуальних якостей

належать професійний інтерес; товариськість; акуратність та охайність; уважність і ввічливість. Якості, що перешкоджають ефективності професійної діяльності: неохайність; відсутність умінь спілкування з людьми; відсутність художніх здібностей і творчого мислення; нездатність тонко розрізняти відтінки колірної гами; відсутність естетичного смаку.

Аналіз цих якостей свідчить, що соціальні вимоги до професійної культури випускників закладів професійно-технічної освіти не відповідають її реальному рівню. Професійна культура значної частини випускників є недостатньою, а відповідні професійно-культурологічні знання та вміння фрагментарними і неправильними, що негативно впливає на особистісно-професійні якості майбутнього фахівця. Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти ускладнюється недостатньою мотивацією учнів та їхньою неготовністю до сприйняття професійної культури, внаслідок перевантаження учнів споживацькими принципами, порівняно з творчими установками відносно життя і культури. Важливим чинником недостатнього рівня сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти є і недостатня підготовленість до усвідомленого сприйняття професійних цінностей.

Разом із цим, у багатьох людей спостерігається ставлення до своєї роботи, професії як до чогось, що має для них самодостатню цінність. Професійну діяльність вони вважають справою свого життя і її основним сенсом. Саме у тих випадках, коли особисте ставлення до своєї професійної діяльності асоціюється у людини з системою його життєвих цінностей та ідеалів, особа здатна досягти високої професійної культури.

*Третя педагогічна умова – створення професійного освітньо-культурного середовища* закладу професійно-технічної освіти, яка акцентує увагу на інноваційних технологіях навчання і спирається на професійно-культурологічний компонент. Вважаємо, що для успішного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування необхідним є створення освітньо-культурного середовища у закладах професійно-технічної

освіти.

Способи і засоби вирішення проблем підготовки молоді до виробничої праці у період становлення, формування й адаптації спеціаліста-професіонала містять у собі два взаємопов'язані процеси: входження у соціально-культурне професійне середовище та набуття індивідом психосоціальних якостей, тобто становлення особистості професіонала (Сливка, 2000).

Розуміючи, що «середовище» в освіті – поняття неоднозначне і неоднорівневе, ми в основу нашої моделі професійної інкультурації заклали уявлення про середовище закладу освіти як культуротворче. А. Макареня (1997) вважає, що культуротворче середовище – це сукупність матеріально-духовних чинників та засобів, що сприяють перетворенню індивіда на особу, а потім в індивідуальність у процесі вирішення освітніх задач, спрямованих на інтелектуальний, художній і практичний розвиток особи.

Професійна культура майбутнього фахівця є цілісним утворенням, а також результатом цілісного навчально-виховного процесу. В цій якості вона виступає своєрідним проявом синтетичної взаємодії змісту професійної освіти і виховних дій закладу освіти. В умовах кризового суспільства переважають саме прагматичні орієнтири (стати банкіром чи бізнесменом, аби досягти матеріального благополуччя, забезпечити здоров'я собі та родині тощо). Але якщо нема належної культурної основи, то суспільні процеси не розвиваються. Адже «співмірність соціальних змін з культурним потенціалом є соціокультурним законом розвитку. Отож ціннісні орієнтації, соціокультурна спрямованість оцінюються співвідношенням того, які матеріальні та духовні цінності вихованці отримують від суспільства і що привносять у його розвиток» (Болгаріна, 2003).

Ураховуючи, що професійна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування дуже тісно (більше, ніж у низці інших професій) пов'язана з сучасною масовою бульварною культурою й антикультурою, варто орієнтуватися, передусім, на підготовку учнів до сприйняття цієї ідеальної професійної культури. Сучасна культура тісно перетинається зі сферою

обслуговування. Для фахівців сфери обслуговування взаємозв'язок професійної та загальної культури є значно тіснішим, ніж у професійній діяльності інших фахівців, тому важливими є умови готовності до сприйняття культури, а також якнайповніше врахування особливостей сучасного навчального, позанавчального середовища та комплексного впливу усіх чинників.

Викладач виступає визначальним чинником формування та розвитку не тільки професіоналізму, але й особистісних якостей майбутнього фахівця. Це може видатися парадоксальним у наші дні, коли помітно знижується традиційна роль викладача своєрідного «транслятора знань», коли учень, маючи реальні можливості доступу до надзвичайно багатих інформаційних ресурсів Інтернету, здатний отримувати новітні відомості, якими викладач на цей момент може і не володіти. Проте, набір уривчастих відомостей в учня ніколи не зможе трансформуватися у систему знань без допомоги викладача. Власне, викладач, пропонуючи відповідну систематизацію отриманої інформації та здійснюючи її інтерпретацію з певних методологічних і світоглядних позицій, не лише допомагає учневі сформувати цілісне уявлення про те або інше явище, навчальну або наукову дисципліну, але й формує навички самостійної роботи щодо систематизації, інтерпретації та використання інформації.

Більш істотною представляється роль безпосереднього впливу особи викладача, його загальної і професійної культури й широкої ерудиції, його етично-естетичних якостей, переконань і вчинків у процесі міжособистісного, у тому числі і неформального, спілкування зі студентами. Саме такий особистісний вплив сприяє створенню доконечних передумов для усвідомлення фахівцем необхідності свого перетворення на справжнього представника національної гуманітарно-технічної еліти, а потім і в актуалізацію цього усвідомлення.

Значення інноваційних педагогічних технологій, пошуку ефективних рішень полягає також і в розвитку творчого потенціалу та самостійної роботи учнів. Активний вплив на формування професійної культури учнів має належним чином організована аудиторна і позааудиторна робота, різноманітні

заходи, виробнича практика тощо. Безперечно, очікувана дія тут буде ефективною лише за умови належної уваги викладачів до виховних аспектів навчальної діяльності.

Професійна культура фахівця є результатом значної систематичної і цілеспрямованої виховної роботи, а також цілеспрямованого впливу зовнішнього соціального середовища. Безперечно, з часом цей вплив все більш доповнюється зусиллями самої людини, його власною усвідомленою діяльністю щодо самовиховання та самовдосконалення. У зв'язку з цим, під час аналізу рівня професійної культури слід зазначити його істотну кореляцію з особовими якостями індивідуума, з системою його життєвих цінностей та орієнтирів, загальнокультурною підготовкою.

Іншими словами, професійна культура фахівця значною мірою визначається соціальним середовищем, в якому він виховувався, і прийнятою в цьому середовищі змістовно-життєвою, ціннісною та морально-етичною парадигмою. Рівень же професійної культури залежить від спрямованості та інтенсивності процесів соціалізації особи фахівця.

### **2.1.1. Підготовка викладача до формування професійної культури учнів у закладах професійно-технічної освіти сфери обслуговування**

Сутністю та змістом професійної освіти фахівця будь-якої галузі є визначена модель професійної діяльності та поведінки. Безперечно, що одним із елементів цієї моделі виступає професійна культура.

Нині до викладачів і до педагогічного процесу в цілому перебудова освіти висуває нові вимоги, стимулюючи його активізацію, формування в учнів таких якостей, як настроєність на навчання та працю, колективність, критичність, емпатію наукову та пошукову інтуїцію (Ярошовець, 2000). Як свідчать дослідження О. Романишина (2007), формування і розвиток особових якостей студента в значно більшій мірі залежить від професійного підходу викладача, ніж від суті та змісту, відповідно організованих виховних аспектів.

Ми вважаємо, що безпосереднє завдання викладача, передусім викладача гуманітарних дисциплін полягає у тому, щоб запропонувати учнівській молоді альтернативу щодо формування загальної культури.

З огляду на актуальність проблеми, а також низький рівень мотивації учнів щодо розвитку власної культури, вважаємо другим важливим завданням викладача саме формування мотивації, спонукання учнів до зацікавлення, усвідомлення та бажання сприймати відомості, засвоювати знання, формувати і розвивати відповідні вміння і навички.

У сучасних умовах важливо не стільки формувати професійну культуру (класичні основи відомі давно і всім), скільки виправляти та коригувати стихійно сформовані в учнів неправильні, антикультурні уявлення та установки. Для цього необхідна педагогічна підтримка виявленого позитиву, що виокремлюємо як третє важливе завдання викладача. Не менш вагомою є реальна оцінка контингенту закладів професійно-технічної освіти у контексті формування професійної культури. Доцільним вважаємо розгляд процесу заздалегідь запланованого формування професійної культури у закладах професійно-технічної освіти як альтернативного процесу до стихійних процесів формування культури сучасними чинниками (засоби масової інформації, негативні приклади з галузі, формальний підхід до формування культури у закладах професійно-технічної освіти тощо) (Рузяк, 2014, с. 204).

Умови сьогодення вимагають подолання негативного ставлення до явищ культури; формування потреби, налаштування запитів учнів та формування готовності до сприйняття культури; розуміння необхідності формування ціннісного ставлення до різноманітних аспектів професійної культури.

Передусім, доцільно формувати в учнів здатність критично оцінювати культурологічне середовище (особливо професійне середовище). Власне, критичне оцінювання культурологічного середовища окреслює основу для формування запиту та появи інтересу до професійної культури, що дає можливість далі розвивати мотивацію формування культури в учнів в умовах закладу професійно-технічної освіти.

Педагогічні умови забезпечуються безпосереднім впливом педагогів на дієздатність педагогічної системи, на досягнення бажаного кінцевого результату. Це передбачає додержання принципів громадянського виховання у розвитку професійної культури; наявність високого рівня демократичної професійної культури в педагогів; спрямованість педагогічної діяльності на розвиток професійної культури; демократичний стиль спілкування; активізацію самоврядування; застосування діалогових методів у навчально-виховному процесі; реалізацію комплексу спеціальних заходів з метою підготовки педагогів до формування професійної культури учнів (Внукова, 2004). На особливу увагу заслуговують суб'єкти педагогічного процесу. Навчальна взаємодія того, хто навчає, і того, хто навчається, тих, хто спілкується між собою, презентує компонент складнішої системи взаємодії в педагогічному процесі, який здійснюється всередині освітньої системи.

Педагогічний процес, як цілісність, розуміємо як багатопланову та поліморфну навчально-педагогічну взаємодію між учнем та викладачем, учнями між собою; міжособистісну взаємодію, що, своєю чергою, впливає на характер сумісної діяльності суб'єктів, формування їхніх інтересів, активності, розвиток інтелектуальних здібностей. Активність не тільки базова характеристика взаємодії суб'єкта та об'єкта (ініціальна та реактивна), але й інтегральна якість особистості, що пов'язана з її ціннісними орієнтаціями, системою потреб, інтересів, зміна яких викликає перебудову взаємовідносин, структуру сумісної діяльності, її характеристику.

У підготовці педагога виділено загальнокультурний блок, що становить 25 % навчального часу, покликаний забезпечити розвиток світогляду педагога, створити умови для його життєвого та професійного самовизначення, оволодіння практичною педагогікою, в основу якої покладено загальну творчість. Необхідність щодо обізнаності викладача у вимірі загальнолюдської культури, багатомовності, мистецької спрямованості та способів їх реалізації вимагає формування та розробки компонентів загальнокультурного блоку, серед яких світоглядний-методологічний, природничо-науковий, аксіологічний,



соціально-економічний, історико-культурний, комунікативний та інші (Педагогіка, 2002).

Метою роботи педагога є залучення учнів до світу сучасної культури, шляхом вишукування та відбору кращих її зразків, організації пізнавальної, суспільно-корисної, декоративно-прикладної, туристично-краєзнавчої, екологічної та правової діяльності (Мойсенюк, 2003).

Викладачі навчальних дисциплін культурологічного спрямування, опираючись на естетично-моральні засади, мають не лише зосереджуватися на вивченні пам'яток і досягнень культури, а й стати модераторами процесу духовного зростання майбутніх фахівців, ініціювати аналіз, мислення та пізнавальну діяльність учнів, аналізувати глибину думки та почуттів, а також розвивати здатність до художньої творчості. Високий рівень ерудованості викладача, що ототожнюється не тільки зі знанням теми та самостійної її інтерпретації, наведення різноманітних життєвих прикладів, викликають зацікавлення учнів. А перевантаження лекцій «сухим» теоретичним матеріалом, цитатами та статистичними даними, відсутність власних суджень та аналізу відштовхують учнів від предмету вивчення, викликають байдужість до логічного і почуттєвого сприйняття, розуміння і запам'ятовування навчального матеріалу. Лекція, яка абсолютно відображає теоретичний матеріал підручника чи конспекту, зазвичай не працює на авторитет викладача, і відповідно не викликає зацікавленості в учня (Музальов, 2003).

Існує ще один аспект потреби у застосуванні особистісно орієнтованого підходу при формуванні професійної культури фахівця, передусім, її управлінської складової. Є. Головаха та Н. Паніна зазначають, що компетентність керівника визначається не тільки умінням спілкуватися з людьми, а й професійною майстерністю та лідерськими якостями. У цьому випадку їхнє лідерство повинно полягати у здатності розуміти та враховувати індивідуальні особливості підлеглих, створювати доброзичливу атмосферу в колективі та бути авторитетом (Голохова, 1989). Сучасному викладачу необхідно бути високоморальною, високоосвіченою особистістю з широким

кругозором та відповідним рівнем викладання, будувати доброзичливі та партнерські стосунки з учнями та особистим прикладом показувати взірець професіоналізму, людяності та гуманізму.

Основним завданням викладача є інтеграція видів культур у цілісну професійну культуру фахівця сфери обслуговування. До видів культури, які інтегруються, ми віднесли такі: інформаційна, психологічна, інтелектуальна, громадянська, правова, аксіологічна, екологічна, економічна, естетична, художня, алгоритмічна, світоглядна, організаційна культура, культура життєвого самовизначення, культура праці, культура міжособистісних взаємин та культура спілкування. Інтеграція базується на застосуванні гуманістичного та організаційного підходів, шляхом вивчення спеціального курсу та презентує організаційно-цільовий компонент формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти.

Успішне формування професійних здібностей у здобувачів професійної освіти передбачає застосування комплексного підходу до організації освітнього процесу, що охоплює проблемне та інтерактивне навчання, впровадження творчих проектів, активізацію процесів пізнання, виконання завдань, які інтегрують у собі навчальні можливості й розвивальний компонент. Наявність усіх вказаних засобів, методів та педагогічних технологій формує методичне забезпечення освітнього процесу у контексті підготовки майбутніх кваліфікованих робітників.

Впровадження культурологічного підходу до організації освітнього процесу буде забезпечувати знання в галузі правової, професійної, естетичної культури. Культурологічний підхід дозволяє якнайповніше бачити та аналізувати перспективи розвитку різних галузей знань, застосовувати вміння і навички організації наукового дослідження у контексті майбутньої професійно-творчої діяльності, де головними аспектами є справедливість, гармонія, краса та досконалість. У професійній освіті застосування культурологічного підходу з метою розв'язання дидактичних завдань конкретного навчального предмету, теми, заняття передбачає інтеграцію культурного і фахового компонентів

професійної підготовки.

Наявність культурологічної складової у такому підході повинна узгоджуватись із профілем навчання та майбутньою спеціальністю учня, формувати культуру, практичні навички упізнавання та розуміння творів різних видів мистецтва, розвивати естетичні смаки та художні здібності. Необхідною умовою також є вміння педагога зосередити увагу на цілях формування професійної культури та послідовно й поетапно їх реалізовувати.

Організаційний компонент передбачає визначення учнями життєвої позиції; застосування знань про культуру спілкування та поведінки, стилі взаємодії; відповідальне ставлення до участі в позаурочній діяльності. Відповідно, показниками цього компоненту є вміння відстоювати й обґрунтовувати власну позицію, критично мислити, реалізувати самовиховання (самооцінку, самоаналіз, самокритику тощо).

Він відображає процесуальну сутність вивчення основ професійної культури, охоплює форми конкретно-діяльнісного вияву професійної етики спеціаліста. Характер взаємодії педагога та учнів має значний вплив на результативність процесу формування професійної культури, що зумовлює внесення змін та коректування індивідуального робочого плану викладача, який ускладнюється або спрощується. Це цілком залежить від вміння педагога працювати з аудиторією, його педагогічної майстерності та від потенційних можливостей тієї чи іншої навчальної групи.

### **2.1.2. Підготовка учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування до сприйняття професійної культури**

Серед закладів професійної освіти, які здійснюють підготовку висококваліфікованих фахівців для сфери обслуговування, зазначає С. Беспалова (2004), важливу роль відіграють заклади професійно-технічної освіти з багатоступеневим навчанням. Сучасний висококваліфікований фахівець має бути не лише спеціалістом у професійній сфері, а й високоморальною,

духовною, культурною людиною.

Виходячи зі специфіки професійної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування, ми обрали підходи, які відповідають педагогічним умовам, етапам та компонентам формування професійної культури, а саме: гуманістичний та організаційний підходи – для цілепокладання, підготовки та забезпечення формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти, де основою формування професійної культури учнів є діяльність викладачів та інженерно-педагогічних працівників, яка ґрунтується на сформованості та єдності професійно-педагогічної й культурологічної підготовки; особистісний та аксіологічний підходи – для роботи з учнями в процесі їхньої підготовки до сприйняття професійної культури, що передбачає орієнтацію на розвиток особистості та забезпечення готовності до сприйняття професійних цінностей та культурологічних основ професії; компетентнісний та культурологічний підходи – для гармонізації професійної та культурологічної складових підготовки на основі ціннісного ставлення особистості і підготовки до розвитку професійних компетентностей майбутнього фахівця (Васянович, 1994).

Виховні процеси у закладі освіти та позанавчальному середовищі, що мають вплив на сучасне молоде покоління, – це часто абсолютно різні та антагоністичні світи. Тому, особливостями формування загальної та професійної культури сьогодні є своєрідна боротьба з антигуманними впливами навколишнього середовища. Очевидно, що за таких умов не так важливо формально «сформувати культуру», як узгодити ці світи з повільним, але наполегливим спрямуванням на гуманізм.

Передусім, значний антикультурний вплив мають засоби масової інформації та відкритий доступ до різноманітних Інтернет ресурсів. Оскільки ні викладачі, ні заклади освіти не можуть здійснювати безпосередній вплив на інформаційний контент телебачення чи зміст журналів, інформацію у мережах Facebook та Instagram, відео- та музичних продуктів у TikTok чи YouTube, інших соціальних мережах, то варто спрямувати свої зусилля на зміну ставлення учнів до них. Тут доцільно використати ефект перенасичення інформацією, яка

стосується низькопробних фільмів, сексуальних сцен, пропаганди криміналу тощо. При цьому вагому роль відіграє випередження подій. Нині молодь шукає (часто підсвідомо) альтернативу, зазначає Д. Разуменко (2006), яку доцільно їм запропонувати у системі формування справжньої культури: спочатку шляхом критичного аналізу, зокрема на матеріалі сфери обслуговування. Зауважимо, що дуже важливою є проблема відсутності запиту з боку багатьох учнів щодо формування культури (Разуменко, 2006). Тому однією з важливих умов формування професійної культури в учнівській молоді є формування інтересу, привабливості, зацікавленості та необхідності осягати культурологічні знання і вміння. Не менш важливою, у цьому контексті, виявляється і реальна оцінка контингенту закладів професійно-технічної освіти.

Сучасна практика свідчить, що культурний досвід учнів складається з багатьох, часто суперечливих, нашарувань, серед яких переважає видовищний синтез мистецтв, що сформувався у розвинену індустрію реклами, естради, телебачення, комп'ютерних технологій тощо. Більшу довіру в учнів сьогодні викликає візуальний образ, ніж літературний; учні відвикають від художньо-естетичного коду слова; їм важко відділити мистецтво від його неякісної імітації.

Аналіз готовності учнів сприйняти культуру, що офіційно формується у закладах професійно-технічної освіти, демонструє нагальну потребу у підготовці учнів до такого сприйняття, оперуючи чинниками, на які можна впливати. Такий підхід обґрунтовує успішність формування професійної культури учнів, з метою якого можна вибрати відпрацьовані класичні схеми. Тому ключовим моментом нашого дослідження є те, що вперше у формуванні професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування робиться акцент саме на врахуванні готовності учнів до сприйняття культури.

На сучасному етапі важливим є подолання негативного ставлення учнів до культури і пропедевтична мотивація (для появи запиту в учнів) як формування їхньої готовності сприймати культуру, іншими словами формувати, передусім, ставлення до професійної культури. Пропедевтичну мотивацію сприйняття професійної культури поділяємо за чинниками впливу на прагматичні та

моральні, причому прагматичні доволі сильні, а моральні відносно слабкі і саме їх треба посилювати. Професійна культура працівника сфери обслуговування передбачає наявність у нього здатності до моральної творчості, володіння професійними знаннями, уміннями й навичками, серед яких значне місце займають навички культурного спілкування, адекватного донесення інформації, естетизація процесу надання обслуговування тощо.

Для ефективного формування професійно-культурологічного компоненту важливого значення надаємо зміні ставлення до культурологічного компоненту професії і в учнів, і в педагогів. Доцільно ліквідувати беззмістовні витрати часу на, так звані, позаурочні заходи, що носять формальний характер, та ввести цілеспрямовані курси, позаурочні заходи, ініційовані учнями, що сприяє глибшому усвідомленню ними необхідності в оволодінні спеціальними знаннями та професійною культурою, в активному прагненні до такого оволодіння.

Найважливішою передумовою формування професійної культури можуть стати навчальні дисципліни, що мають культурологічну спрямованість. Програми таких курсів мають актуалізувати проблему вивчення історії і теорії розвитку культур як єдиного процесу, що розвивається, містять у собі знання з таких наук, як культурологія, філософія, етика, психологія, педагогіка, людинознавство, естетика, релігієзнавство тощо. Переконані, що передусім, доцільно забезпечити психологічні передумови формування професійно-культурологічного компоненту (Рузьяк, 2014, с. 203-205).

У контексті підготовки фахівця сфери обслуговування важливу роль займає уміння уникати конфліктів та правильно знаходити шляхи виходу з нього.

### **2.1.3. Формування професійно-культурологічної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти**

Виходячи з першої умови, для формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування необхідна змістова інтеграція

професійної культури у процесі професійного навчання. Базова культура особи має безліч видів. Кожний з них тією чи іншою мірою виконує окремі функції професійної культури. Різні види культури стають самодостатніми чинниками виховання саме тому, що несуть у собі цінності. Професійні цінності засвоюються через зміст професійного навчання. При визначенні мети професійної підготовки, окрім традиційних вимог до знань, умінь та навичок, обов'язковою повинна стати вимога щодо наявності сформованих професійних цінностей. Реалізація цієї умови здійснюється нами на основі змістової інтеграції різних видів культури.

Проаналізуємо коротко елементи інтеграції – у нашому випадку видів культури.

Під час вивчення основ інформатики формується важлива складова професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – інформаційна культура. У контексті нашого дослідження інформаційна культура є складовою загальної та професійної культури, складним особистісним новоутворенням, що охоплює інформаційну компетентність, соціально й професійно зумовлену сукупність ціннісних орієнтацій, мотивів та зразків діяльності в інформаційному просторі, механізми соціокультурної регуляції, особистісні здібності, якості й характеристики. З цієї точки зору, найбільш адекватним для математичної моделі розвитку професійно-педагогічної культури є експоненціальний закон. На низьких рівнях організації цієї системи темпи розвитку мінімальні. Це означає, що для успішного входження в професійну діяльність випускник уже має володіти певним рівнем професійної культури (Коломієць, 2008, с. 15). Професійну культуру вважаємо відкритою системою, а її розвиток залежить від ефективного використання зовнішніх інформаційних потоків, ступеня надходження та опрацювання.

Результати аналізу науково-педагогічної літератури з проблеми дослідження свідчать, що не існує єдиної думки щодо структури професійної культури. Наприклад, аналіз різних трактувань дозволив експлікувати поняття «інформаційна культура інженера» як сукупність знань, умінь і навичок щодо

пошуку, обробки, збереження та створення інформаційних об'єктів з використанням характерних для цієї галузі нових інформаційних технологій, з усвідомленням необхідності використання інформаційних ресурсів сучасного суспільства у професійній діяльності, наявністю вироблених інформаційних потреб, мотивів та інтересів (Ашеров, 2005). Інформаційна культура особистості – один із елементів загальної культури людини, що окреслюється інформаційним світоглядом, цілеспрямованою самостійною діяльністю, індивідуальною інформаційною потребою з використанням різних видів інформаційно-комунікаційних технологій та виступає важливим чинником професійного зростання в умовах сучасного інформаційного суспільства (Цюман, 2008).

Принципово важливим є розгляд питання про розвиток умінь науково-інформаційної діяльності у контексті проблеми формування професійної культури особистості учня. Поняття «інформаційна культура особистості» є складовою ширшого поняття – «культура особистості», під якою розуміють систему особистісних якостей (розуму, характеру, уяви, пам'яті), що усвідомлюються самим індивідом як цінності і цінуються у суспільстві. Вужче за обсягом поняття «інформаційна культура особистості» визначають як здатність і потребу фахівця використати доступні інформаційні можливості для систематичного та усвідомленого пошуку нового знання, його інтерпретації та розповсюдження (Брилін, 1998). При цьому значення педагогічного аспекту проблеми підвищення професійної культури учня автори вбачають у пошуку шляхів і засобів поєднання роботи з формування вмінь і навичок збору, зберігання, обробки, поширення інформації, а також пізнавальних, інтелектуальних якостей майбутніх фахівців. Основне завдання при цьому полягає у розвитку здібностей учнів для самостійного вибудовування, упорядкування пізнавального процесу.

У дослідженні А. Коломієць (2008) інформаційна культура розглядається як родове відносно видового поняття – загальної культури, що, своєю чергою, є складовою готовності до професійної діяльності. Автор визначає інформаційну культуру, як цілісну методичну систему, що відображає фундаментальну умову



успішного виконання професійних функцій з організації ефективного вивчення навчальних предметів та результату професійної підготовки фахівця.

Заслуговує на дослідницьку увагу позиція О. Ільків (2003). Автор обґрунтовано доводить взаємозалежність рівня професійної культури і розвитку креативних здібностей майбутніх фахівців, зокрема, демонструє, що розвиток інноваційної діяльності у закладі освіти набуває важливого значення для сприйняття студентами інноваційних технологій навчання. Стійкі міжпредметні зв'язки впливають на рівень професійної культури, завдяки актуалізації та мотивації до навчального процесу, його спрямованості на виконання професійних функцій у майбутньому.

Т. Богданова (2007) обґрунтувала метод формування інформаційної культури, який полягає у визначенні на основі формалізованої моделі структури і раціональної послідовності викладання навчального матеріалу, з позиції формування інформаційної культури, та довела доцільність й ефективність використання системи конкретних міжпредметних зв'язків.

Таким чином, інформаційна культура має змістовні зв'язки з такими науковими категоріями, як загальна культура, освітня діяльність, інформаційна діяльність, особистісна культура, професійна діяльність, професійна культура. Інформаційна культура, як наукова категорія, і надалі залишається предметом дискусій педагогів, оскільки немає єдиного підходу до трактування таких ключових категорій, як «інформація» та «культура» (Бабенко, 2008).

Зовнішні чинники визначені тенденціями розвитку суспільства, а саме: процесом його інформатизації; комп'ютеризацією освітніх закладів, установ соціального захисту населення тощо; ускладненням професійних функцій у сучасних умовах; необхідністю створення єдиного інформаційного простору у професійному середовищі. Внутрішні чинники формуються під час розв'язання завдань, які проявляються у процесі підготовки фахівців: необхідністю активізації процесу навчання; переходом до особистісно-орієнтованого навчання; зростанням інформаційного потоку та необхідністю впровадження випереджувального навчання в динамічному світі технологій (Повідайчик,

2007).

Інформаційна культура зумовлена сукупністю компонентів (інформаційні знання, мотиви, уміння, навички) та людським фактором (рівень розумових і комунікативних здібностей, вольові риси особистості, рівень потреб). Ці компоненти взаємозв'язані та взаємозалежні. Ефективність структурних елементів професійної культури забезпечується інформаційною грамотністю, компетентністю, рефлексією, культуротворчістю (Романишина, 2007). Ціллю інформаційної культури є забезпечення потреб, ціннісних орієнтацій та зразків діяльності в інформаційному середовищі.

Під час вивчення основ громадянського суспільства формується важлива складова професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – громадянська культура. Громадянська культура особистості виступає ключовою проблемою в сучасних умовах розвитку України, як європейської держави. У перехідному суспільстві формування громадянської культури є особливо актуальним, оскільки закладаються основи демократії, у громадян відбувається переосмислення цінностей, змісту поняття про права й обов'язки, розвивається здатність до критичного мислення, виявлення толерантності до поглядів інших людей, керування демократичними принципами. Науковці зауважують, що розвиток України, як громадянського суспільства, потребує докорінного обґрунтування і впровадження нової парадигми виховання (Дерев'янка, 2004).

Політична культура є складовою громадянськості і професіоналізму. Сучасний етап розвитку суспільства потребує від педагогічних працівників здатності розвивати політичну культуру учнів, готуючи їх до життя в умовах демократії. Розвиток професійної культури особистості відбувається шляхом набуття відповідних знань, вироблення поглядів та інтересів, професійної цілеспрямованості, вмінь їх репрезентувати; формування почуттів, переживань, настанов стосовно функцій професійної системи в організації та змісті суспільно-політичного життя; перетворення знань, поглядів, переживань у переконання й оцінки; практичних дій, залежно від конституційних норм, політичних традицій, звичаїв, моделей поведінки, що склалися історично

(Внукова, 2008).

Цілісний підхід до формування громадянської культури в учнів слугує фундаментом для усвідомлення ними рис громадянина своєї країни, а саме: відданості українському народу та нації, відповідальності перед державою та суспільством тощо. Однак, на сьогоднішній день, для молоді властиві байдужість, незрілість і пасивність у громадянсько-політичному просторі, що зумовлює наявність асоціальних та криміногенних подій і фактів. Беручи до уваги ці реалії, можемо констатувати, що розвиток та формування громадянської культури серед учнівської молоді є ключовим завданням закладів професійно–технічної освіти (Дерев'янка, 2004).

У кожному суспільстві діють два рівні передачі соціокультурного досвіду. Перший – через спеціально організовану освітню систему, яка, у професійно підготовленому і соціально організованому академічному середовищі концентровано визначає і виражає ієрархію цінностей суспільства, систему знань, що необхідні для виконання соціально-значущих функцій. Інший шлях освіти людини складається стихійно у її повсякденному житті, фіксується і передається через систему традицій, звичаїв, обрядово-ритуальних дій або у форматі наративу. При цьому, в культурно-історичному розвитку власне культура не замінює історію, оскільки має особистісну структуру переживання, – відтворення і трансформації історії у норми і цінності конкретних людей (Траверсе, 2003).

Способи і засоби вирішення проблем підготовки молоді до виробничої праці у період становлення, формування й адаптації фахівця містять у собі два взаємопов'язані процеси: входження у соціально-культурне професійне середовище та набуття індивідом психосоціальних якостей, тобто становлення особистості професіонала (Сластенин, 2004). Ціллю громадянської культури є формування громадянських цінностей та громадянської позиції.

Під час вивчення основ екології формується ще одна важлива складова професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – екологічна культура. Екологічна культура спеціаліста є невід'ємною складовою його

професіоналізму. «... з одного боку, – це специфічний напрям фахової підготовки, а з іншого, – компонент всіх інших видів знань, умінь і навичок гуманістично спрямованої діяльності. Екологічна культура розглядається як цілісна сутнісна характеристика особистості майбутнього спеціаліста, один з показників рівня його фахової підготовки, як цілісне особистісне утворення, яке характеризується сформованим ціннісно-мотиваційним ставленням до навколишньої дійсності та людства, високим рівнем оволодіння системою екологічних знань, знань нормативних документів, способами творчої екологічної діяльності, що дозволяє особистості найбільш повно реалізувати себе в професійній діяльності» (Єфіменко, 2000, с. 9).

Екологічна культура започатковується, формується, зберігається і відтворюється в інтелектуально-духовній сфері, у свідомості і, отже, визначає характер та способи відносин людини з біосферою. Таким чином, екологічна культура, як основний вимір і умова ексцентричного мислення, визначає її пріоритети формування ексцентричного світогляду: екологічна освіта та система екологічних знань; екологічне виховання та формування екологічних переконань; свідома екологічна діяльність (Шевчук, 2021).

Н. Єфіменко передбачає урахування педагогічно обґрунтованих особливостей формування екологічної культури майбутнього фахівця, «зокрема використання коеволюційного підходу на основі екологічного гуманізму, міждисциплінарності курсів екологічної спрямованості та їхнього нормативного забезпечення, сприяє підвищенню рівня професійної екологічної підготовки» (Єфіменко, 2000, с. 11).

До умов формування екологічної культури на аксіологічних засадах відносять наявність технології формування екологічної культури; комплексний підхід до використання виховних можливостей циклів навчальних дисциплін та резервів позанавчальних видів роботи; раціональне поєднання традиційних та інноваційних форм і методів накопичення досвіду екологічно-етичної поведінки; залучення студентів до ситуації вибору морально-екологічних цінностей; цілеспрямовану організацію екологічного самовиховання майбутніх фахівців;

відповідне дидактико-методичне та кадрове забезпечення тощо (Глухова, 2008). Ціллю екологічної культури є формування екологічних переконань, способів розвитку відносин людини з біосферою, ціннісно-мотиваційного ставлення до навколишньої дійсності та людства.

Під час вивчення основ економіки формується важлива складова професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – економічна культура. Економічні знання більшості випускників мають виключно теоретичний характер, відірваний від реальної дійсності, унаслідок чого молоді люди не можуть протистояти негативним явищам ринкової економіки. Як свідчать реалії сьогодення, брак теоретичних знань і практичних навичок, недостатня сформованість економічного мислення, відсутність економічної культури не дозволяє більшості молоді бути конкурентоздатними на ринку праці. Економічна компетентність відбиває ставлення до різних економічних явищ і процесів, прагнення до успіху як фундаментальну соціокультурну установку; володіння системою наукових економічних знань, уявлення про різноманітні економічні теорії і їх використання для аналізу економічних і суспільних проблем; сформованість раціональних стереотипів економічної поведінки в умовах вибору (Разуменко, 2006). Ціллю економічної культури є формування ставлення до різних економічних явищ і процесів, стереотипів економічної поведінки, прагнення до успіху.

Під час вивчення естетики формується важлива складова професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – естетична культура. Естетична культура – це здатність особистості до сприймання в повному обсязі, адекватного розпізнавання прекрасного у мистецтві та навколишньому середовищі, бажання облаштовувати своє життя за законами краси. Компонентами естетичної культури виступають естетичне сприймання – здатність виокремлювати у творах мистецтва і життєвих проявах естетичні властивості та образи; естетичне почуття – емоційні стани, що збуджені оцінним ставленням особистості до явищ дійсності і мистецтва; естетичні потреби – запити в комунікуванні з художньо-естетичними цінностями, в естетичних

почуваннях; естетичні смаки – можливість оцінювати твори мистецтва, естетичні явища з позицій естетичних знань та ідеалів; естетичні ідеали – соціально та індивідуально-психологічно зумовлені уявлення про досконалу красу в природі, суспільстві, людині, мистецтві; художні вміння, здібності в галузі мистецтва. Метою художньо-естетичного виховання є формування естетичної культури, що

Поняття «естетична культура» охоплює завдання і зміст художньо-естетичного виховання, зокрема, розвиток естетичних смаків, почуттів, потреб, знань, ідеалів, вироблення художньо-естетичних умінь, творчих здібностей (Пальчук, 2005).

Розуміння фахівцями єдності професійної діяльності на зовнішньому рівні та практичне втілення оптимального розв'язання професійних завдань становлять сутність розуміння поняття «естетична культура». Складовими поняття при цьому виступають культура спілкування, культура зовнішнього вигляду, культура організації робочого місця, культура підготовки документів тощо.

Перше враження керівника про майбутнього співробітника складається на основі його зовнішнього вигляду. Особливе значення роботодавці надають акуратності, доглянутим нігтям, умінню користуватися косметикою, чистоті одягу та взуття тощо. Дійсно, уміння передати свій внутрішній світ або, навпаки, приховати його, продемонструвати свою індивідуальність, створити потрібний імідж через зовнішній вигляд є сьогодні важливим елементом не лише естетичної культури, а й професійної культури особистості. Зовнішність зараз, на думку Л. Левчук (2000), є не особистою справою людини, а передусім умовою для налагодження конструктивного спілкування та взаєморозуміння. Ніхто краще за саму людину не знає її властивості та якості, лише вона сама здатна розвинути власне тіло, міміку, жести, багатство інтонацій, відшліфувати манери поведінки. Зовнішній вигляд має найбільшою мірою відповідати особистості, а не суперечити їй.

Емоції та відчуття завжди змістовні і є особливою формою віддзеркалення дійсності. Культура відчуттів не співпадає з культурою мислення, з обсягом і системністю знань. Цей особливий феномен презентує наслідок соціального

розвитку людини. Досвід відносин людини разом зі знаннями й уміннями виступає умовою формування системи ціннісних орієнтації, ідеалів, а також світогляду особи (Педагогіка, 2002). Ціллю естетичної культури є формування розуміння прекрасного, естетичного сприймання, естетичних потреб, естетичних ідеалів, емоцій та відчуттів.

Під час вивчення основ міжособистісного спілкування та конфліктології формується важлива складова професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – культура міжособистісних взаємин та культура спілкування.

У філософії культура комунікаційної взаємодії розглядається дослідниками в аспекті гуманного та ціннісного сприйняття іншого, у налагодженні діалогічної взаємодії між ними, взаємозв'язку «Я-Інший».

Як зазначає Н. Мирончук (2007) «у конфліктології культура взаємин пов'язується з умінням запобігати виникненню конфліктних ситуацій, здатністю конструктивно їх розв'язувати, що вимагає знань про закономірності побудови міжособистісних взаємин, розуміння обставин, станів і внутрішнього світу іншої людини, вміння жити у злагоді з собою, навичок саморегуляції й самоконтролю у ситуаціях взаємодії. Міжособистісна поведінка людини детермінується її соціонічним типом, вивченням яких займається соціоніка. Знання й урахування соціонічних типів дає уявлення про особливості й поведінку конкретної людини у спілкуванні з іншими, характер її дій у суперечках і конфліктах, дозволяє прогнозувати її поведінку в міжособистісних взаєминах» (с. 8). Формування культури міжособистісних взаємин є ефективним, «якщо у процесі організації позаурочної діяльності забезпечуватиметься розвиток в учнів когнітивної, емоційно-мотиваційної, діяльнісно-практичної, регулятивної сфер, що полягає в засвоєнні, розумінні на рівні переконання важливості набуття та використання знань і вмінь культури взаємин для успішної життєдіяльності у соціумі; збагачуватиметься морально-етичний зміст позаурочної діяльності, який сприятиме реалізації соціально цінних потреб особистості старшого підлітка й забезпечуватиме розширення сфери його взаємодій у позаурочний час; методика виховання культури взаємин старших підлітків спиратиметься на

врахування їхніх психологічних особливостей, особистісного досвіду, специфіки міжособистісних взаємин у колективі та включатиме теоретико-методичну підготовку вчителів і батьків, як чинника ефективної виховної взаємодії» (Мирончук, 2007, с.3).

Зростання ролі комунікації, що поширюється в сучасному суспільстві, спричинене інтеграцією культур. Комунікативна культура є необхідною умовою формування сучасної особистості, засобом самореалізації та досягнення успіху, самоствердження та способом досягнення мети в міжособистісних взаєминах (Гаврилюк, 2007).

Однією з невід'ємних складових особистісної культури сучасного фахівця є відповідний рівень розуміння цінності культури комунікації та соціального спілкування, який дозволяє успішно, усвідомлено, адекватно, ефективно та продуктивно взаємодіяти у різних життєвих і професійних ситуаціях.

Важливою передумовою успішної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти в освітній і подальшій професійній діяльності є культура спілкування, оскільки майстерне та творче володіння і використання мовних засобів яскраво демонструє фахове обдарування працівника сфери обслуговування, сприяє його самореалізації та самовдосконаленню.

Навичок побудови речень із грамотним добором слів, щоб зрозуміло та влучно передавати зміст висловлювання, вимагає сучасне професійне спілкування в учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування. Тільки тоді, коли учень оволодіє достатніми навичками спілкування, професійної поведінки та високою кваліфікацією, він стає справжнім спеціалістом і творчою особистістю.

Культура професійного спілкування учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування сприяє зростанню конкурентоздатності фахівців сфери обслуговування на ринку праці; забезпечує відповідний рівень компетентності у сфері комунікації; визначає оптимальну інтеграцію співвідношення гуманітарного і спеціального циклу дисциплін; визначає



сутність теоретичної та практичної підготовки в освітньому процесі; дозволяє розробити методiku відповідної професійної мовленнєвої підготовки (Довженко, 2008).

У сучасній дійсності все більше і більше зростають вимоги до комунікативних вмінь учнів професійно-технічних закладів освіти, що зумовлює актуальність проблеми формування професійної культури спілкування. Актуальність проблеми формування культури спілкування визначається зрослими на сучасному етапі вимогами, які суспільство висуває до комунікативної компетентності випускників закладів освіти. Особливості спілкування сучасних учнів науковці визначають, як «зміну певних психологічних новоутворень, здатність до самопізнання, самоспостереження, самоаналізу; перебудову психічних процесів старшокласників під впливом соціального досвіду; ступінь самостійності й соціальної активності; гостру потребу в спілкуванні, зокрема з дорослими – на психологічно рівних засадах; встановлення інтимно-особистісних стосунків між однолітками; суперечливість між вчинками і бажаннями тощо» (Щеголева, 2007, с. 105). Цілями культури міжособистісних взаємин та культури спілкування є комунікація, взаємодія, взаємини та професійне мовлення.

Під час вивчення основ правознавства формується важлива складова професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – правова культура. Аналіз праць науковців дозволив зробити висновок, що виокремлюються три види правової культури, залежно від її носія: правову культуру особистості, правову культуру суспільної спільноти та правову культуру професійної групи. Правову культуру особистості «можна визначити як відносно стійке структурне поєднання розумово-вольових і морально-психологічних інтегрованих між собою складників, які, злагоджено й гармонійно взаємодіючи, проявляються у світоглядно-освітній і професійній діяльності та в приватному житті. Визначення сутності правової культури особистості дозволяє розглянути особливості професійної правової культури спеціаліста, якій притаманний більш високий ступінь знання й розуміння ним правових явищ у

відповідних галузях професійної діяльності» (Безбородий, 2001, с. 5).

Правова культура поєднує різні стійкі інтегровані морально-психологічні та розумово-вольові компоненти, що яскраво виявляються та активно взаємодіють як у світогляді професіонала, так і в його особистому житті (Щипанов, 2000). Правова культура виступає відносно стійким поєднанням розумово-вольових і морально-психологічних інтегрованих компонентів, які гармонійно взаємодіють і проявляються у світоглядній професійній діяльності та в особистому житті людини. Головні позитивні ідеї, на думку М. Щербаня, «можуть бути використані для удосконалення системи правової підготовки: професійна спрямованість процесу формування правової культури; єдність процесу формування правової культури і методичної підготовки випускників до правової діяльності; введення до програми професійної практики завдань з методики правового виховання; розробка і впровадження в освітній процес з метою формування правової культури альтернативних програм, навчальних посібників, методичних рекомендацій з основ правознавства» (Щербань, 2005, с. 7).

Також обов'язковою умовою професійної підготовки майбутнього фахівця є правосвідомість, що виступає невід'ємним елементом правової культури. Власне правова культура та правосвідомість стають обов'язковими складовими його професіоналізму. Таким чином, ціллю правової культури є правові норми, правова поведінка та правосвідомість.

Для формування професійної культури фахівця необхідно враховувати внутрішні психологічні, нейро-фізіологічні, індивідуально-психологічні особливості індивіда, обдарованість і талановитість, що в гармонійному поєднанні будуть запорукою професійного зростання та розвитку здібностей (Левчук, 2000).

У здійсненні професійної діяльності майбутнього спеціаліста особливу увагу доцільно приділяти розвитку психологічної культури, як базової складової загальної і професійної культури особистості. Вона є найбільш інтимним, внутрішньо детермінуючим, інтегруючим шаблоном загальної і професійної

культури й базується на свідомому засвоєнні та реалізації спеціальних психологічних знань, умінь, навичок, здібностей до психологічної діяльності.

Формування психологічної культури майбутнього фахівця передбачає цілісний розвиток і використання глибинних психологічних ресурсів, усього творчого потенціалу, сконцентрованого в таких базових структурних утвореннях особистості, як здатність до плідного духовного спілкування, творча спрямованість, ділові риси характеру (чесність, доброта, працелюбство, відповідальність тощо), розвинута самосвідомість, професійна компетентність, творчий інтелект, динамічна і працездатна психофізіологічна база особистості (Шулигіна, 2004).

Серед чинників, які зумовлюють негативну динаміку формування розумової культури учнів закладів професійно-технічної освіти, можна виділити переважання словесно-логічних форм навчання, надмірне використання завдань репродуктивного типу, обмежене врахування вікових особливостей інтелектуально-особистісного розвитку учнів, низький відсоток використання групових форм роботи, що пов'язано з недостатнім рівнем розробки проблеми формування розумової культури учнів крізь призму творчої діяльності (Пильнік, 2005). Ціль психологічної культури полягає у розвитку професійної спрямованості майбутнього фахівця.

Під час вивчення основ культурології формується важлива складова професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – світоглядна культура та художня культура. Світоглядна культура є духовно-практичною основою особистості, її внутрішнім стрижнем, джерелом розуму, почуття і волі, тобто мислення, переживання та діяльності, як активного ставлення людини до дійсності. Термін «світоглядна культура» охоплює зміст понять «культура» та «світогляд» у повному змісті, однак не зводиться до їх простого додавання, оскільки є новим ціннісним утворенням на всіх рівнях своєї організації і соціального самовияву, що освоює, відображає, реалізує та демонструє світ у його загальнолюдському вимірі.

Споглядально-оцінне і водночас діяльне, перетворювальне, творче

ставлення людини до світу зумовлюється власне світоглядною культурою. При цьому споглядальність (як розуміння) є вихідним пунктом освоєння світу. Своєю чергою, його перетворення (творення) ми розглядаємо, як технологію цього освоєння, як засіб і механізм передачі набутих знань, досвіду, культури наступним поколінням. Характерний змістовий контекст цього споглядання і творення – гуманістичний, високоморальний, людино центричний (Андрущенко, 2002).

Світоглядна культура становить єдність двох феноменів: культури і світогляду. З одного боку, вона є «культурою» у світогляді, а з іншого, виражає світоглядний аспект (цінність) культури. Поняття світоглядної культури розкриває взаємозв'язок між духовним змістом світогляду та його практичним ствердженням у діяльності особистості, характеризує втілений у життя людини світогляд особливої якості. Він ідеально санкціонує саме культурний спосіб існування, за якого культура конституюється як смисложиттєва цінність. Світоглядна культура виражає критеріальні принципи оцінки оточуючої дійсності, внутрішнього світу інших людей, впливає на психічні процеси особистості, регулює її емоції, волю, установки. Це дає підстави стверджувати, що світоглядна культура є основою самосвідомості особистості (Смікал, 2002). Специфіка світоглядної культури полягає в тому, що вона становить основу, каркас, який скріплює окремі пласти особистісної культури в єдину систему. Через культуру світоглядні установки трансформуються у внутрішній світ людини, наповнюють і збагачують різні пласти її психіки, перетворюються в стрижень життєвих орієнтацій та поведінки, стають безпосереднім мотивом для пізнання світу. Під час засвоєння суспільно-політичних норм, переконань та ідеалів формуються засади світоглядної культури. У світоглядній системі вони займають ключове місце, оскільки вказують напрями, спонукають до постановки мети та дій людини, збуджують інтерес до вчинків та мотивів, які стосуються цінних для особистості об'єктів і здатні перетворити інформацію, що надходить із зовнішнього світу в особисті знання та переконання.

Поняття «естетична культура» та «художня культура» в науковій

літературі досить часто ототожнюються. Проте виявлено, що поняття «естетична культура» – більш широке поняття, ніж «художня культура», оскільки визнано, що остання є важливим компонентом естетичної культури. Формування естетичної культури через мистецтво відображає в найбільш цілісному вигляді гуманістичні цінності (Сєрих, 2008).

Художня культура визнана ефективним засобом формування духовних і художніх потреб особистості, підготовка якої здійснюється за засадах гуманістичних цінностей культури і мистецтва (Богатирьова, 2007). Художня культура збагачує почуття індивіда, формує особливе ставлення до творів мистецтва, літератури, допомагає людині осмислювати життєво важливі для неї парадигми буття, перетворювати зовнішні культурні смисли у власні.

Здебільшого учні демонструють прогалини у знаннях з культури, які характеризуються недостатньо розвинутою емоційною сферою та рівнем художньої культури. Такі факти байдужості до пізнання світу можемо спостерігати під час виконання творчих робіт, які часто є відображенням чужого бачення, а не власної творчої уяви та культурних знань (Миропольська, 2001).

Художньо-естетична культура містить такі складові, як комплекс художньо-естетичних знань, спосіб художньо-естетичного мислення, що ґрунтується на використанні цих знань, цінностей і творчої активності особистості. Формування художньо-естетичної культури дає змогу старшим підліткам виробити об'єктивне художньо-естетичне ставлення до оточуючого світу, до самих себе, здійснити творчий вибір, орієнтований на загальнолюдські й національні цінності. Результатом цього процесу є художньо-естетичні уміння та навички повсякденної поведінки та практичної творчої діяльності (Антонюк, 2008). Одним із ефективних засобів формування професійної культури учнів професійно-технічних закладів освіти є мистецтво, зокрема література, художнє слово.

Низький рівень сформованості професійної культури учнів засобами мистецтва пов'язаний, переважно, з відсутністю системного підходу до розв'язання завдань формування професійної культури учнів, лише частково

простежується така ознака сформованої професійної культури, як гуманістична спрямованість індивіда.

На початку XXI століття спостерігаємо зміни в ідеалах сучасної молоді. Так, учням запропонували оцінити деякі професії за десятибальною системою. Найцікавішими для себе молодь визнала такі професії як юрист, програміст, бухгалтер, а професії педагог, працівник комунальних служб, токар, тесляр, працівник зв'язку, штукатур набрали мінімальну кількість балів. Парадокс часу полягає в тому, що потреби громадськості не співпадають з попитом працедавця – всі ці немодні професії зазначені на сайтах з працевлаштування у розділі оголошень «Терміново потрібний».

За словами Н. Миропольської: «Людина звертається до мистецтва у пошуках істини й сенсу життя. У процесі сприймання та осмислення трагічного і комічного, прекрасного і потворного, піднесеного і низького виховується і розвивається особистість. Як ніяка інша форма суспільної свідомості, мистецтво сприяє духовному вдосконаленню людей, самооновленню традицій і норм культури міжособистісного спілкування, формуванню понять про загальнолюдські цінності та критерії оцінювання явищ життя. Мистецтво покликане задовольнити одну з найвищих потреб людини – художню, яка інтегрує інтелектуальні, естетичні та моральні потреби» (Миропольська, 2003, с. 3). Своєрідність пізнання світу засобами мистецтва слова полягає у тому, що слово фіксує не лише конкретні об'єкти життя, які можна реально сприйняти, а й переживання, прагнення, почуття, настрої. Людина здебільшого живе серед явищ і предметів навколишнього світу так, як їх подає мова. Через слово духовно збагачена людина може досягнути багатогранності іншої особистості, складний світ її почуттів (Миропольська, 2003, с. 5). Цілями світоглядної культури та художньої культури є формування художньо-естетичних смаків та творчого ставлення до світу.

Під час проходження виробничої практики на підприємстві формується важлива складова професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – організаційна культура. Комплекс цінностей, уявлень,

вірувань, очікувань, традицій і норм поведінки членів колективу презентує організаційну культуру. Прийнято виділяти три рівні організаційної культури, до яких належать:

- поверхневий (те, що сприймається людськими відчуттями),
- підповерхневий (вірування і цінності, організації, що свідомо розділяються членами),
- глибинний (приховані припущення і атрибути поведінки, що несвідомо приймаються на віру).

Організаційна культура складається із загальної культури; субкультур груп; контркультур груп. Ці три елементи підсилюють або ослабляють культуру організації в цілому. Управління організаційною культурою припускає її формування, підтримку і зміну.

Для формування організаційної культури необхідно вирішити проблеми:

- зовнішньої адаптації (формування місії і стратегії, цілей, методів досягнення мети, розробка системи контролю і впливу на працівників);
- внутрішньої інтеграції (вибрати відповідні методи комунікації, критерії входження і виходу з колективу, правильно розподілити повноваження і владу, налагодити особові відносини, виробити систему нагороджень і покарань, виробити ідеологію і віру в успіх справи).

На формування організаційної культури впливають культура суспільства, усередині якого організація функціонує; культура представників вищої ланки управління організацією; напористість керівництва у впровадженні нових норм поведінки, ідей, поглядів, ідеології. Організаційна культура підтримується системою оцінки і контролю за діяльністю членів організації; способами реагування на ситуації через встановлення ролей і навчання персоналу; кадровою роботою (навчання, перенавчання, відбір, оцінка діяльності, підвищення кваліфікації тощо); дотриманням ритуалів, обрядів, традицій (Большаков, 2000). Цілями організаційної культури є спрямування майбутнього фахівця на дотримання традицій і норм поведінки.

Процедура змістової інтеграції видів культур забезпечує появу її якісно

нових властивостей у контексті професійної культури фахівця конкретного профілю чи спеціальності, оскільки значущість різних видів культури (і відповідно знання про їх змістове наповнення) буде різною. Особливо важливою умовою є збереження індивідуальних властивостей інтегрованих елементів – це означає, що жоден з видів культури в процесі інтеграції не «розчиниться» в інших, а збереже свою специфіку, водночас збагачуючи професійну культуру фахівця загалом.

Надзвичайно важливою вважаємо обставину, що «обсяг інтегрованих знань менший за обсяг елементів знань, що інтегруються (за рахунок якісних перетворень елементів)», а також те, що знання проявляють інтегративний або предметний характер залежно від відповідних умов, що зумовлено збереженням індивідуальних ознак елементів (Козловська & Гаврилюк, 2020, с. 384).

Цільова інтеграція професійної культури передбачає формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування таких компонентів професійної культури: ціннісні орієнтації; зразки діяльності; громадянські цінності, громадянська позиція, екологічні переконання, способи відносин людини з біосферою, ціннісно-мотиваційне ставлення до навколишньої дійсності та людства; ставлення до різних економічних явищ і процесів, стереотипи економічної поведінки, прагнення до успіху, розуміння прекрасного, естетичне сприймання, естетичні потреби, естетичні ідеали, емоції та відчуття; комунікація, взаємодія, взаємини та професійне мовлення; правові норми, правова поведінка та правосвідомість; професійна спрямованість майбутнього фахівця; художньо-естетичні смаки та творче ставлення до світу; традиції і норми поведінки. Суттєвою є також можливість диференціації цілей професійної культури відповідно до професії.

Художня література є засобом збереження і розвитку цивілізації, оскільки на її основі з раннього дитинства починають формуватися загальнолюдські, а згодом і професійні цінності майбутнього фахівця. У ХХ столітті значно знизилася зацікавленість молоді до читання художньої літератури. Сучасні молоді люди, захоплені інформаційним потоком, не знаходять часу навіть для



ознайомлення з шедеврами вітчизняної і світової літератури. Освоєння шкільної обов'язкової (рівень стандарту) загальноосвітньої програми стає чи не єдиним із небагатьох шляхів її опанування, однак, якщо у загальноосвітній школі, вивчення української літератури є одним із основних навчальних предметів, то у професійно-технічних закладах освіти її освітній рейтинг значно знижується. Неадаптоване перенесення шкільної програми із зарубіжної літератури у професійну школу зумовлює низку суперечностей, зокрема: між необхідністю передачі молоді емоційно-ціннісного досвіду та недостатнім інтересом учнів закладів професійно-технічної освіти до художньої літератури; між необхідністю вивчення учнями шкільного курсу світової літератури, та особливостями процесу навчання у закладах професійно-технічної освіти.

Важливість вивчення світової літератури у закладах професійно-технічної освіти не викликає сумнівів та відповідає вимогам гуманізації та гуманітаризації навчального процесу у закладах професійно-технічної освіти. Художній твір впливає на емоції людини, спонукає думати над окресленими автором проблемами, акцентує увагу на естетичних і моральних цінностях, які закладені в художньому тексті. Однак, процес подачі художнього твору може проводитися викладачем під різними ракурсами, які і визначають найкоротший шлях для досягнення визначеної мети.

Розроблення питання формування культурологічних знань в учнів закладів професійно-технічної освіти є не повністю вирішеним, оскільки існуючий підхід до вивчення дисциплін гуманітарного циклу (на прикладі зарубіжної літератури) скерований на реалізацію здебільшого таких цілей навчання, як засвоєння літературного фактажу, формування системи гуманітарних понять, розвиток мислення. З одного боку, невелика кількість годин на її вивчення (70 – за Програмою, розробленою на підставі Державного стандарту базової і повної загальної середньої освіти: Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Державного стандарту базової і повної загальної середньої освіти», 2011), з урахуванням Державного стандарту початкової загальної освіти (Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Державного

стандарту початкової освіти», 2018), Програми із зарубіжної літератури для 10–11 класів для загальноосвітніх навчальних закладів з українською мовою навчання (2012) (зі змінами 2015–2017 рр.) та відповідно до Концепції Нової української школи (2016), а з іншого – значний змістовий обсяг дисципліни, дещо модернізований традиційний підхід до навчання (за хронологічним та жанрово-тематичним викладом), однаковий перелік умінь та рекомендації щодо викладання зарубіжної літератури з позицій концентричного розширення (від простого – до складного, від початкових понять про літературне явище або творчість письменника – до нових знань про них), зумовлює формальний характер вивчення художніх творів і суттєво утруднює реалізацію однієї з найважливіших функцій вивчення літератури, а саме – формування культурологічних знань та світоглядних орієнтацій.

Результати аналізу перелічених типових програм свідчать, що зміст та перелік знань і вмінь суттєво не відрізняються між собою. Реальні умови спонукають викладача шукати методи і засоби навчання, які були б оптимальними для засвоєння дисципліни.

Зупинимось на першому із зазначених аспектів – виборі навчальної програми. У сучасних умовах організація вивчення зарубіжної літератури може реалізуватися відповідно до різних програм, що враховують стандарти літературної освіти, але пропонують застосування різних концептуальних підходів до засвоєння знань. Наприклад:

- за однією із затверджених Міністерством освіти і науки України програм із зарубіжної літератури та створених на її основі підручниках;
- за власним варіантом робочої навчальної програми, розробленої на основі типової програми та декількома підручниками;
- за створеною авторською програмою з урахуванням вимог стандартів літературної освіти та розробленими модулями. При використанні авторської програми передбачається експериментальна перевірка її ефективності.

Як правило, типові програми скеровані на засвоєння певного обсягу знань (характеристики епохи, біографії письменників і поетів, запам'ятовування

літературних сюжетів, трактувань образів позитивних та негативних героїв, на проведення аналізу літературного твору з метою виявлення художніх засобів тощо). На відміну від них, в авторських програмах із літератури відображаються сучасні концепції освіти, наприклад, процеси профілізації середньої школи, що виражається у цілях та завданнях навчальної дисциплін. Наведемо декілька прикладів авторських програм:

- програма М. Снежневської має на меті долучити учнів до скарбів літератури, розвивати у них здатність сприймати та давати оцінку явищам у літературі;

- програма А. Кутузова передбачає вивчення літературного твору, як результату творчої діяльності, як культурно-знакового явища, як естетичного перетворення реальності;

- програма Г. Кудіної ставить за мету виховання естетичного розвитку читача. Її основне завдання полягає у тому, щоб навчити учнів самостійно будувати адекватний, але не тотожний авторському, образ, і аж ніяк програма не скерована на запам'ятовування сюжетів і пропонованих вчителем або підручником трактувань «образів» позитивних та негативних героїв (Штейнбук, 2009).

Слід зазначити, що і в Україні є відповідні напрацювання. До них можна віднести авторську навчальну програми із зарубіжної літератури для закладів професійно-технічної освіти З. Снісар (Міністерство освіти і науки України, 2004) та програму із художньої культури для загальноосвітніх навчальних закладів гуманітарного профілю Л. Масол та Н. Міропольської (2003). В основу першої покладено діалогічний підхід до засвоєння зарубіжної літератури, оскільки, на думку автора, саме діалог між учнем і педагогом стає шляхом до розуміння твору.

На нашу думку, одним із важливих завдань вивчення зарубіжної літератури у закладах професійно-технічної освіти є розробка експериментальних програм, у яких зміст зосереджується на аналізі проблем життєвих ситуацій (наприклад, проблема любові, зради, падіння, проблеми

моралі і відповідальності у житті героїв, місце та роль геніальної особистості в суспільстві, проблеми людини та її стосунків зі світом, їх висвітлення письменниками у різні історичні періоди тощо) та в кінцевому результаті передбачає формування системи культурологічних знань.

Для цього учень не повинен запам'ятовувати сюжет художнього твору в деталях, проте має вміти самостійно побудувати адекватний, але не тотожний авторському, образ. За такого підходу учень дає власну оцінку твору з відображеними у ньому життєвими явищами, що сприяє формуванню системи культурологічних знань. Окрім того, зарубіжна література має на меті навчити учнів закладів професійно-технічної освіти переносити ситуації, які розглядались у літературних творах, у свою професійну діяльність і повсякденне життя.

Розробка експериментальних програм дозволить розв'язати один із важливих аспектів культурологічних знань, які освоюються на уроках зарубіжної літератури у закладах професійно-технічної освіти – набуття учнями основ компетентності у літературній сфері, зокрема ціннісно-світоглядної компетентності – розуміння етичних і світоглядних цінностей, що відображені у літературних творах, уміння розпізнавати, обґрунтовувати і висловлювати своє ставлення до духовно-етичних цінностей літературних героїв, відстоювати гуманістичні етичні позиції, що відображено в освітніх стандартах базової загальної освіти з літератури.

Виконання таких завдань на заняттях із зарубіжної літератури сприятиме формуванню системи культурологічних знань, які поєднуються з професійною культурою, внаслідок чого формується культурно-технічний рівень. Це поняття, за Р. Гуревичем (1999), містить два взаємопов'язані аспекти: професійний і культурний рівень робітника. Перший з них характеризується рівнем освіти та її професійною спрямованістю, характером і змістом трудових функцій, знарядь праці, технологічного процесу; професійною мобільністю; творчим ставленням до праці, що зумовлене зміною її змісту; прагненням до самоосвіти та самовиховання тощо. Водночас культурний рівень характеризується такими

ознаками: необхідними знаннями, уміннями та навичками в галузі духовної культури; сформованістю навичок загальної культури праці; винахідливістю, що виявляється у спрямованості інтересів до культурної інформації, культурної діяльності, етичних смаків; активністю в культурному житті, що характеризується участю в набутті і розповсюдженні культурної інформації, умінням самостійно застосовувати знання в діяльності, самостійною творчістю у царині культури; характером суспільної та особистісної поведінки, що зумовлюється духовною культурою та рівнем самосвідомості; ступенем загальної вихованості, що характеризує особистість в цілому.

Одним із аспектів підвищення ефективності вивчення зарубіжної літератури є використання логічних схем-конспектів, які детально розглядає Т. Матюшкіна (1997). Вони дозволяють лаконічно викласти значний обсяг матеріалу, який побудовано за законами логіки, що своєю чергу забезпечує високий рівень сприйняття й запам'ятовування. Важливим для будь-якого модуля є контрольний блок, який передбачає виявлення узагальнюючих, інтегрованих, професійно спрямованих знань та встановлення міжпредметних зв'язків. Із даної проблематики учням пропонується дати відповіді на низку питань, поєднати освоєні знання зі знаннями, які вони освоїли під час вивчення інших дисциплін. Не менш важливим у блоці є перелік джерел, які дозволять учневі поглибити свої знання у ході самостійної роботи над навчальним модулем.

Така компетентність, за працею «Культурологічна підготовка учнів професійно-технічних навчальних закладів» (Музальов, 2003), передбачає сформованість гуманістичного бачення світу, духовно-етичних цінностей, власної думки і переконань, здібностей до висловлення власної позиції, думок, поглядів та їх відстоювання; розуміння необхідності літератури для саморозвитку і самовдосконалення свого духовного світу, для побудови гармонійних стосунків індивідуумів між собою та навколишнім світом, осмислення внутрішньої значущості систем цінностей, відтворених у мистецтві слова; здатність до критичного мислення, уміння протистояти

антигуманістичним тенденціям у сучасній культурі; задоволення духовних запитів учнів, зумовлених психологічними особливостями старшого підліткового і юнацького віку, знаходження ними в літературних творах відповідей на актуальні соціальні та етично-естетичні питання.

Як приклад наведемо фрагмент модуля, який створений нами для блоку уроків зарубіжної літератури у закладах професійно-технічної освіти.

*Тема: «Французький та український символізм»*

*Дидактична мета:* узагальнити знання учнів про модернізм та його ранні течії, зокрема символізм; зіставити твори французьких та українських символістів; з'ясувати схожість і відмінність у творчих підходах митців.

*Розвивальна мета:* розвивати вміння аналізувати ліричні твори.

*Виховна мета:* виховувати естетичний смак, потяг до краси, до прекрасного в мистецтві і житті; показати місце української культури серед інших європейських культур.

*Засоби реалізації мети:* схема-таблиця, що містить такі компоненти: основні визначення поняття модернізм, підґрунтя модернізму, загальні риси, філософські засади на яких ґрунтуються, течії які до нього належать, представники модернізму, основні поетичні принципи символістів, найважливіший принцип символістської поезії – сугестія (натяк, навіювання).

*Попереднє завдання:* виокремити основні мотиви та художні особливості поезії французьких й українських символістів (трагічні мотиви: мотив апокаліпсису, загальний сум, відчай, песимізм, відчуття кінця світу, ліричний герой самотній перед лицем Бога й космосу).

*Основне завдання:* виконати аналіз віршів, авторських засобів відображення внутрішнього світу людини, звернувши увагу на різні варіанти перекладів.

*Додаткове завдання:* підготувати есе про особисте життя та кохання письменників-символістів і їхній вплив на творчість.

*Оформлення результатів роботи:*

Складання підсумкової порівняльної таблиці спільних і відмінних рис

французького та українського символізму.

Важливим компонентом модуля є проектування отриманих культурологічних знань на професійну культуру, яка є важливою складовою підготовки сучасного фахівця. Вона спрямована на підготовку до майбутньої професійної діяльності, формує та відтворює усвідомлення цілісної сутності людини у професії і через професію, наповнює змістовну структуру відповідних предметів та посилює їх загальнокультурну спрямованість.

Для реалізації цього завдання модуля викладач пропонує учням вирішити конфліктну ситуацію на робочому місці: поведінка старого Сантьяго у двобої з марліном (Е. Хемінгуей «Старий і море»), праця Р. Локампа, Г. Ленца та О. Кестера у майстерні по ремонту автомобілів (Е. М. Ремарк «Три товариші»), праця М. Ідена та Джо у пральні «Гарячі ключі» (Дж. Лондон «Мартін Іден»).

У закладах професійно-технічної освіти курс зарубіжної літератури викладається, як правило ізольовано від професійної підготовки, практично не використовується найголовніше у художній літературі – її вплив на формування особистості учня. Водночас, в умовах загальноосвітньої школи широко використовуються міжпредметні зв'язки художньої літератури та технічних наук. У реальному житті та професійній діяльності фахівець постійно використовує ці знання для розв'язання складних життєвих і професійних ситуаціях, приймає складні рішення, спілкується з різноманітними людьми. І тут не обійтися без впливу художньої літератури.

Відмітимо ще одну, надзвичайно важливу функцію курсу вивчення зарубіжної літератури у закладах професійно-технічної освіти. Ця функція полягає у тому, щоб забезпечити своєрідну позитивну протизагу стосовно величезної кількості низькопробної літератури, яка сьогодні заповнює український книжковий ринок.

Екранізації відомих творів зарубіжних письменників, за рідкими винятками, є спотвореними і спрощеними версіями основних сюжетних ліній світових творів. Тому викладачі гуманітарних дисциплін у силу специфіки своєї професії мають значні можливості сформувати ціннісні орієнтири учнівської

молоді засобами літератури.

Отже, виникає об'єктивна потреба в обґрунтуванні цільових установок вивчення курсу літератури як засобу формування ціннісних орієнтацій учнів та розробці адаптаційних вимог до викладання курсу художньої літератури у закладах професійно-технічної освіти.

Нами запропоновано факультативний спецкурс дисципліни: «Формування професійної культури фахівця сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін» (див. Додаток К). Предметом вивчення цього курсу є формування професійної культури учнів на основі вивчення гуманітарних дисциплін, таких як зарубіжна, українська література, українська мова, історія, соціологія, право, філософія, ділова українська мова, мистецтво ділового спілкування, релігієзнавство, культурологія, психологія спілкування та етика ділових відносин у сфері побуту.

Особливістю спецкурсу є його наскрізний характер. Навчальна програма спецкурсу розрахована на три роки навчання учнів у закладах професійно-технічної освіти. У контексті запропонованого курсу під час першого року навчання освоюються знання з таких навчальних дисциплін, як українська мова та література, зарубіжна література, історія України, всесвітня історія, географія. Під час другого року навчання запропоновано освоєння знань з таких навчальних предметів, як ділова українська мова, соціологія, політологія, культурологія, релігієзнавство, іноземна мова за професійним спрямуванням, основи правознавства, філософія. Під час проходження переддипломної практики та систематизації освоєних знань на третьому році навчання проводяться практичні заняття, спрямовані на формування професійної культури в учнів. Під час третього року навчання у контексті переддипломної практики систематизуються освоєні знання та проводяться практичні заняття.

У запропонованому курсі надаємо перевагу використанню активних методів навчання, серед яких рольові ігри, «мозковий штурм», наукові конференції, обговорення підготовлених студентами рефератів та повідомлень, а також звітів учнів-попередників про результати виробничої практики тощо. Це



дозволяє штучно змоделювати такі професійні ситуації, в яких учень має швидко зорієнтуватися і вибрати серед багатьох можливих варіантів найбільш оптимальний спосіб поведінки, відповідно до вимог професійної культури фахівця сфери обслуговування.

Нижче наводяться фрагменти навчальної програми.

#### Перший рік навчання

*Вступ. Поняття професійної культури, її предмет, завдання і функції.*

Обґрунтування необхідності різнобічних знань для формування професійної культури майбутнього фахівця. Демонстрація прикладів різноманітних конфліктних ситуацій, що можуть виникати під час професійної діяльності

*Історія розвитку професійної культури.*

Формування професійної культури майбутнього фахівця на основі історичних прикладів: «американська мрія»; роль особи в розвитку суспільства; процес формування ринкової системи в Україні. Структура понять «культурна спадщина», «культурні цінності». Теоретичні засади збереження світової та національної культурної спадщини. Значущість відомих пам'яток української культури.

*Художня література як основа формування культури мови особистості.*

Вплив художньої літератури на формування мовної культури. Роль книги в житті людини. Виразність читання та мовлення. Подібність і відмінність виразного читання тексту й усного мовлення. Виразність як засіб спілкування і шлях до поглибленого вивчення творів художньої літератури та публіцистики. Основні засоби виразності. Формування професійної культури майбутнього фахівця на прикладах світової літератури (Т. Драйзер «Фінансист», Б. Шоу «Пігмаліон», Дж. Лондон «Мартін Іден», Е. М. Ремарк «Три товариші», Ф. Стендаль «Червоне і чорне», О. де Бальзак «Гобсек» (негатив), Е. Хемінгуей «Старий і море» тощо). Формування загальнолюдських цінностей та національних традицій на прикладі української літератури.

*Лінгвістичний аспект формування професійної культури.*

Необхідність вивчення державної та іноземних мов для формування професійної культури майбутнього фахівця: кваліфікований робітник – «візитна картка» своєї країни; лише знавець рідної мови може бути патріотом своєї держави; грамотність фахівця – показник освіченості людини; роль іноземних мов у роботі фахівця сфери обслуговування.

*Етнопсихологічні особливості професійної культури.*

Краєзнавство. Особливості українського менталітету. Відвідування музею (хліба, релігії, історії, картинна галерея....).

Ми пропонуємо учням факультативний курс «Формування професійної культури фахівця сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін», який орієнтований на відпрацювання практичних умінь та формування професійних навичок щодо вирішення ситуаційних задач під час професійного спілкування фахівця сфери обслуговування.

Наприклад, для барменів рекомендуємо вирішення таких завдань з подальшим творчим дискусійним обговоренням:

1. Опишіть зовнішній вигляд працівника сфери обслуговування (охайність, одяг, зачіска, макіяж, манікюр, парфуми, біжутерія).

2. Дайте характеристику закладу сфери обслуговування (освітлення, кольорова гамма, музичне оформлення, естетичне оформлення, художнє оформлення, національний колорит, меблі, професійний інвентар, відповідність екологічним та медичним нормам...).

3. Проаналізуйте манеру поведінки фахівця сфери обслуговування на основі таких якостей: ввічливість; толерантність; вміння слухати; манера розмовляти; вміння давати коректні відповіді; рухи, хода.

4. Змоделюйте місце праці у сфері обслуговування Вашої мрії.

5. Викрийте недоліки, неприпустимі, на Вашу думку, що існують сьогодні у сфері обслуговування.

6. Охарактеризуйте манеру спілкування фахівця за планом: 1) культура та чистота мовлення фахівця; 2) знання національного колориту; 3) знання іноземних мов та традицій; 4) володіння професійною термінологією; 4) навички

рекламного спілкування.

7. Розкрийте моральні обмеження діяльності фахівця сфери обслуговування: спілкування з людьми з особливими потребами; спілкування з представниками різних релігійних конфесій; повага до чужих національних традицій; вміння адекватно реагувати на людські недоліки; адекватна реакція на нестандартні людські вподобання.

8. Проаналізуйте якості, що, на Вашу думку, можуть перешкоджати ефективності професійної діяльності: нетовариськість; повільність; зловживання спиртними напоями; швидка стомлюваність; брутальність; бридливість; неуважність; замкнутість.

9. Проаналізуйте популярні у Вашому місті заклади громадського харчування та охарактеризуйте стиль і професійну культуру працівників цих закладів.

10. Що найбільше заважає Вам у позанавчальній діяльності?

Як зазначалося у нашій дисертаційній роботі, третя педагогічна умова передбачає створення освітньо-культурного середовища у закладі професійно-технічної освіти. Шляхи її реалізації, передусім, полягають у забезпеченні соціально-психологічних передумов формування професійно-культурологічного компоненту.

Залучення учнів до багатьох форм позанавчальної діяльності (відвідування концертів, художніх виставок, зустрічі з діячами культури та мистецтва, диспути, творчі презентації, засідання клубів сучасної музики, заняття в предметних гуртках, розробка творчих програм, участь у конкурсах) було спрямоване на формування в них професійного інтересу до музики (народної, сучасної, класичної), активної творчої позиції, здатності до творчої самореалізації, формування художніх смаків, розвиток мистецької свідомості, оволодіння морально-етичними навичками, вдосконалення професійної майстерності.

У позанавчальній діяльності формування культури особистості забезпечується організацією роботи творчих учнівських об'єднань, науково-

дослідних товариств, діяльності клубів, творчих зустрічей із провідними фахівцями тощо. Під час діяльності, спрямованої на саморозвиток, учні повинні підвищувати рівень загальної культури, самовиховання, самовдосконалення особистісних і професійних якостей. Для цього застосовуються педагогічні методи, спрямовані на формування підвищення рівня професійної культури.

Під час позанавчальної діяльності в міжособистісних взаєминах учнів часто виникають різні непорозуміння, а саме: конфліктність, агресивність і грубість під час спілкування, деформовані форми самовираження, підвищена чутливість та критичність щодо поведінки однолітків, які пов'язані з невмінням побудувати міжособистісні стосунки, низьким рівнем сформованості культури спілкування та взаємодії, відсутністю досвіду саморегуляції. Незважаючи на це, у старшому підлітковому віці визначаються позитивні сторони формування культури спілкування та побудови взаємин із однолітками: критичне ставлення до себе та особливостей своєї поведінки; вміння відстоювати власну думку, цінності та норми; брати відповідальність за свої вчинки та дії; обґрунтовувати свій вибір, бажання контролювати грамотне мовлення та розуміння необхідності діяльності згідно з загальновідомими етичними нормами; спонукати себе до саморозвитку та самопізнання. (Миленкова, 2008).

У контексті підготовки фахівця сфери обслуговування важливу роль займає вміння уникати конфліктів та правильно знаходити шляхи виходу з них. Для того, щоб вільно почувати себе в навколишньому середовищі працівникові сфери обслуговування потрібні знання, вміння та навички про спілкування, конфлікт та шляхи виходу з нього.

Життя людини завжди пов'язане зі спілкуванням, під час якого виникають різноманітні конфліктні ситуації. Вміти долати конфліктні ситуації прагнуть усі люди. Кожна людина намагається справляти приємне враження, одержувати самому і надавати оточуючим радість від спілкування. Під час професійної діяльності особливе значення має вміння встановлювати і підтримувати добрі стосунки із людьми. Завдяки цьому можна подолати безліч нарікань та конфліктів. Сьогодні формування професійної культури спілкування передбачає

оволодіння знаннями про головні закономірності процесу спілкування, уміння аналізувати хід та результати спілкування, знати сутність конфлікту, причини його виникнення та шляхи виходу з нього.

Основні причини конфлікту між працівниками в сфері обслуговування можуть бути такі: незадоволення соціальних потреб працівника в колективі, його низький статус, недостатній рівень поваги з боку оточуючих, відсутність почуття захищеності в колективі, відсутність умов самовираження, самоствердження, незадоволення умовами праці, незадоволення рівнем обслуговування клієнта у цьому закладі, порушення ним норм поведінки тощо.

Конфлікт у сфері обслуговування залежить від зовнішніх умов, в яких він виникає і розвивається. Соціально-психологічне середовище виступає важливим елементом у сфері стосунків, оскільки складається з представників різних соціальних груп, зі своїми специфічними особливостями та різною структурою, динамікою, нормами, цінностями тощо. Працівник сфери обслуговування нездатний розв'язувати конфліктні ситуації, не оволодівши загальнолюдськими цінностями та навичками професійної культури.

Нами розроблено практичне заняття, яке дає можливість підготувати майбутнього працівника сфери обслуговування до подолання можливих конфліктних ситуацій, що можуть виникати під час професійної діяльності. Зокрема, запропоновано в ігровій формі моделювати конфлікти, спільно шукати з них варіанти виходу, аналізувати поведінку різних сторін, обговорювати помилки, що виникали під час спроб вийти з непорозуміння. Нижче наведено фрагмент практичного заняття, а повністю воно представлено у Додатку І.

Пропонується поділити академічну групу на три команди. Дві команди виконують визначені викладачем завдання, а третя – дає оцінку виконаним завданням (експерти, які фіксують час, правильність відповідей, звіряючи їх із надрукованими варіантами відповідей викладача. Команда експертів є постійною (можна розіграти кілька завдань, щоб кожна з груп спробувала себе у статусі «експертів»).

Викладач пропонує групі різні варіанти конфліктних ситуацій. Задання

учнів полягає у залагодженні конфлікту. Також пропонуються можливі варіанти дій працівника сфери обслуговування до кожної конфліктної ситуації:

1. Вміння працівника сфери обслуговування долати конфлікти між клієнтами у разі виникнення сварки, некоректної поведінки, бійки, нав'язливого залицяння, підозри у крадіжці між клієнтами тощо.

2. Поведінка працівника під час сварки відвідувачів закладу сфери обслуговування (вчасне реагування працівника, спроба з'ясувати причину конфлікту, намагання загасити конфлікт).

3. Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів).

4. Дії працівника під час некоректної поведінки відвідувачів закладу сфери обслуговування (вчасне реагування працівника, спроба з'ясувати причину інциденту).

5. Намагання працівника заспокоїти клієнта (спроба зав'язати бесіду, звернення до моральних якостей людини, нагадування про правила поведінки у закладі).

6. Підозра у крадіжці між клієнтами (вчасне реагування на прохання клієнта по допомогу, оцінка ситуації та прийняття рішення про адекватність необхідної допомоги, при потребі намагання працівника заспокоїти клієнта (спроба зав'язати бесіду, звернення до моральних якостей людини, нагадування про правила поведінки у закладі). У разі неможливого врегулювання конфлікту вживання заходів для позбавлення постраждалого клієнта і закладу від винуватця.

7. Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів).

Особливо користуються популярністю в учнів такі форми роботи, як психологічний КВК, що передбачає ділові ігри, психологічний аналіз афоризмів, міфів, казок, поезій, пісень, анекдотів; аукціон психотерапевтичних ідей; вправи на розвиток уяви, дотепності й ефективної поведінки в екстремальних ситуаціях. Такі практичні заняття, насамперед, сприяють формуванню психологічної

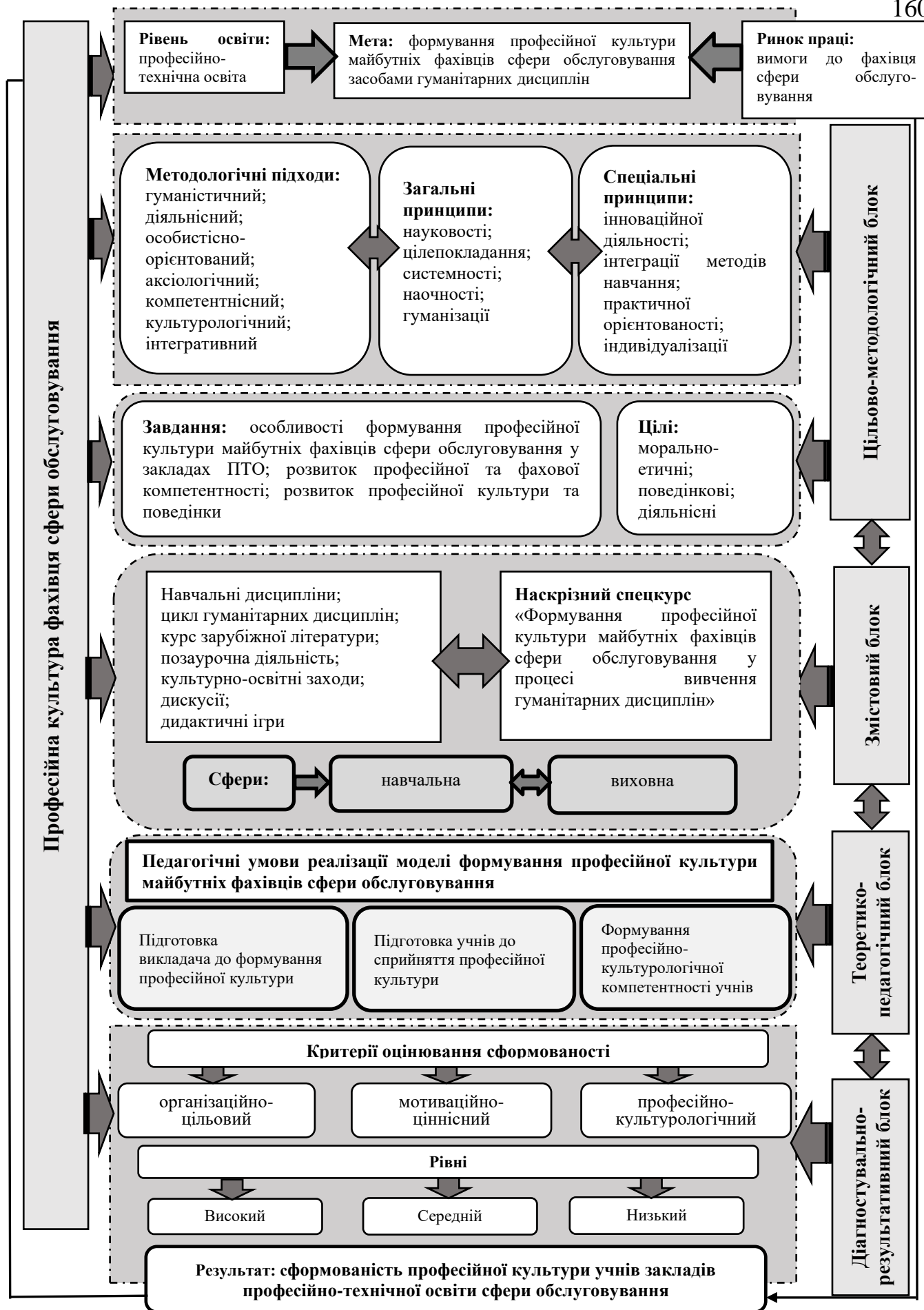
компетентності та рефлексії, а також культуротворчості – за рахунок розблокування особистісних самоактуалізуючих ресурсів (Старовойтенко, 2001).

Одним із ефективних засобів формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти є мистецтво, зокрема література, художнє слово. Тут доцільним є використання активних методів навчання, зокрема рольові ігри, «мозковий штурм», наукові конференції, обговорення підготовлених студентами рефератів та повідомлень, а також звітів учнів-попередників про результати виробничої практики. Це дозволяє штучно змодельовати такі професійні ситуації, в яких учень має швидко зорієнтуватися і вибрати серед багатьох можливих варіантів найбільш оптимальний спосіб поведінки відповідно до вимог професійної культури фахівця сфери обслуговування (див. Додаток Й).

Широкого застосування і результативності набули різноманітні нетрадиційні форми, активні та інтерактивні методи і прийоми виховної роботи: практикуми, тренінги, диспути, структуровані та спонтанні групові дискусії, «круглі столи», години тематичного спілкування, рольові та ділові ігри, самотестування, планування, моделювання й аналіз конкретних ситуацій, складання психологічних характеристик, розв'язування проблемних задач, аналіз результатів діяльності тощо (див. Додаток Г).

## **2.2. Обґрунтування моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування**

Визначені нами підходи, педагогічні умови, концептуальні засади, компоненти потрібно розглядати та впроваджувати комплексно у контексті моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування (див. Рис. 2.1). Ця модель має особистісну та процесуальну частини.



**Рис. 2.1. Модель формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування**



Особистісна складова моделі охоплює світоглядні установки особистості, які орієнтують її на виконання відповідної соціальної функції. Це рівень соціальної зрілості, особистісна система цінностей і пріоритетів, ділові якості, морально-етичні переконання тощо. Варіантом моделі фахівця є професійно-кваліфікаційна модель, у якій відображені: види професійної діяльності майбутнього фахівця, які вони здійснюватимуть на підставі посадової інструкції (обов'язки і функції, якості, знання, вміння і навички). Такі моделі необхідні для підбору, розстановки кадрів, для атестації, для складання програм підготовки і перепідготовки фахівців.

Модель спеціаліста передбачає розвиток творчого потенціалу особистості, виховання сміливості думки, впевненості в своїх силах, здатності генерувати нові ідеї, формування потреби у творчому способі життя, тобто вироблення таких умінь: здійснювати системний аналіз проблемної ситуації; виявляти суперечності й цілеспрямовано розв'язувати їх, приймаючи нестандартні рішення; генерувати оригінальні ідеї, висувати гіпотези; шукати і зважувати багатоваріантні рішення творчої задачі чи проблеми; свідомо переборювати інерцію власного мислення тощо (Зиновкіна, 1999).

Модель фахівця може охоплювати такі компоненти: професіограму як опис психологічних норм, професійних обов'язків та вимог до професійної діяльності майбутнього фахівця; опис конкретного змісту діяльності фахівця, що визначає алгоритм діяльності під час вирішення професійних задач в умовах конкретної посади. Кваліфікаційну характеристику називають ще нормативною моделлю – це узагальнені вимоги до діяльності і особи фахівця, паспорт фахівця. Вона, зокрема містить перерахування мінімуму професійних умінь, якими повинен володіти фахівець для забезпечення необхідного рівня професійної діяльності.

Ці положення передбачені в освітньо-кваліфікаційних характеристиках фахівців сфери обслуговування (Гасюк, 2004), зокрема це:

– соціально-психологічні та професійні якості: зацікавленість професійною діяльністю, спостережливість, професійна етика і тактовність,

комунікабельність, вимогливість, акуратність, охайність, чесність, врівноваженість, витримка, почуття власної гідності, відповідальність, професійна працездатність тощо;

– професійні вміння: організовувати робоче місце, вигідно представляти товар, ефективно спілкуватися з клієнтом, контролювати свій емоційний стан, організовувати рекламну кампанію, прослідкувати шлях товару від виробника до покупця; визначати особливості та потреби ринку певного регіону, ефективно керувати колективами, робити обрахунки вартості товару, користуватися касовими апаратами різних типів, калькуляторами, володіти комп'ютером, володіти однією чи більше іноземними мовами на розмовному рівні, прогнозувати діяльність торговельної організації чи фірми, визначати термін придатності товару, умови його зберігання, оформляти супровідну документацію, визначати стратегію роботи фірми чи організації із закупівлі та реалізації товару тощо;

– знання у галузі наук про суспільство і природу: всесвітньої історії та історії України, основ культурології (виникнення і розвиток людських цивілізацій від найдавніших часів до сьогодення, специфіка сучасної цивілізації та культурних процесів у сучасному світі, історія української культури, сучасний стан українського культурного простору тощо), філософії (основних законів людського буття, його принципів тощо), політології (поняття політичного процесу, його моральних регуляторів, політичної системи суспільства тощо), соціології (поняття соціуму, його історії, законів і перспектив існування людського соціуму), рідної мови (вільне володіння, підвищення культури мовлення), декількох іноземних мов (у межах професійної необхідності);

– знання в галузі професійної діяльності: основ товарознавства, маркетингу, бухгалтерії й аналізу балансу, менеджменту, професійної етики, інформаційної обробки даних, психології торгівлі, правознавства, сучасної організації праці, трудового законодавства, виробничого контролю, технології торговельних процесів, бухгалтерського обліку, комерційної діяльності, економіки підприємства, зовнішньоекономічної діяльності, стандартизації та

управління якістю, експертизи товарів народного споживання тощо.

Кваліфікаційний профіль передбачає «поєднання необхідних видів професійної діяльності і ступеня їх кваліфікації, кваліфікаційні розряди для оплати. Така структура моделі фахівця є однією з можливих, різні дослідники залежно від свого підходу будують різні її варіанти» (Чернокозова, 2000, с. 11).

Формування особистісної частини моделі потребує інтегрованого підходу до організації освітнього процесу, що об'єднує проблемне, розвивальне, інтерактивне навчання, виконання учнями творчих проектів, поєднання практичних комунікативних завдань із процесами пізнання. Поєднання цих компонентів відображається у компоненті методичного забезпечення процесу формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

Розрізняють модель фахівця та модель підготовки фахівця. Модель підготовки будується для організації професійного навчання і є похідною від моделі фахівця. Тому основою процесуальної складової моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування є модель його професійної діяльності, поведінки. Одним із елементів цієї моделі, безперечно, виступає професійна культура. Все частіше ринок формує замовлення на спеціалістів, які не лише досконало володіють своїм фахом, а й є носіями низки певних якостей, серед яких на чільне місце ставиться творчість, ініціативність, наполегливість, лідерство тощо.

При побудові процесуальної частини моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування враховуються: модель діяльності фахівця, куди повинен входити опис видів професійної діяльності, сфери і структури професійної діяльності, ситуацій професійної діяльності та способи їх рішення, зокрема типові, професійні завдання, функції, професійні утруднення, типові установи та робочі місця. При цьому навчальний процес повинен моделювати відповідні сторони майбутньої професійної діяльності.

Побудова моделі вимагає виділення основних підходів до формування

професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти. Таким чином, із педагогічної точки зору, професійна підготовка фахівця здійснюється в процесі освоєння багатопараметричного комплексу складових навчання і виховання, де базовою повинна стати професійна культура, як інтегральний компонент цілісного процесу професіоналізації.

Обґрунтовані засади визначають склад і функції моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування, яку розглядаємо як цілісний структурно-функціональний аналог реального педагогічного процесу щодо формування професійної культури, який містить ключові поняття дослідження, педагогічні умови, цілі, етапи, підходи, компоненти та критерії, рівні й показники сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

### **Висновки до другого розділу**

У розділі «Педагогічні умови формування та обґрунтування моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування» висвітлено педагогічні умови формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування: підготовка викладача до формування професійної культури учнів у закладах професійно-технічної освіти сфери обслуговування; підготовка учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування до сприйняття професійної культури; формування професійно-культурологічної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти. Обґрунтовано модель формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

Першою неодмінною умовою виступає висока загальна, етична, професійна та педагогічна культура викладача, його духовність, творчий та

особистісний потенціал, висока педагогічна майстерність тощо, оскільки особистість викладача виступає визначальним чинником формування та розвитку не тільки професіоналізму, але й особистісних якостей майбутнього фахівця. Тому виникає питання щодо готовності викладача до формування культури. У розділі представлено виокремлені нами чинники впливу, серед яких навчальний процес та позаурочна діяльність закладу освіти, де формується «класична», традиційна культура; культура сім'ї учня; культура, яка сповідується і нав'язується засобами масової інформації; культура вулиці та позанавчального середовища; культура галузі (традиційна і сучасна). З'ясовано, що ці чинники формують культуру зовнішню (формальну) і внутрішню (ціннісну, реальну). Обґрунтовано необхідність поєднання зовнішньої (необхідна умова) і внутрішньої (достатня умова) професійної культури.

Водночас, виокремлено низку суб'єктивних чинників впливу, що мають значний антикультурний вплив на формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти. Підкреслено, що формування в учнів бажання, зацікавленості та потреби у засвоєнні культурних відомостей та вмінь щодо професійної культури, виступає важливою передумовою формування професійної культури. У цьому випадку дуже важливими є об'єктивна та реальна оцінка контингенту закладів професійно-технічної освіти.

На сучасному етапі культурний досвід учнів складається з багатьох, часто заплутаних, утворень, поміж якими на перше місце стає поєднання феєрій мистецтв, що втілюється в популярну індустрію реклами, телебачення, комп'ютерних технологій. Відтак, важливо не тільки формувати професійну культуру, але й коригувати стихійно сформовані уявлення та установки щодо особливостей справжнього якісного культурного контенту. Для цього необхідна педагогічна підтримка виявленого позитиву.

Результати аналізу стану підготовки учнів закладів професійно-технічної освіти до сприйняття явищ культури, свідчить про термінову потребу закласти фундамент до такого сприйняття, оперуючи чинниками, на які можна впливати. Для забезпечення результативності формування професійної культури учнів

представлено можливості використання стандартних схем та врахування готовності учнів до сприйняття культури.

Професійна культура майбутнього працівника сфери обслуговування передбачає оволодіння такими компетентностями: здатністю до застосування професійних знань, умінь і навичок, здатністю до творчості, користування навичками культурного спілкування, адекватного донесення інформації, естетизації процесу надання послуги тощо.

Для ефективного формування професійно-культурологічного компоненту потрібно оптимізувати використання часу, що відводиться на позаурочні заходи, ввести цілеспрямовані курси, позаурочні заходи, що сприяють глибшому осмисленню учнями необхідності оволодіння спеціальними знаннями та професійною культурою; обґрунтовано доцільність зміни ставлення до культурологічного компоненту професії і в педагогів, і в учнів в умовах академічного середовища.

Етапи формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування відповідають названим вище компонентам і збігаються за логікою проведення з педагогічними умовами. Формування професійної культури реалізується під час: вивчення гуманітарних дисциплін, позаурочної діяльності, дипломного проектування, виробничої практики та спеціально розроблених курсів, а також у процесі самоосвіти.

Найважливішою передумовою формування професійної культури можуть стати навчальні дисципліни культурологічного спрямування. Робочі програми відповідних дисциплін більше уваги звертають на питання вивчення історії і теорії розвитку культури як єдиного процесу розвитку цивілізації та інтегрують знання з історії, філософії, психології, етики, естетики, культурології, людинознавства, релігієзнавства, педагогіки тощо. З'ясовано, що, передусім, необхідно забезпечити психологічні передумови формування професійно-культурологічного компоненту. У контексті підготовки фахівця сфери обслуговування важливу роль займає вміння уникати конфліктів та правильно знаходити шляхи виходу з нього.

У системі професійно-технічної освіти гуманітарні предмети займають важливе місце. На основі обізнаності із кращими зразками художньої літератури формуються загальнолюдські та професійні ціннісні орієнтації майбутнього фахівця.

Представлено можливості використання потенціалу української та світової літератури у процесі формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Виконано аналіз експериментальних навчальних програм із зарубіжної літератури, у яких зміст зосереджується на аналізі проблем життєвих ситуацій та в кінцевому результаті передбачає формування системи культурологічних знань. Для цього учень не повинен запам'ятовувати сюжет художнього твору в деталях, проте має зуміти самостійно побудувати адекватний, але не тотожний авторському, образ. За такого підходу учень дає власну оцінку твору з відображеними у ньому життєвими явищами, що сприяє формуванню системи культурологічних знань. Окрім того, зарубіжна література має на меті навчити учнів закладів професійно-технічної освіти переносити ситуації, які розглядались у літературних творах, у свою професійну діяльність.

Культура професійна і загальна для фахівців сфери обслуговування пов'язані міцніше, ніж у більшості інших професій, тому значущими для її формування є готовність учнів до сприйняття культури, а також всеохоплююче врахування особливостей сучасного навчального і позанавчального середовища та комплексного впливу всіх чинників.

Матеріали розділу висвітлені у таких публікаціях автора: Рузяк Т.І., 2009; Рузяк Т.І., 2010; Рузяк Т.І., 2014; Савка І.В., Гаврилюк М.В., Рузяк Т.І., 2021b; Савка І.В., Стечкевич О.О., Рузяк Т.І., 2021a; Рузяк Т. І., 2019e; Рузяк Т.І., 2019f; Рузяк Т.І., 2020c; Рузяк Т., 2020d; Рузяк Т., 2021c.

## РОЗДІЛ 3

### ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ МОДЕЛІ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ УЧНІВ ЗАКЛАДІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПЕДАГОГІЧНИХ УМОВ ЇЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

У третьому розділі «Дослідно-експериментальна перевірка ефективності моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування та педагогічних умов її реалізації» подано аналіз специфіки організування педагогічного експерименту, представлено результати проведеного дослідження щодо стану практики, а також проведення констатувального етапу експерименту, здійснено перевірку та узагальнення результатів ефективності впровадження педагогічних умов на формувальному етапі педагогічного дослідження.

#### **3.1. Методика та організація експериментального дослідження**

Організовуючи дослідження, ми намагалися використати об'єднувальний підхід у використанні комплексу методів дослідження, передбачаючи, що саме такий підхід забезпечить отримання різнобічної інформації про об'єкт нашого дослідження, а самі методи повинні забезпечити одночасне вивчення усіх компонентів формування професійної культури. При цьому задіяні методи відображають динаміку зміни рівнів професійної культури упродовж усього процесу дослідження.

У повному обсязі нами використані методи бесіди й анкетування (див. Додатки А, В, Д, Ж, З).

Зазначимо, що метод бесіди в педагогічному експерименті є одним із найдієвіших і достатньо об'єктивним, оскільки саме під час бесіди дослідник отримує достовірні знання про об'єкт дослідження через живе і безпосереднє



спілкування з суб'єктами педагогічного експерименту, з якими дослідник взаємодіє безпосередньо в природних умовах. Для досягнення результативності бесіди дослідник повинен: розробити план бесіди; сформулювати основні і додаткові запитання, які він буде ставити під час бесіди; продумати процедуру створення сприятливої атмосфери для забезпечення відвертості і щирості у спілкуванні; передбачити готовність проявити педагогічний такт під час виникнення бар'єрів у спілкуванні; бути готовим до протоколювання бесіди.

Науковці рекомендують до проведення бесіди отримати очікувану інформацію про особистість з інших джерел, а потім порівняти її з отриманою під час бесіди. Ефективним різновидом бесіди як методу є інтерв'ювання. Цей метод, на відміну від бесіди, дослідник проводить так, що ставить наперед визначені запитання у сформованій послідовності і занотовує відповіді респондентів. Метод інтерв'ювання має найбільшу доцільність, якщо дослідник впевнений у правдивості й об'єктивності відповідей, адже під час проведення інтерв'ю не використовуються уточнювальні запитання. Під час проведення інтерв'ю дослідник повинен враховувати і психоемоційний тип респондентів, їхні позиції під час інтерв'ю: несміливого, боязкого, сперечальника, жартівника, нахабу, зухвальця тощо. Визначальну роль у проведенні цього методу віддаємо змістовності і продуманості питань, які дадуть необхідну інформацію про досліджуваний об'єкт.

Метод анкетування дає можливість долучити до дослідження одночасно велику кількість респондентів, що забезпечує об'єктивність інформації про досліджувані явища, факти, процеси, системи. За формою і типом анкети поділять на відкриті, закриті, напіввідкриті і полярні. Відкриті анкети передбачають конструювання відповіді респондентом у довільній формі, а в закритих анкетах респондентам пропонуються варіанти відповідей, яку обирає учасник анкетування. У напіввідкритих анкетах одночасно з поданими варіантами відповідей можна висловити і власну думку, а в полярних анкетах респондентові пропонують обрати відповідь «так» або «ні», «добре» або «погано», «правильно» або «неправильно» тощо.

У нашому дослідженні під час підготовки і проведення анкетування витримані такі вимоги до запитань: простота і зрозумілість, однозначність, нейтральність. Також реалізовано основні принципи побудови анкети: порядок запитань від простих до складних, від загальних до спеціальних, зростання інтересу анкетованих у порядку зростання запитань; використання однорідних інструментів; спочатку ставилися запитання для встановлення довіри, а потім – по суті.

Для аналізу отриманих у ході дослідження результатів нами використовувалося вимірювання, як процедура встановлення числового значення конкретної величини за допомогою одиниці вимірювання. Варто зазначити, що саме процедура вимірювання є надійною і представляє дослідникові точні кількісні дані про об'єкт (див. Додатки Б, Е).

Обробка результатів кількісного аналізу проводилась нами на базі присвоєння за конкретними правилами числових значень величинам, які суттєво і визначально характеризують педагогічні ситуації і явища: обчислення об'єктів із цією ознакою, впорядкування об'єктів за порівнюваною величиною (рангом) певної ознаки, зіставлення величини ознаки досліджуваного об'єкта зі встановленим шаблонним інтервалом, що прийнятий за одиницю виміру, порівняння величини ознаки з інтервалом можливих її значень.

Методи кількісної обробки результатів обиралися з урахуванням того, що педагогічні процеси завжди мають імовірнісний характер. Зв'язки між причиною і наслідком не є однозначними, а залежать від численних чинників, які не можна передбачити наперед і врахувати у повному обсязі. Для обробки результатів експерименту їм надавався зручний для обчислення вигляд (таблиць, графіків, діаграм). Під час розрахунків кількісних показників використовувався нормальний розподіл частоти ознак. Використовувалися методи обробки даних, здобутих у дослідженні, встановлювалась залежність кількісних і якісних показників аналізу, проводилась інтерпретація їхнього змісту.

Проблема визначення обсягу вибірки для проведення формульованого експерименту вирішувалася з урахуванням двох визначальних чинників: по-

перше, обиралася достатньо велика вибірка (для достовірного підтвердження гіпотези дослідження), а по-друге, обсяг вибірки обмежувався міркуваннями економічного та фінансового характеру. Тому, у дослідженні ми використовували комбінацію різних форм вибору. Цілеспрямований вибір полягав у тому, що виходячи з відомостей про генеральну сукупність, вибираються типові елементи для отримання мінімально достовірної моделі.

Таким чином, розроблена методика дослідження і планомірність, врахування впливу суб'єктивних та об'єктивних чинників, таких як тривалість експерименту, кількість учнів, структура експерименту, якісний та кількісний аналіз, технічні та організаційні особливості забезпечили його достовірність та повноту. Основними характеристиками експерименту є його тривалість, обґрунтованість вибору експериментальної бази, контрольних груп, якісний та кількісний аналіз отриманих статистичних результатів.

У ході педагогічного експерименту, відповідно до завдань та гіпотези дослідження, вносилися зміни у педагогічний процес: *спецкурс + уроки з гуманітарних дисциплін*. Ці зміни забезпечили таку організацію процесу, яка сприяла можливості встановлювати суттєві зв'язки між досліджуваними явищами і при цьому не порушувати його цілісності, проводити якісний і кількісний аналіз внесених в освітній процес змін і пояснювати результати цього аналізу та процесу.

Під час експерименту автором дослідження безпосередньо здійснювався: інструктаж учасників експерименту, їх ознайомлення з метою, умовами та завданнями дослідження; проведення замірювання змінних; застосування експериментального чинника (незалежної змінної) і наступне управління його дією відповідно до плану і програми; здійснення спостереження за розвитком досліджуваного явища; детальна фіксація фактів у протоколах, анкетах, картках дослідження за об'єктами експерименту.

Враховуючи зазначене, кожна зі структурних частин експерименту проводилася за такою схемою:

1. Складання та затвердження робочого плану.

2. Розробка анкет (тестів, завдань), їх випробування.
3. Складання програми оброблення даних.
4. Збирання та обробка інформації.
5. Аналіз та інтерпретація інформації.
6. Пропозиції за результатами дослідження.

У ході дослідження створено авторську програму діагностики рівнів професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Вона передбачала як цілісну оцінку даного утворення, так і діагностику його основних критеріїв, одержання даних з різних джерел, задіяння сукупності методів (ранговий аналіз, шкалування, самооцінка, анкетування різного типу, робота з діловою документацією, спостереження, бесіди, тестування), їхню математичну обробку та узагальнення.

Педагогічний експеримент складався з таких етапів:

I етап (2010-2013 рр.) – констатувальний експеримент проводився з метою визначення рівня професійної культури, з'ясування необхідності формування професійної культури, визначення можливостей впливу на цей процес, побудова кваліметричної моделі професійної культури.

Під час II етапу (2014-2016 рр.) реалізовувались пропозиції моделі формування професійної культури, яка є наслідком виокремлення таких педагогічних умов: організування забезпечення готовності педагогічних працівників і навчально-допоміжного персоналу до процесу формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування на основі інтеграції всіх видів культури в системну і цілісну професійно-культурологічну компетентність вихованців закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування; забезпечення готовності учнів закладів професійно-технічної освіти до усвідомлення та особистісного сприйняття елементів професійної культури; формування професійно-культурологічної компетентності здобувачів закладів професійно-технічної освіти на основі виявлених особливостей професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування і визначення її культурологічної складової в контексті

соціального та навчального середовища сучасного суспільства); а також і 3-х компонентів (організаційно-цільового, мотиваційно-ціннісного, професійно-культурологічного).

III етап експерименту (2017-2020 рр.) – контрольний експеримент, який дозволив визначити ефективність запропонованої системи формування професійної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування. За матеріалами формувального етапу експерименту на етапі контрольного експерименту була здійснена перевірка достовірності отриманих результатів, а саме, з'ясовано, що показники, зафіксовані в експериментальних групах, вищі, ніж відповідні показники, зафіксовані у контрольних групах. Математична достовірність отриманих результатів перевірялася за допомогою критерію Пірсона і Стюдента.

До участі в експерименті залучено 732 студенти із 6 закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування Львівщини, 79 педагогічних працівників, 54 представники роботодавців і кадрових агенцій, 334 випускники закладів професійно-технічної освіти Львівщини.

### **3.2. Особливості реалізації констатувального експерименту**

Для вивчення стану практики професійної культури майбутніх спеціалістів сфери обслуговування був проведений констатувальний експеримент. Відомо, що сутністю експерименту є те, що під час дослідження експериментальним шляхом встановлюється стан педагогічної системи, що вивчається (у нашому випадку – формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування): виявляються зв'язки та залежності між явищами під час провадження констатувального експерименту, визначаються вихідні позиції і дані для подальших досліджень. Його мета: визначення рівня професійної культури, з'ясування необхідності формування професійної культури, визначення можливостей впливу на цей процес, побудова

кваліметричної моделі професійної культури.

За результатами констатувального етапу експерименту очікувалося: отримати дані про стан практики формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування; зафіксувати правильність положень сформульованої гіпотези; побудувати кваліметричну модель професійної культури на основі залучення широкого загалу інженерно-педагогічних працівників, учнів та випускників, роботодавців. За результатами констатувального етапу визначено розподіл 732 учнів за рівнями професійної культури, з метою визначення обсягів вибірки і їх відповідності генеральній сукупності. Зміст науково-педагогічного експерименту полягав у діагностиці учнів та інженерно-педагогічних працівників закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування щодо розуміння ними сутності формування професійної культури фахівця.

Під час констатувального експерименту перевірено доцільність розкладання цілісного педагогічного явища відповідно до запропонованої нами моделі формування професійної культури на компоненти, які є складниками професійної культури: організаційно-цільовий, мотиваційно-ціннісний, професійно-культурологічний. Вони формуються у процесі професійного навчання, тому під час експерименту вивчалися способи організації навчально-пізнавального процесу учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

Педагогічна діагностика сформованості професійної культури ґрунтувалася на методах теоретичного аналізу педагогічних підходів до визначення критеріїв та показників професійної культури. Формування професійної культури спирається на критерії формування кожного з компонентів. На основі її трикомпонентної структури запропоновано такі критерії:

- 1) критерій сформованості організаційно-цільового компоненту (зокрема досліджувались знання універсальних композиційних закономірностей і виражальних засобів, знання про культуру на міждисциплінарному рівні;

обізнаність із її функціями і змістом; уміння здійснювати культурологічний аналіз ситуацій тощо);

2) критерій сформованості мотиваційно-ціннісного компоненту (зокрема досліджувалась здатність адекватно сприймати професійні ситуації, відчувати особливості ситуації; бачити позитивне в дійсності; володіти культурою спілкування тощо);

3) критерій сформованості професійно-культурологічного компоненту (зокрема досліджувались уміння створювати позитивні ситуації в різних видах професійної діяльності).

Разом з тим, критерії сформованості професійної культури можна трактувати набагато ширше, що також досліджувалось у процесі експерименту.

Важливим етапом було обґрунтування рівнів сформованості компонентів на основі встановлених критеріїв. Критерії сформованості двох перших компонентів (допоміжних): організаційно-цільового та мотиваційно-ціннісного визначалися за принципом: «сформовано» – «не сформовано», причому критерії сформованості кожного з компонентів були заздалегідь передбачені: обсяг культурологічних знань педагога, уміння створити відповідні педагогічні ситуації, оцінити загалом культурологічний рівень учня; наявність мотивації до освоєння культурологічних знань учня, уміння дати об'єктивну аксіологічну та культурологічну оцінку об'єкту чи ситуації (життєвій, ЗМІ, навчальній, професійній тощо).

Критерій сформованості третього, професійно-культурологічного компоненту передбачає три рівні: низький рівень – елементарна зовнішня професійна культура; середній рівень – нормальна для конкретного суспільства зовнішня професійна культура з елементами внутрішньої; високий рівень – висока зовнішня і внутрішня культура професіонала.

Таким чином, нами виділено три рівні сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування, що характеризуються такими показниками:

– для низького рівня професійної культури характерне слабке

усвідомлення професійного обов'язку і значення майбутньої професійної діяльності; чітко виявляється суто меркантильна мотивація професійної діяльності; знання основ професійної культури слабкі; важко налагоджуються стосунки із клієнтами, колегами, адміністрацією, і як наслідок цього, – часті конфлікти; слабе володіння мовленнєвим етикетом, невміння вести ділову бесіду, переговори, ділове листування тощо; надмірна самовпевненість; нехтування вимогами професійної етики, відсутність бажання підвищити власний рівень професійної етики;

– середній рівень показує усвідомлення значення своєї професійної діяльності. Однак, уявлення про професійний обов'язок недостатні; спостерігається переважання професійно-ціннісних та меркантильних мотивів; знання основ професійної культури достатні для здійснення професійної діяльності; наявне уміння дотримуватися вимог професійної етики у стандартних ситуаціях професійного спілкування, але у нестандартних ситуаціях часто спостерігається розгубленість; стосунки із колегами, клієнтами, адміністрацією налагоджені на належному рівні; відчуються труднощі у володінні формулами мовленнєвого етикету, проте знання норм етикету в цілому – хороше; присутне прагнення підвищити власний рівень професійної етики;

– високий рівень оволодіння професійною культурою передбачає усвідомлення значимості професії та відповідальності за наслідки своєї праці, намагання і бажання працювати на задоволення власних потреб і для блага суспільства загалом; демонстрування усвідомлених знань основ професійної культури та дотримання і демонстрування їх норм під час професійної діяльності; уміння правильно та ефективно формувати свої стосунки в команді та з клієнтами, колегами, адміністрацією; уміння користуватися мовленнєвим етикетом, вести ділову бесіду та телефонну розмову, ділове листування тощо; дотримуватися вимог етикету, бажання підвищити рівень професійної культури.

У процесі констатувального експерименту з'ясувались рівні готовності учасників навчально-виховного процесу до організації формування професійної культури в умовах закладів професійно-технічної освіти.



Переходимо до аналізу отриманих даних у констатувальному експерименті. Як зазначено вище, на цьому етапі проводилися роботи з визначення рівня професійної культури, з'ясування необхідності формування професійної культури, визначення можливостей впливу на цей процес. З цією метою учасникам експериментальної роботи було запропоновано пройти анонімне анкетування (див. Додаток А), результати якого наводяться у подальшому викладі.

Для визначення необхідності формування професійної культури фахівця сфери обслуговування респондентам було поставлене наступне питання: «На скільки важливим, на Вашу думку, є формування професійної культури фахівців сфери обслуговування?».

Нами використано закриті анкети з такими варіантами відповідей і бальним коефіцієнтом: а) не важливим (1 бал); б) швидше не важливим, ніж важливим (2 бали); в) швидше важливим, ніж ні (3 бали); г) важливим (4 бали); д) принципово важливим (5 балів)».

На підставі отриманих відповідей визначався середній бал культурного компонента кожної з груп опитаних (учні, викладачі, випускники), для цього додавались усі бали і ділилися на кількість опитаних у кожній групі. Отримані результати показані на рис. 3.1.

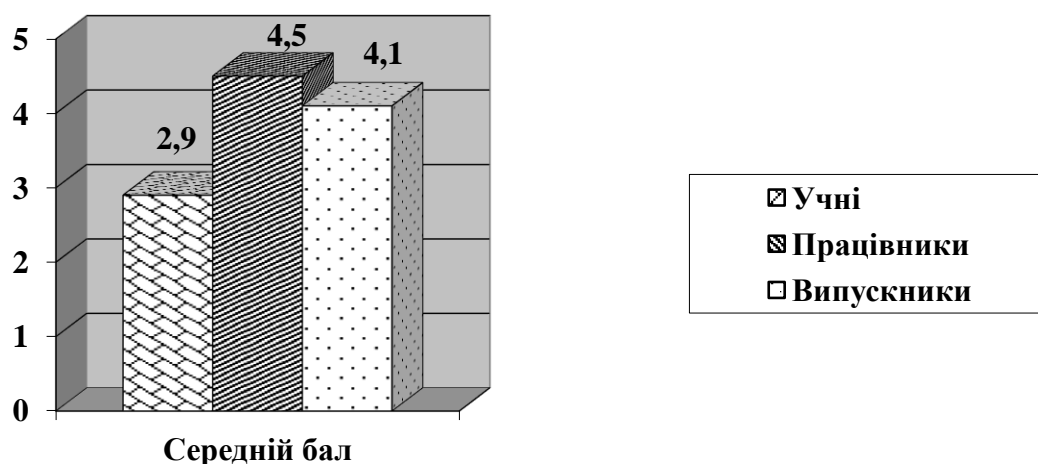


Рис. 3.1. Важливість формування професійної культури фахівців сфери обслуговування за 5-ти бальною шкалою

Відповідь лише на одне питання не могло однозначно продемонструвати погляди та думку респондентів, тому наступне питання носило уточнюючий характер: «Яке місце займає культурна компонента складової професій сфери обслуговування? Вкажіть цифрами (1-10) у порядку спадання від найважливішого до менш важливішого:

№	Компонент структури	Ранг
1	Аксіологічний	
2	Змістовий	
3	Комунікативний	
4	Культурологічний	
5	Мотиваційний	
6	Операційний	
7	Оціночний	
8	Рефлексивний	
9	Технологічний	
10	Управлінський	

На підставі отриманих відповідей визначався середній ранг культурної складової професій сфери обслуговування за кожною із груп опитаних (учні, інженерно-педагогічні працівники, випускники), для цього додавались усі бали і ділилися на кількість опитаних у кожній групі. Отримані результати показані на рис. 3.2.

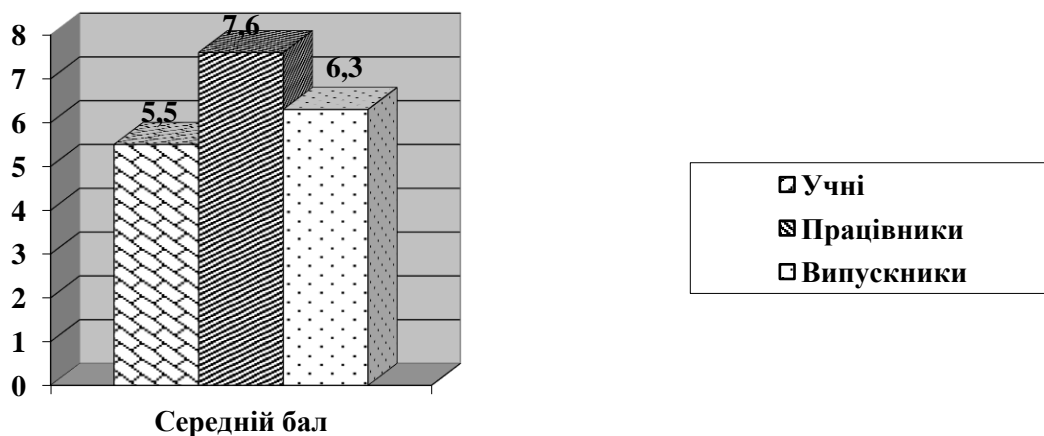


Рис. 3.2. Ранг культурної складової професій сфери обслуговування у 10-ранговій структурі фахівців сфери обслуговування

Порівняльний аналіз даних, представлених на рис. 3.1 і 3.2 свідчить про те, що навіть при низькій оцінці важливості професійної культури в учнів є інтуїтивно підсвідоме розуміння важливості цієї складової у структурі підготовки фахівця сфери обслуговування. Варто акцентувати, що випускники закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування засвідчили розуміння важливості та здатності демонструвати професійну культуру в процесі діяльності, а також виконання своїх функціональних обов'язків, які базуються на культурі спілкування з клієнтами. Слід також зазначити, що певний відсоток інженерно-педагогічних працівників поставили володіння основами професійної культури майже на останнє місце у структурі підготовки фахівця сфери обслуговування. Це вказує на те, що потрібна системна робота у цьому напрямку не тільки з вихованцями, а й педагогічним та навчально-допоміжним персоналом щодо формування розуміння професійно-культурологічного компоненту.

Наступним питанням анкети ми намагались з'ясувати думку респондентів щодо шляхів формування професійної культури, щоб визначити доцільність внесення змін в організацію навчально-виховного процесу з метою підвищення рівня професійної культури.

У процесі проведеного нами аналізу результатів закритого анкетування ми встановили, що 33% респондентів з учнівського середовища і 53% педагогічних працівників підтримують позицію, що культурологічний компонент професійної культури учнів і майбутніх фахівців сфери обслуговування можна та необхідно формувати у ході навчально-виховного процесу у закладах професійно-технічної освіти. Думка випускників закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування виявилась дещо відмінною від думки учнів і педагогів. Відповідно, анкетування встановило, що 41% випускників і 38% роботодавців вважають доцільним і необхідним формувати готовність учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування до сприйняття і демонстрування основ культурних цінностей, хоча самі учні і педагоги недооцінюють цей компонент: 24% учнів і 18% викладачів.

Значення і роль самоосвіти в оволодінні і демонструванні основ

професійної культури підтримують: 15% учнів; 19% педагогічних працівників; 21% випускників; 17% роботодавців.

Під час анкетування встановлено, що важливу роль у формуванні професійної культури відіграють і позааудиторні виховні заходи, їх підтримують 18% респондентів.

Найменшу підтримку у формуванні професійної культури респонденти віддали факультативним заняттям: учні – 10%; педагогічні працівники – 4%; випускники – 5%; роботодавці – 7%. Це можемо пояснити тим, що факультативні заняття не входять у педагогічне навантаження викладача, а підготовка потребує значних інтелектуальних і часових затрат, що повністю знижує мотивацію педагога. Учні не хочуть відвідувати їх зразу після завершення навчального процесу, оскільки це перевтомлює їх. Саме це і підтверджує, що низький рівень формування професійної культури під час проведення факультативних занять засвідчують 15% респондентів, що брали участь в анкетуванні (узагальнені результати наведено у таблиці 3.1).

*Таблиця 3.1.*

Розподіл респондентів за шляхами впливу на формування професійної культури у навчальному закладі (у відсотках)

№	Шлях впливу	Учні	Педагоги	Випускники	Роботодавці
1	Навчально-виховний процес у П(ПТ)О	33	53	22	26
2	Виховні позаурочні заходи	18	6	11	12
3	Організації факультативних занять	10	4	5	7
4	Підняття рівня самоосвіти	15	19	21	17
5	Забезпечення готовності до сприйняття культурних цінностей	24	18	41	38

Зорієнтувавшись у ситуації щодо ефективних шляхів формування професійної культури учнів, ми спробували визначити самооцінку учнів та викладачів із приводу їхньої готовності до організації навчального процесу, спрямованого на формування професійної культури. Аналогічне питання було поставлене випускникам і роботодавцям (На скільки готові, на Вашу думку, до

формування професійної культури у закладі професійно-технічної освіти викладачі \_\_\_\_% і студенти \_\_\_\_%?).

Паралельно, за рахунок наступного питання анкети, нами визначено перспективи підвищення рівня цієї готовності. Причому важливо було почути думку як безпосередніх учасників навчального процесу, так і осіб, зацікавлених у високому рівні професійної культури фахівців сфери обслуговування. З цією метою формувалося таке питання: Чи можна підвищити рівень цієї готовності? Запропоновано відповіді на вибір: а) ні, оскільки існує багато чинників впливу (1 бал); б) швидше ні, ніж так (2 бали); в) швидше так, ніж ні (3 бали); г) так, але це потребує певних зусиль (4 бали); д) можна і це не важко реалізувати (5 балів).

Нами встановлено, що готовими повністю до процесів формування професійної культури вважають себе 50% учнів, водночас, педагоги вважають, що серед контингенту учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування таких лише 30%. Такі дані свідчать про завищену самооцінку культурного рівня, яка у більшості випадків із часом переростає у демонстрування низького рівня професійної культури на період завершення навчання у закладі освіти.

Майже 75% вчителів вважають себе готовими до проектування і провадження діяльності щодо підвищення рівня професійної культури здобувачів освіти, а учні, своєю чергою, вважають, що лише 50% викладачів можуть вважатися готовими до такого виду діяльності. В якості додаткових пояснень учні аргументували тим, що низка викладачів мають недостатньо високий рівень загальної культури, що негативно проявляється у спілкуванні з учнями та не сприяє формуванню професійної культури учня.

Водночас 72% учнів і 67% вчителів підтвердили, що рівень готовності можна і треба покращувати навіть за наявності об'єктивних та суб'єктивних чинників впливу на ці процеси.

Виходячи з наведеного аналізу відповідей на питання № 3-5, зазначаємо необхідність відповідної роботи щодо формування організаційно-цільового і мотиваційно-ціннісного критеріїв формування професійної культури фахівців

сфери обслуговування.

Складовими процесу формування основ професійної культури, як ми вже зазначали, є готовність до цієї процедури самого учня, вчителя та заходи щодо формування професійної культури фахівця. Наступне питання анкети було спрямоване на визначення внеску кожного з цих параметрів на хід формування професійної культури фахівців сфери обслуговування (у відсотках).

Аналіз одержаних відповідей виявив, що кожна з груп респондентів по-різному ставиться до внеску зазначених параметрів у формування професійної культури (див. рис. 3.3).

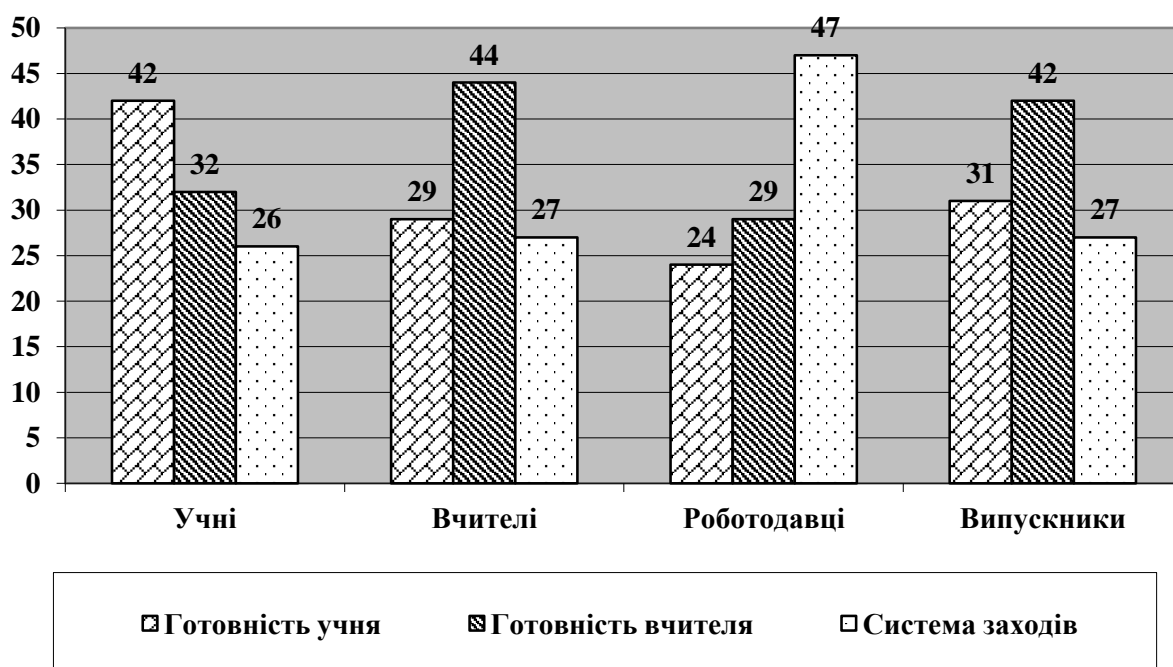


Рис. 3.3. Думка учасників навчально-виховного процесу щодо внеску визначених параметрів на формування професійної культури (у відсотках)

На основі отриманих відповідей на це питання, відповідно до визначених критеріїв формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування, з урахуванням думки експертів щодо внеску кожної групи опитаних у вагу компонента, нами визначено вагу компонентів у складі кваліметричної моделі та критерії формування цих компонентів (див. Табл. 3.2).

Таблиця 3.2

## Кваліметрична модель формування професійної культури

№	Компонент професійної культури	Учні	Інженерно-педагогічні працівники	Роботодавці та кадрові агенції	Випускники	Вага компонента
1	<i>організаційно-цільовий</i>	0,42	0,29	0,24	0,31	0,2995
2	<i>мотиваційно-ціннісний</i>	0,32	0,44	0,29	0,42	0,3720
3	<i>професійно-культурологічний</i>	0,26	0,27	0,47	0,27	0,3285
	Внесок кожної групи у вагу компонента	0,15	0,30	0,30	0,25	1,0

Таким чином, на основі кваліметричної моделі встановлено таку залежність:

$$\text{ПКМС } F(x) = 0,2995 \text{ ОЦК} + 0,3720 \text{ МЦК} + 0,3285 \text{ ПКК},$$

де ПКМС – рівень професійної культури майбутнього спеціаліста,

ОЦК – критерій сформованості організаційно-цільового компонента,

МЦК – критерій сформованості мотиваційно-ціннісного компонента,

ПКК – критерій сформованості професійно-культурологічного компонента.

Надзвичайно цікавими виявилися результати відповідей респондентів на кілька уточнюючих питань анкети. Для дослідження впливу зовнішніх чинників на формування професійної культури було поставлене таке питання: «Які з перелічених нижче джерел, здійснюють основний вплив на формування уявлень про цінності, норми, правила та стандарти поведінки, якими Ви користуєтесь?» (вказіть у порядку спадання від 1 до 6)?

а) ЗМІ (газети, журнали, телебачення) .....

б) художня та публіцистична література .....

в) виконання службових обов'язків по роботі .....

г) у ході навчально-виховного процесу у НЗ .....

д) у сім'ї, від членів родини .....

е) під час спілкування з друзями, колегами .....

Отримані результати наведені у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3.

Розподіл респондентів за впливом зовнішніх чинників на формування уявлень про цінності, норми, правила та стандарти поведінки (у рангах)

№	Зовнішні чинники	Учні	Педагоги	Випускники	Роботодавці
1	ЗМІ (газети, журнали, телебачення)	4	5	5	6
2	Художня та публіцистична література	5	4	6	4
3	Виконання службових обов'язків	6	3	3	2
4	Навчально-виховний процес	3	2	1	3
5	Сім'я, члени родини	1	1	2	1
6	Спілкування з друзями, колегами	2	6	4	5

Як видно з таблиці 3.3, переважна більшість опитаних зазначили важливе значення формування і демонстрування цінностей, норм, правил, та стандартів у родині.

На друге місце респонденти поставили навчальний процес, що пояснюється тим, що більшість часу здобувач освіти проводить саме у закладі освіти, де отримує професійні знання і вміння, формує свій світогляд, активно спілкується з усіма суб'єктами освітнього процесу.

На підсумковому третьому місці виявився чинник виконання службових обов'язків (причому найвищий ранг цьому чинникові був наданий саме роботодавцями, які переконані в тому, що остаточне формування професійних цінностей та орієнтирів відбувається якраз під час виконання професійних обов'язків). Здобувачі ж освіти віддали найвищий ранг спілкуванню з друзями, колегами, що, на нашу думку, є природнім, але в загальному ранжуванні цей показник посідає четверте місце.

П'яте та шосте місце розділили засоби масової інформації та література, що пояснюємо зниженням інтересу молоді до читання.

Детальний аналіз отриманих результатів дає підстави виснувати, що найважливіші чинники впливу на процес формування уявлень і переконань про



норми, правила і стандарти поведінки ґрунтуються на комунікативних аспектах (спілкуванні). Саме тому важливе значення слід приділяти професійній комунікації у ході навчально-виховного процесу підготовки фахівців сфери обслуговування.

Очікуваними виявилися і дані, отримані нами під час відповідей на наступне питання анкети: «Чого на вашу думку в понятті «професійна культура» більше: а) культури; б) професії; в) практично порівно?».

Майже 80% респондентів вважають, що у понятті «професійна культура» є порівно однаково «культури» і «професії».

Це підтверджує наші міркування стосовно виділення професійно-культурологічного компоненту у структурі процесу формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування. Можемо сформулювати висновок, що на сучасному етапі підготовки фахівців сфери обслуговування їхня професійна культура формується у закладах професійно-технічної освіти. Оскільки цей процес не є системним, часто має стихійний характер, то вважаємо, що існує потреба на нього впливати і покращувати.

Враховуючи той факт, що в основному формування культури здійснюється засобами предметів циклу гуманітарної підготовки, респондентам було поставлене питання з приводу повноти змісту, форм і методів викладання цих предметів у контексті забезпечення формування високого рівня професійної культури? Серед можливих відповідей зазначено такі варіанти: не забезпечують (1 бал), забезпечують недостатньо (2 бали), забезпечують на середньому рівні (3 бали), достатньо забезпечують (4 бали), забезпечують на високому рівні (5 балів).

Ми отримали різні відповіді респондентів на це питання. З погляду учнів, практично більшість вважає, що цикл гуманітарних дисциплін забезпечує формування професійної культури у межах 2-3 балів, тоді як викладацький склад зазначає рівень 3-4 бали. Додатковими аргументами наводяться відірваність змісту цих предметів від професійної діяльності фахівців сфери обслуговування.

Нас також цікавило питання: «Що важливіше для учнів у викладачеві – особистісні чи професійні якості?» Чотири учні з п'яти відзначили переваги у їхньому розумінні саме особистісних якостей, при цьому багато хто обґрунтовував свою думку, наводив переконливі аргументи стосовно того, як талановитий, вимогливий викладач може зробити будь-який предмет цікавим для учня. Учні також відзначили, що лише завдяки особистісним якостям педагога формуються правдиві, щирі взаємовідносини учнів і педагогів. Безперечно, критерій значущості особистісних якостей і властивостей педагога для учнів є різним. Але все-таки більшість опитаних взаємопов'язує своє ставлення до предмету зі ставленням до вчителя. Серед педагогів багато звичайно таких, для яких головне завдання – це професіоналізм і професійні здібності, але це негативне значення для самого викладача, як для людини, як для професіонала і як для носія загальнолюдських цінностей. Педагог завжди повинен пам'ятати, що передана ним інформація і сформовані знання у здобувачів освіти завжди будуть асоціюватися з його особистістю, як джерелом цієї інформації. І якщо викладач застосовує авторитарний стиль, не демонструє своєї гуманістичної спрямованості і готовності допомогти учневі, то здобувач освіти не буде пам'ятати такого викладача, а тим більше не сповідуватиме його цінностей, навіть якщо вони й нього є.

Учні, що брали участь в опитуванні зазначали, що виокремлюють пряму залежність особистісних якостей викладача зі змістом навчальної компоненти. Особливий акцент ставився на вивченні гуманітарних дисциплін, зміст яких і професійні цінності викладача успішно долучають учнів до пізнання нового, невідомого.

Ми вважаємо, що визначальне місце у процесі формування професійної культури належить гуманітарним предметам, зокрема зарубіжній літературі та творам мистецтва, які дозволять здобувачам освіти відкривати для себе і розуміти нові емоції, переживання та почуття.

Разом з тим, під час проведення констатувального експерименту нами встановлено, що у переважної більшості учнів недостатній рівень знань і

розуміння у галузі мистецтва, слабка організація психоемоційної сфери, що певним чином відображається на рівні їхньої культури. Аналіз творчих робіт учнів підтверджує це.

Таким чином, аналіз сучасного стану процесу формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування за результатами анкетування та методу бесіди з учнями, педагогами, навчально-допоміжним персоналом, роботодавцями та випускниками, аналіз Державних стандартів, дозволили сформулювати такі висновки:

1. Класична система вивчення гуманітарних дисциплін загалом і зарубіжної літератури та культурології, зокрема, у закладах професійно-технічної освіти не повністю сприяють формуванню та підвищенню рівня професійної культури відповідно до запитів ринку праці та споживачів сфери послуг.

2. Чинниками, що реально сприяють підвищенню рівня професійної культури в процесі здобуття професії у сфері обслуговування є:

– розробка якісних дидактичних матеріалів для реалізації мети вивчення дисципліни та методичного супроводу вивчення гуманітарних дисциплін, використання можливостей Інтернет-ресурсів у перегляді експонатів музеїв світу, виставок тощо;

– внесення змін і доповнень в організування та змістове наповнення гуманітарних дисциплін із орієнтуванням на майбутню професійну діяльність, урахування світоглядних аспектів викладача під час формування переліку творів до вивчення;

– наступність і наскрізний характер у визначенні змісту елементів професійної культури впродовж всього періоду навчання (оскільки гуманітарні дисципліни вивчаються упродовж перших років навчання, то елементи культурологічних знань мають бути інтегрованими у наступних видах навчальної діяльності: виробничої практики, виконання кваліфікаційних випускових робіт, а питання з оволодіння елементами професійної культури мають бути включені в програму державних кваліфікаційних іспитів);

- впровадження у навчальний процес інноваційних технологій, сучасних методів навчання, зокрема методу ділових ігор і ситуаційного методу, методу проектів як індивідуальних, так і групових тощо;
- професійний розвиток інженерно-педагогічних працівників шляхом систематичного проходження курсів підвищення кваліфікації, стажування, участі в різних професійних конкурсах на регіональному та державному рівнях;
- постійний контроль, прогнозування та діагностика рівня сформованої професійної культури в учнів та їхньої готовності до вдосконалення елементів професійної культури.

Наступним кроком констатувальної складової експерименту стало уточнення критеріїв формування професійної культури фахівця сфери обслуговування.

Критерій сформованості організаційно-цільового компонента визначає систему знань педагога, які дозволяють здійснювати процес формування професійної культури. Показниками цього критерію є знання:

- форм і методів роботи з учнями, необхідні для організації ефективного процесу формування професійної культури;
- специфіки роботи фахівців сфери обслуговування і їх відображення у навчальному матеріалі;
- методів пошуку та аналізу інформації, способів його опрацювання;
- процесів діагностики рівня знань та умінь учнів, готовності до виконання навчальних завдань;
- принципів формування основних уявлень про культуру праці та культурологічний компонент професії;
- засобів комунікації, вербального і невербального впливу на учнів з метою формування інтелектуальних орієнтацій і цінностей учнів відповідно до цінностей суспільства;
- форм і методів самоорганізації, рефлексії тощо.

На основі опитування 79 інженерно-педагогічних працівників, 27

працівників науково-методичних установ та 54 представників роботодавців визначено кваліметричну модель першого компонента (див. табл. 3.4).

Таблиця 3.4.

Кваліметрична модель організаційно-цільового компонента формування професійної культури

№	Компонент професійної культури	Показники критерію сформованості компонента	Вага показника критерію	Вага у загальній моделі
1	<i>Організаційно-цільовий (0,2995)</i>	Знання ефективних форм і методів роботи з учнями	0,22	0,065890
		Відображення специфіки роботи фахівців сфери обслуговування у навчальному матеріалі	0,12	0,035940
		Володіння методами пошуку та аналізу інформації	0,08	0,023960
		Застосування діагностики рівня знань, умінь, готовності до виконання навчальних завдань	0,18	0,053910
		Знання принципів формування основних уявлень про культуру	0,20	0,059900
		Засобів комунікації для формування орієнтацій і цінностей учнів	0,12	0,035940
		Прагнення до самоорганізації, рефлексії, підвищення рівня компетентності	0,08	0,023960
		Загалом	1,0	0,2995

Критерій сформованості мотиваційно-ціннісного компонента відображає усвідомлення власних культурних потреб і розвиток мотивації до підняття рівня культурологічної підготовки, яка базується на засадах гуманізації і культури галузі і передбачає відповідальність за свої дії.

Показниками цього критерію є:

- наявність мотивації до освоєння культурологічних знань;
- усвідомлення значення культурологічної складової у соціальній, навчальній та майбутній професійній діяльності;
- уміння дати об'єктивну аксіологічну та культурологічну оцінку об'єкту чи ситуації;
- соціально цінні мотиви поведінки;
- самостійність цілепокладання у пізнавальній діяльності, рівень розумової активності;

– переконаність у необхідності самовиховання та самовдосконалення, застосування методів рефлексії та редукції.

Як і в попередньому випадку, опитано 79 інженерно-педагогічних працівників, 27 працівників науково-методичних установ, 54 представників роботодавців та 334 випускників, і в такий спосіб визначено кваліметричну модель другого компонента (див. табл. 3.5).

Таблиця 3.5.

Кваліметрична модель мотиваційно-ціннісного компонента формування професійної культури

№	Компонент професійної культури	Показники критерію сформованості компонента	Вага показника у складі критерію	Вага у загальній моделі
2	Ціннісно-мотиваційний (0,3720)	Мотивація освоєння культурологічних знань	0,22	0,08184
		Усвідомлення значення культурологічної складової у професійній діяльності	0,23	0,08556
		Уміння дати об'єктивну оцінку об'єкта чи ситуації	0,10	0,03720
		Соціально цінні мотиви поведінки	0,11	0,04092
		Самостійність цілепокладання у пізнавальній діяльності, рівень розумової активності	0,19	0,07068
		Переконаність у необхідності самовиховання та самовдосконалення, застосування методів рефлексії та редукції	0,15	0,05580
			1,0	0,3720

Критерій сформованості професійно-культурологічного компонента відображає комплекс знань та установок, які спрямовані на здобуття високого кваліфікаційного рівня фахівця і формування елементів зовнішньої та внутрішньої професійної культури фахівця сфери обслуговування. Показниками цього критерію є:

- теоретико-культурологічні знання (загальні, галузеві, особистісні), знання про культуру на міждисциплінарному рівні;
- виконання професійної діяльності відповідно до зразків і стандартів;
- знання кваліфікаційних вимог до фахівця своєї спеціальності, усвідомлення в повному обсязі рис та ознак професіонала;

- знання основ професійної культури, інтерес до загальнокультурних, професійних естетичних цінностей;
- наявність необхідних знань для оволодіння комунікативною культурою;
- адекватна поведінка у професійних ситуаціях;
- саморозвиток засобами професії.

Проведене опитування цієї ж вибірки респондентів дозволило визначити кваліметричну модель третього компонента (табл. 3.6).

Таблиця 3.6.

Кваліметрична модель професійно-культурологічного компонента формування професійної культури

№	Компонент професійної культури	Показники критерію сформованості компонента	Вага показника у складі критерію	Вага у загальній моделі
3	Професійно-культурологічний (0,3285)	Теоретико-культурологічні знання	0,14	0,045990
		Професійна діяльність на рівні зразків і стандартів	0,23	0,075555
		Знання кваліфікаційних вимог до фахівця	0,10	0,032850
		Знання основ професійної культури	0,09	0,029565
		Комунікативна культура	0,15	0,049275
		Поведінка у професійних ситуаціях	0,19	0,062415
		Саморозвиток засобами професії	0,10	0,032850
			1,0	0,3285

Як бачимо з аналізу відповідних критеріїв, кожен із компонентів не можна розглядати ізольовано від інших. Вони взаємно впливають один на одного, посилюючи або послаблюючи загальну дію. Виокремлені показники дозволяють визначити рівень сформованості професійної культури фахівця сфери обслуговування. Перехід учня з одного на інший рівень дає змогу оцінити його здібності щодо практичного використання освоєних культурологічних знань у ході реалізації професійної діяльності.

Для масового обстеження були вибрані 20 груп II-III курсів. Загалом залучено 518 учнів. Одночасно з анкетами учням пропонувалися тестові задачі, оцінювання об'єктів мистецтва (подій, вчинків) тощо.

Доведено, що тести є зручним інструментом педагогічної діагностики

знань. Використання текстів дозволяє визначити рівень підготовки на етапі початкової діагностики, виявити прогалини у знаннях учнів, оцінити ступінь засвоєння навчального матеріалу, визначити готовність до виконання професійної діяльності у контексті культурологічних знань.

Окрім тестування, анкетування учнів проводилося упродовж навчання. За результатами відповідей визначався ступінь усвідомлення учнями необхідності в культурологічних знаннях. Результати свідчать про те, що у ході навчання ступінь усвідомлення важливості культурологічних знань для професійної діяльності учасниками експериментальних груп зростає. Це, своєю чергою, дозволяє підвищити фаховий рівень випускників, мотивація яких також зростає.

З метою оцінювання сформованості організаційно-цільового компоненту, проводилися заміри рівня знань інженерно-педагогічних працівників за допомогою розроблених тестових завдань (див. Додаток Д). Опрацювання отриманих відповідей дозволило побудувати наступну діаграму (рис. 3.4).

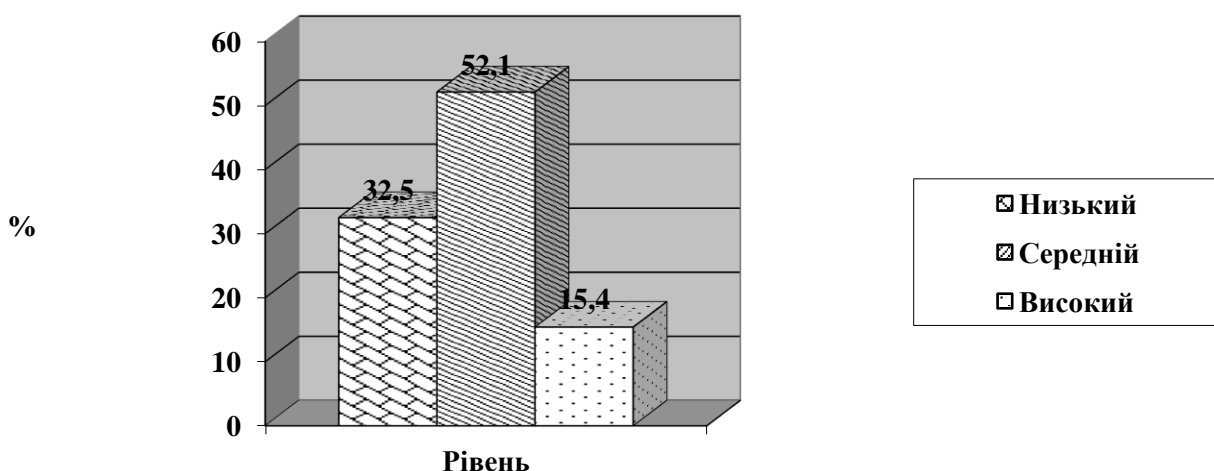


Рис. 3.4. Розподіл інженерно-педагогічних працівників за рівнем сформованості організаційно-цільового компонента (у відсотках)

Це свідчить про підтвердження гіпотези дослідження, яка опирається на факт низького рівня готовності учасників навчально-виховного процесу до формування професійної культури (32,5% інженерно-педагогічних працівників). Лише 15,4% педагогів готові повною мірою до організації ефективного процесу формування професійної культури, володіють методами пошуку та аналізу



інформації, використовують діагностику рівня знань та умінь учнів, застосовують засоби комунікації, вербального і невербального впливу на учнів. Половина з протестованих (52,1%) продемонструвала середній рівень знань, що свідчить про значний потенціал педагогічних працівників у контексті формування професійної культури майбутніх спеціалістів сфери обслуговування.

З метою оцінювання рівня сформованості мотиваційно-ціннісного компонента використовувалась розроблена анкета, питання якої дозволяють оцінити особистісне ставлення учнів до культурологічної складової професійної діяльності (див. Додаток 3). У процесі роботи виявилось, що учні мають низький рівень вмотивованості до здобуття культурологічних знань і не завжди вміють ставити перед собою цілі, а також шукати шляхи їх реалізації. При цьому, усвідомлюють шляхи і засоби досягнення поставленої мети: добре – 11%; задовільно – 65%, погано – 17%; не розуміють взагалі – 7% респондентів. В основному на загальнокультурний розвиток впливають: друзі – 63%; батьки – 34%; викладачі – 31%; інші люди – 5% опитаних.

Із зовнішніх чинників, що мають вплив на досліджуваний процес були виділені основні: матеріальні можливості – 49% учасників; сучасна соціокультурна ситуація – 47%; майбутня професійна діяльність – 42%; можливості великого міста – 35%; навчання – 32%; подорожі – 31%; твори культури і мистецтва – 21%; життєві обставини – 19%; відношення до оточуючих – 15%; театр, кіно – 14%; важко відповісти – 3%.

Учні виокремили труднощі, з якими вони стикаються в процесі особистого і професійного саморозвитку: незнання самого себе – 57%; невіра в завтрашній день – 43%; незатребуваність культури й інтелігентності в сучасному суспільстві – 63%; недостатність матеріальних засобів – 47%; низький рівень викладання дисциплін гуманітарного і культурологічного циклів – 22%; брак певних знань – 18%; брак часу – 21%; лінь – 13%; важко відповісти – 7% респондентів.

Узагальнені результати визначення рівня сформованості мотиваційно-ціннісного компонента відображені на рис. 3.5.

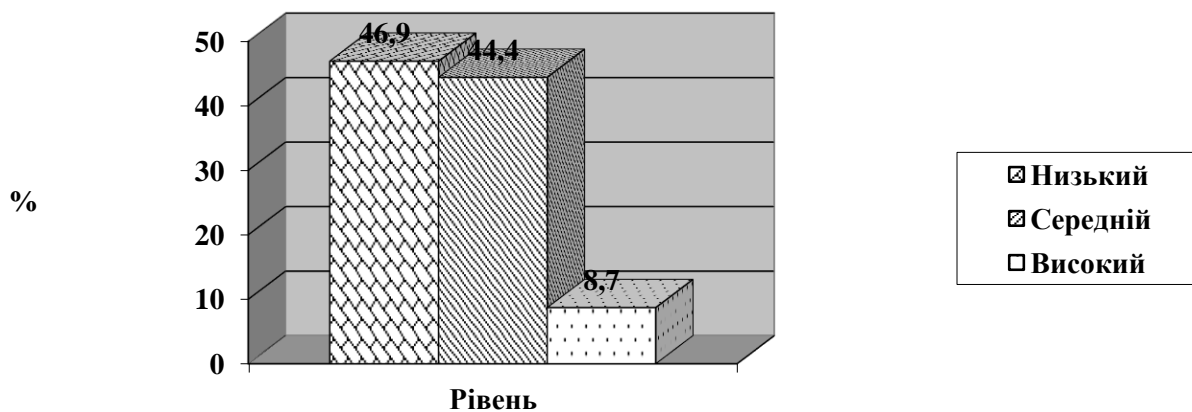


Рис. 3.5. Розподіл учнів за рівнем сформованості *мотиваційно-ціннісного компонента* (у відсотках)

Отримані результати свідчать про недостатню роботу, яка проводиться у закладах професійно-технічної освіти сфери обслуговування. Такий висновок робимо тому, що в анкетуванні брали участь учні перших курсів, основні культурні принципи яких формувалися в закладі професійно-технічної освіти.

У рамках нашої роботи це дає сподівання щодо можливості проведення адекватної роботи з учнями на предмет підняття рівня сформованості мотиваційно-ціннісного компонента у ході професійної підготовки фахівців сфери обслуговування.

Оцінка показників професійно-культурологічного компонента проводилася у ході виконання проектів, а також за допомогою анкетування (див. Додаток В).

Отримані у ході роботи результати проілюстровано на рис. 3.6.

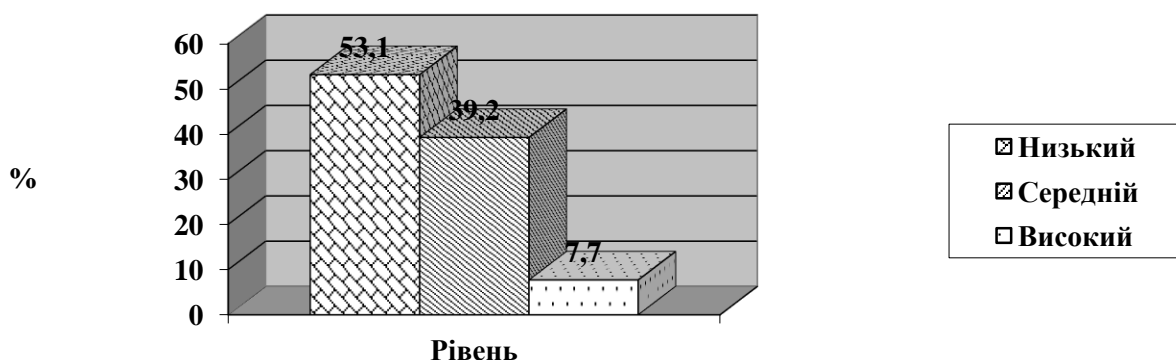


Рис. 3.6. Розподіл учнів за рівнем сформованості *професійно-культурологічного компонента* (у відсотках)

Таким чином, засвідчено, що серед учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування на отримання роботи можуть претендувати лише 7,7% від загальної кількості респондентів, оскільки саме вони відповідають рівню сформованої професійної культури, якій приділяється найбільша увага працедавців.

Понад половину учнів (53,1%), приходячи у заклади професійно-технічної освіти, демонструють низький рівень володіння теоретико-культурологічними знаннями, неорієнтовані на вимоги володіння професійною культурою та комунікативними компетентностями, не вміють працювати над власним саморозвитком.

Визначимо загальний рівень сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування шляхом зважених коефіцієнтів кваліметричної моделі на підставі визначених критеріїв:

$$\text{ПКМС } F(x) = 0,2995 \text{ ОЦК} + 0,3720 \text{ МЦК} + 0,3285 \text{ ПКК}$$

Таблиця 3.7.

Сформованість професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування (на базі зважених коефіцієнтів кваліметричної моделі)

№	Компонент професійної культури	Вага компонента	Низький	Середній	Високий	Сума
			32,5	52,1	15,4	
1	<i>організаційно-цільовий</i>	0,30	9,73	15,60	4,61	29,95
			46,90	44,40	8,70	100,00
2	<i>ціннісно-мотиваційний</i>	0,37	17,45	16,52	3,24	37,20
			53,10	39,20	7,70	100,00
3	<i>професійно-культурологічний</i>	0,33	17,44	12,88	2,53	32,85
			44,62	45,00	10,38	100,00

Отримані результати відображено на рис. 3.7.

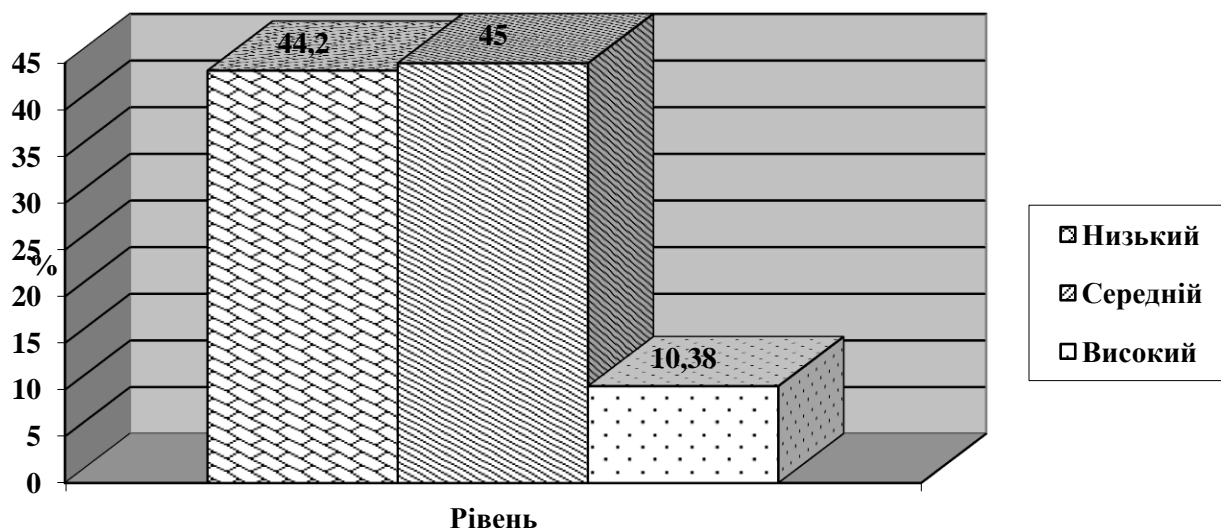


Рис. 3.7. Загальний рівень сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування за результатами констатуючого експерименту (у відсотках)

Отже, результати дослідної роботи у ході констатувальної складової експерименту практично відображають одну тенденцію – низький рівень сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування.

Встановлено, що наявна система підготовки та професійного розвитку інженерно-педагогічних працівників не готова забезпечити якісні результати у підготовці учнів до здійснення ними ефективної пізнавальної діяльності, що спрямована на формування професійної культури, оскільки не орієнтована на використання інноваційних підходів до організування та проведення такої роботи. Виявлено низький рівень готовності учнів до розуміння та усвідомлення необхідних знань, що складають підґрунтя професійної культури фахівця сфери обслуговування.

Іншими словами, аналіз результатів констатувального етапу дослідження дав змогу зробити висновок про те, що значна частина учасників навчально-виховного процесу у закладах професійно-технічної освіти сфери обслуговування (учні та інженерно-педагогічні працівники) відчують

труднощі, пов'язані із цільовим організуванням діяльності здобувачів освіти щодо формування культури фахівця сфери обслуговування.

Зміст і результати констатувального експерименту дали підстави для уточнення програми формуючого етапу експерименту, визначення кола учасників для формувальної стадії експерименту. Отриманий розподіл генеральної вибірки дозволить нам визначити склад експериментальних та контрольних груп, щоб забезпечити достовірність та валідність експериментальної роботи.

Як свідчать результати констатувального етапу експерименту, виникла гостра необхідність в удосконаленні професійної підготовки учнів закладів професійно-технічної освіти у контексті формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування та розробки умов і шляхів їх реалізації.

### **3.3. Формувальний експеримент та узагальнення результатів дослідження**

Формувальний експеримент проводився на основі навмисно розробленого порядку, що передбачав заходи, спрямовані на формування в учнів конкретних якостей, на підвищення рівня результатів їхнього навчання, вихованості, результатів трудової діяльності тощо. Контроль передбачає визначення рівня програмних результатів навчання за матеріалами формувального експерименту.

Під час формувального експерименту впроваджені зміни, які дозволили внести їх відповідно до запропонованої моделі у навчальний процес підготовки фахівців сфери обслуговування. За результатами формувального етапу експерименту очікувалося виявити можливість впливу на компоненти формування професійної культури фахівців сфери обслуговування. У нашому випадку, це вивчення впливу обґрунтованих педагогічних умов і розробленої моделі формування професійної культури в умовах закладу професійно-технічної освіти.

У ході формувального експерименту використовувався один із переважаючих методів пізнання – порівняння, який призначений для відображення подібних або відмінних ознак предметів і явищ дійсності, а також встановлення загального, що об'єднує два або декілька об'єктів. Для отримання реального результату процес порівняння відповідав таким основним вимогам: порівнювалися лише ті явища, між якими є певна об'єктивна спільність; порівняння здійснювалося за найсуттєвішими, найважливішими рисами.

До початку формувального етапу експерименту:

- уточнено зміст поняття «професійна культура учня закладу професійно-технічної освіти»;
- виокремлено рівні професійної культури (низький, середній високий);
- визначено критерії і показники сформованості кожного рівня професійної культури.

Під час формувального етапу експерименту пропонувалося внести корективи шляхом відповідних змін (спецкурс для викладачів, факультативний курс для учнів, система підходів до формування культурологічного компоненту в процесі вивчення гуманітарних дисциплін). Ці зміни виступали засобами формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти.

Для проведення формувального етапу експерименту із загальної кількості учнів, які брали участь на констатувальному етапі експерименту, було обрано дві групи (контрольну (далі КГ) та експериментальну (далі ЕГ)) з результатами, максимально наближеними до середніх даних констатації. Таким чином, до складу кожної із груп увійшло по 100 учнів (загалом 8 навчальних груп), які навчалися на однакових курсах за ідентичними навчальними планами.

У процесі діагностичного обстеження респонденти контрольних й експериментальних груп розподілені відповідно до рівня професійної культури за обґрунтованими компонентами і критеріями (див. табл. 3.8).

Рівні розвитку за окремими критеріями визначених компонентів (мотиваційно-ціннісного і професійно-культурологічного) також принципово не

відрізнялися. Це дозволяло вважати коректним реалізацію експериментальної програми у ЕГ і проведення порівнянь динаміки змін стану сформованості професійної культури з представниками КГ, де навчально-виховний процес був організований належним чином, але ця програма не реалізувалася.

Таблиця 3.8

Розподіл учасників (кількість) формуючої частини експерименту за рівнем сформованості професійної культури

Рівні сформованості професійної культури	На початку дослідження, кількість	
	ЕГ	КГ
Низький	45	43
Середній	46	47
Високий	9	10

Для більшої вірогідності отриманих в експериментальному дослідженні даних та перевірки гіпотези дослідження, виконано статистичний аналіз із метою з'ясування головного завдання, чи є значна різниця у покращенні результатів знань до і після експериментального дослідження, був використаний один із методів перевірки статистичних гіпотез за допомогою критерію Стюдента. Застосування цього методу стало можливим, оскільки, загальна кількість охоплених експериментом учнів складала понад 200 осіб.

Вибір експериментальної і контрольної груп здійснювався за наслідками комплексного тестування, а також того факту, що навчання і проведення підсумкових тестів проводилося одним і тим же викладачем, підходи до оцінної діяльності якого залишилися незмінними; вибиралися групи з приблизно однаковою кількістю учнів одного і того ж року навчання.

Перевірка однорідності груп, а тим самим правильність формування вибірки здійснювалася з використанням t-критерію Стюдента і можливостей електронних таблиць Excel за формулою:

$$t = \frac{M_1 - M_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}},$$

де  $M_1$  і  $M_2$  – середнє значення першої і другої вибірок;  $S_1$  і  $S_2$  – дисперсія (середнє квадратичне відхилення) відповідно для першої і другої вибірок;  $n_1$  і  $n_2$

– кількість оцінок в першій і другій вибірках.

З огляду на те, що значення  $t_{\text{табл}}=1,99$  більш ніж  $t_{\text{емп}}=0,53$ , нами зроблений висновок про те, що нульова гіпотеза не відкидається й обидві вибірки відносяться до однієї генеральної сукупності, тобто, вони однорідні для рівня достовірності 0,05 (вірогідність 5%).

Сутність формувального етапу експерименту полягала у тому, що в експериментальних групах було реалізовано модель формування професійної культури фахівців сфери обслуговування, в основу якої покладено теоретичні засади та педагогічні умови формування професійної культури, представлені у попередніх розділах дисертації. Йдеться зокрема про забезпечення готовності викладачів до формування професійної культури учнів на основі інтеграції різних видів культури, забезпечення готовності учнів закладів професійно-технічної освіти до сприйняття професійної культури, формування професійно-культурологічної компетентності учнів.

В організаційному плані експериментальна програма реалізовувалась за допомогою авторського спецкурсу. Метою спецкурсу є формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування цілісного уявлення про зміст та особливості професійної культури, сприяння розвитку у них ціннісних орієнтацій та позитивної мотивації до професійного самовдосконалення, вміння і навички самодіагностики рівня професійної культури.

Далі були уточнені варіативні (що підлягають зміні) й інваріантні умови проведення експерименту. Як варіативні умови експерименту були запропоновані такі:

- впровадження відповідних систем заходів в експериментальній групі щодо формування професійної культури, яка не використовувалась у контрольній групі;
- в експериментальній групі впроваджувалися інноваційні форми і методи роботи викладачів, тоді як у контрольній групі вони не використовуються.

Як інваріанти були прийняті такі умови:



- вивчення однакового для контрольної та експериментальної груп обсягу навчальної інформації;
- постановка однакових для обох груп дидактичних завдань, що вирішуються в ході занять;
- однаковий час тривалості експериментального навчання;
- однакові форми і види контролю (анкети, тести, проекти);
- один і той же викладач в контрольній та експериментальній групах.

Після завершення формувального етапу експерименту проведено прикінцевий зріз з метою перевірки ефективності вибраних нами засобів впливу на формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування. На цьому етапі експериментального дослідження (контрольного зрізу) ми визначили завдання – визначити динаміку зміни рівнів професійної культури за всіма компонентами. Оскільки, перевірка результативності використання запропонованих засобів є певним виміром наближення до реального прогнозованого результату, під час формувального етапу експерименту реалізовано таку ж сукупність методів діагностики рівнів сформованості професійної культури учнів, що і на етапі констатувального експерименту.

Визначення рівня сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування за організаційно-цільовим критерієм пов'язувалося з освоєнням знань про культуру на міждисциплінарному рівні; обізнаністю із її функціями і змістом; уміннями здійснювати культурологічний аналіз ситуацій тощо (див. табл. 3.9).

Як видно із табл. 3.9 активні чинники позитивно вплинули на рівень сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування за організаційно-цільовим критерієм. Зазначимо, що на початку експерименту в контрольних групах (КГ) та експериментальних групах (ЕГ) не було різких розходжень у показниках. Після завершення експерименту позитивні зрушення в експериментальних групах відбулися на усіх рівнях.

Таблиця 3.9.

**Рівень сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування за організаційно-цільовим критерієм (у %)**

Рівень сформованості професійної культури	Експериментальна група		Динаміка	Контрольна група		Динаміка
	На початок експерименту	На кінець експерименту		На початок експерименту	На кінець експерименту	
Низький	39	24	-15	33	38	5
Середній	49	58	9	52	50	-2
Високий	12	18	6	15	12	-3

У контрольних групах негативна динаміка у разі високого рівня (15% – до експерименту і 12% – після його завершення) пояснюється саме відсутністю зорієнтованості учнів на важливість культурної складової у професійній діяльності у сфері обслуговування.

Визначення рівня сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування за ціннісно-мотиваційним критерієм пов'язано з наявністю здатності адекватно сприймати професійні ситуації, відчувати особливості ситуації; бачити позитивне в дійсності; володіти культурою спілкування тощо. Узагальнені результати за ціннісно-мотиваційним критерієм подано в табл. 3.10.

Як видно із табл. 3.10, активні чинники позитивно вплинули на рівень сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування за ціннісно-мотиваційним критерієм. Після завершення експерименту в експериментальних групах відбулися позитивні зрушення: збільшилася кількість учнів, які характеризувалися високим рівнем (6% – до експерименту і 17% – після його завершення) та зменшилася кількість учнів, які належали до низького рівня (49% – до експерименту і 25% – після його завершення).

Таблиця 3.10.

Рівень сформованості професійної культури учнів закладів  
професійно-технічної освіти сфери обслуговування  
за ціннісно-мотиваційним критерієм (у %)

Рівень сформованості професійної культури	Експериментальна група		Динаміка	Контрольна група		Динаміка
	На початок експерименту	На кінець експерименту		На початок експерименту	На кінець експерименту	
Низький	49	25	-16	47	36	-9
Середній	55	58	3	44	54	10
Високий	6	17	11	9	10	1

У контрольних групах також спостерігаються подібні тенденції (причина – зростання загального рівня підготовки майбутніх фахівців). Зменшення кількості учнів, які характеризувалися низьким рівнем сформованості ціннісно-мотиваційного критерію у контрольних групах (47% – на початку і 36% – вкінці), на нашу думку, зумовлено підвищенням загального культурного рівня учнів.

Такі результати дають змогу стверджувати про підвищення рівня сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування за ціннісно-мотиваційним критерієм.

Визначення рівня сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування за критерій сформованості професійно-культурологічного компоненту пов'язувалося зі сформованістю умінь створювати позитивні ситуації в різних видах професійної діяльності.

Узагальнені результати рівня правової вихованості студентів за професійно-культурологічним критерієм подано у табл. 3.11.

Результати експерименту показали суттєве збільшення кількості учнів з високим рівнем правової вихованості за професійно-поведінковим критерієм (7% – до початку дослідження і 19% – після його завершення). В експериментальних групах суттєво зменшилася кількість учнів, які продемонстрували низький рівень сформованості професійної культури за професійно-культурологічним критерієм (51% – до експерименту і 23% – після його завершення).

Таблиця 3.11.

Рівень професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування за професійно-культурологічним критерієм (у %)

Рівень сформованості професійної культури	Експериментальна група		Динаміка	Контрольна група		Динаміка
	На початок експерименту	На кінець експерименту		На початок експерименту	На кінець експерименту	
Низький	51	23	-22	53	38	-15
Середній	42	58	16	39	50	11
Високий	7	19	12	8	12	4

Аналіз результатів вимірювання показників за організаційно-цільовим, ціннісно-мотиваційним та професійно-культурологічним критеріями засвідчив позитивні зміни в експериментальних групах.

Порівняння отриманих результатів з даними, одержаними на початку експерименту, засвідчили, що за усіма окремими критеріями та за узагальненими показниками оцінки професійної культури, показники експериментальної групи (ЕГ) якісно зросли, як у порівнянні з даними до експерименту, так і з аналогічними показниками контрольної групи (КГ) (див. табл. 3.12).

Таблиця 3.12.

Узагальнена оцінка рівнів сформованості компонентів професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування після експерименту (у %)

Критерії	Рівні	Низький		середній		високий	
		ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
<b>Організаційно-цільовий</b>		24	37	58	52	18	11
<b>Ціннісно-мотиваційний</b>		25	36	58	54	17	10
<b>Професійно-культурологічний</b>		23	38	58	50	19	12
У відсотках:		24	37	58	52	18	11

Узагальнені результати перевірки за трьома критеріями та визначення їхньої динаміки у контрольних та експериментальних групах дали змогу зробити

висновок про ефективність педагогічних умов формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування (див. табл. 3.13).

Таблиця 3.13.

Динаміка рівня сформованості професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування (у %)

Рівень сформованості професійної культури	Експериментальна група		Динаміка	Контрольна група		Динаміка
	На початок експерименту	На кінець експерименту		На початок експерименту	На кінець експерименту	
Низький	45	24	-21	43	37	-6
Середній	46	58	+12	47	52	+5
Високий	9	18	+9	10	11	+1

Зокрема, в експериментальній групі кількість учнів з низьким рівнем професійної культури зменшилася майже вдвічі, а в контрольній групі 37% учнів продемонстрували низький рівень сформованості професійної культури. В експериментальній групі кількість учнів з середнім рівнем збільшилась за час експерименту на 12%, а в контрольній групі – лише на 6%. Майже вдвічі вищою є динаміка зростання кількості учнів з високим рівнем сформованості професійної культури в ЕГ у порівнянні з КГ.

Аналіз отриманих результатів продемонстрував прогнозовані результати зростання рівня професійної культури учнів, що дозволяє говорити про ефективність розроблених умов, а також комплекту навчально-методичного забезпечення для їх реалізації.

Узагальнивши результати діагностичного дослідження, зібрані у ході проведення контрольного зрізу, ми виявили динаміку у всіх рівнях за усіма виділеними нами критеріями та їхніми показниками (див. рис. 3.14).

Перевірка достовірності отриманих результатів здійснювалася з використанням t-критерію Стюдента, але вже при залежних вибірках, до яких відносяться результати однієї і тієї ж групи респондентів до і після експерименту (вплив незалежної змінної).

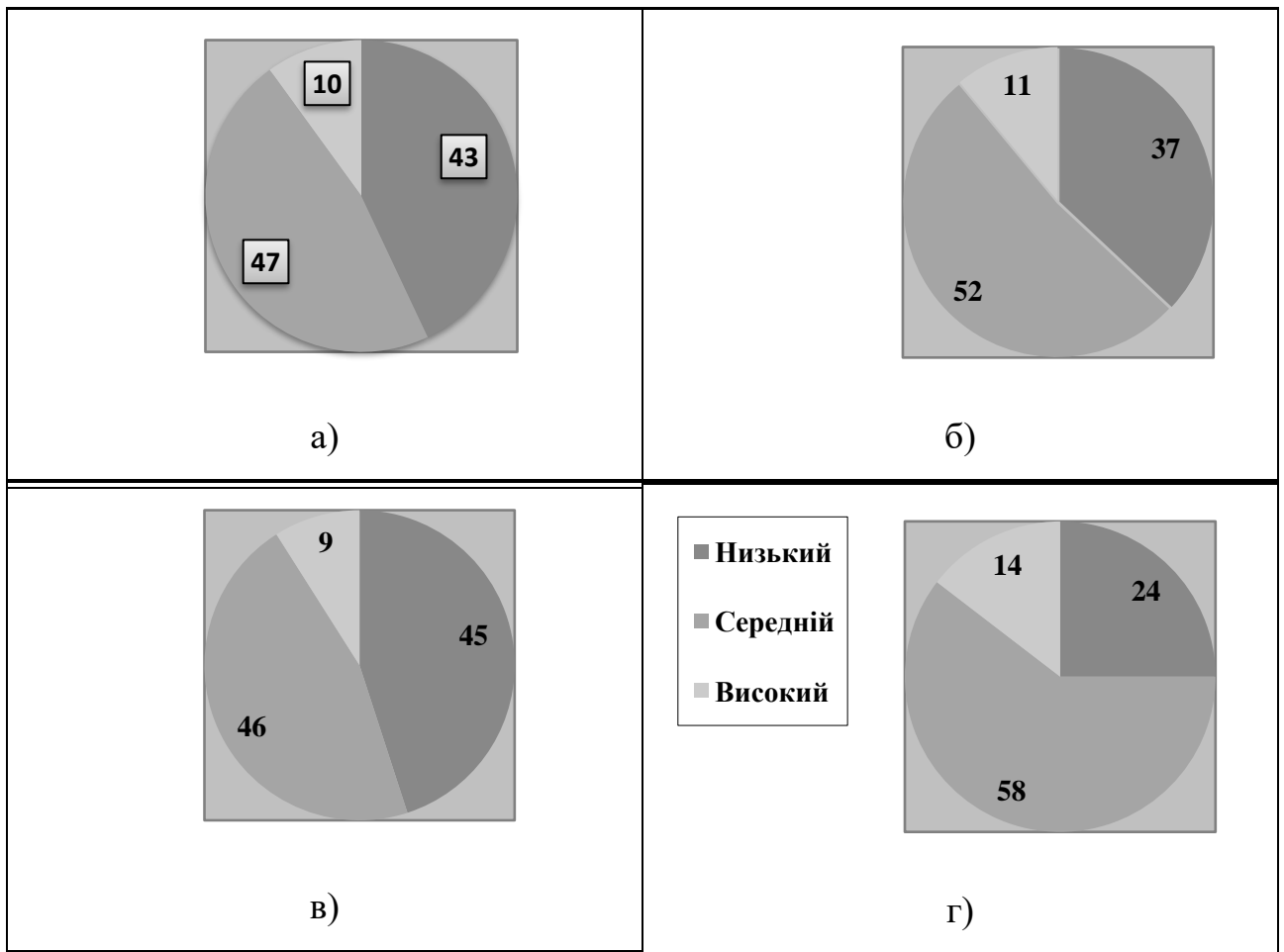


Рис. 3.14. Динаміка рівня професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування (а – контрольна група (КГ) до експерименту, б – КГ після експерименту, в – експериментальна група (ЕГ) до експерименту, г – ЕГ після експерименту), (у відсотках)

Для цих цілей використовувалася формула:

$$t = \frac{\sum d}{\sqrt{\frac{n \sum d^2 - (\sum d)^2}{n-1}}}$$

де  $d$  – різниця між результатами в кожній порівнюваній парі до і після експерименту;

$\sum d$  – сума цих часткових різниць;

$\sum d^2$  – сума квадратів часткових різниць;  $n$  – число учнів.

З огляду на те, що значення  $t_{\text{табл}}=2,66$  менше, ніж  $t_{\text{емп}}=14,94$ , маємо

підстави стверджувати про заперечення нуль-гіпотези, що підтверджує зростання рівня професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, що реалізується в умовах закладів професійно-технічної освіти з вірогідністю 95%.

Таким чином, експериментальна робота мала позитивний характер, не дивлячись на частковість використання умов та способів впливу, в цілому підтвердила припущення, що реалізація теоретичних положень, обґрунтованих у першому розділі, призведе до інтенсифікації та оптимізації процесу формування професійної культури фахівців сфери обслуговування. Аналіз результатів формуючого етапу експерименту підтвердив наявність в учасників навчально-виховного процесу закладів професійно-технічної освіти значного потенціалу для ефективного впливу на формування професійної культури учнів.

Порівняльний аналіз рівнів професійної культури учнів свідчить, що експериментально-дослідна робота сприяла як кількісним, так і якісним змінам у її формуванні. Такі зміни яскраво демонструють позитивну динаміку вдосконалення організаційно-цільового, мотиваційно-ціннісного, професійно-культурологічного компонентів формування професійної культури. Удосконалений навчальний процес має значний потенціал для формування професійної культури учнів, але для використання цих можливостей його необхідно правильно й раціонально здійснювати.

Можемо також зробити висновок, що рівень професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування перебуває у прямій залежності від рівня їхньої професійної конкурентоздатності. Учень із низьким рівнем сформованості професійної культури є практично непідготовленим до виконання своїх професійних обов'язків і конкурентна спроможність його на сучасному ринку праці є вкрай низькою. Разом з тим, високий рівень професійної культури корелюється з високим рівнем професійної майстерності і впливає на підвищення його професійної репутації, а відповідно – конкурентоспроможності. Студенти експериментальних груп чітко усвідомлюють це, прагнучи підвищити власний рівень професійної культури, а

значить – і професійної майстерності.

### **Висновки до третього розділу**

У третьому розділі «Дослідно-експериментальна перевірка ефективності моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування та педагогічних умов її реалізації» подано опис особливостей організування та методичку проведення педагогічного експерименту, представлено результати дослідження стану практики та проведення констатувального етапу експериментального дослідження; перевірено та узагальнено результати ефективності впровадження педагогічних умов на формувальному етапі експерименту.

Зміст і результати констатувального експерименту дали підстави для уточнення програми формувального етапу експерименту, визначення кола учасників для формувального етапу експерименту. Отриманий розподіл генеральної вибірки дозволив визначити склад експериментальних та контрольних груп, щоб забезпечити достовірність і валідність експериментальної роботи. Як свідчать результати констатувального етапу експерименту, постала гостра необхідність у формуванні професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування та розробки умов і шляхів реалізації відповідної моделі.

Сутність формувального етапу експерименту полягала у тому, що в експериментальних групах нами реалізовано модель формування професійної культури фахівців сфери обслуговування, в основу якої покладено теоретичні засади та педагогічні умови формування професійної культури, визначені у перших розділах дисертації. Йдеться, зокрема, про створення умов щодо забезпеченню готовності педагогів та інженерно-педагогічних працівників до формування професійної культури учнів на основі інтеграції різноманітних видів культури, забезпечення готовності учнів закладів професійно-технічної освіти до



сприйняття професійної культури, формування професійно-культурологічної компетентності учнів. Після завершення формувального етапу експерименту проведено прикінцевий зріз із метою перевірки ефективності вибраних нами засобів впливу на формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування. Порівняльний аналіз отриманих результатів із даними, одержаними на початку експерименту, засвідчив, що за усіма окремими критеріями та узагальненими показниками оцінки професійної культури, показники експериментальної групи якісно зросли як у порівнянні з доекспериментальними даними, так і з аналогічними показниками у контрольній групі.

Матеріали розділу висвітлені у таких публікаціях автора: Рузяк Т.І., 2019g; Рузяк Т.І., 2019b; Рузяк Т.І., 2019c.

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У дисертаційному дослідженні виконано наукове завдання щодо теоретичного обґрунтування та експериментальної перевірки педагогічних умов реалізації моделі формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти. Результати виконаної роботи дають змогу сформулювати такі висновки:

1. Проаналізовано стан теорії і практики формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, згідно з вимогами сучасного ринку праці, у закладах професійно-технічної освіти. Виконано системний, цілісний аналіз поняттєво-категорійного апарату дослідження з метою уточнення ключових понять дослідження: «професійна культура», «професійна культура особистості», «фахівець сфери обслуговування», «професійна культура фахівця сфери обслуговування».

З'ясовано, що система професійної освіти є динамічною і розвивається відповідно до запитів ринку праці, що є особливо важливим у сфері обслуговування, тому в організуванні освітнього процесу у закладах професійно-технічної освіти, загалом, і сфери обслуговування, зокрема, об'єктивно обґрунтованими є зміни в культурному компоненті суті професійної культури для фахівців різних професій, які часто змінюються від достатньо вагомого значення культури до незначної її функції. Все частіше ринок формує замовлення на спеціалістів, які не лише досконало володіють своїм фахом, а й є носіями низки певних якостей, серед яких на чільне місце ставиться творчість, ініціативність, наполегливість, лідерство, комунікативність, толерантність тощо.

Визначено основні цілі формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти: цільова мотивація до використання гуманітарних дисциплін, а саме зарубіжної літератури, у ході розвитку особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування; реалізація особистісного та аксіологічного підходів у формуванні готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування до

професійної діяльності; підготовка викладачів до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на засадах гуманістичного та діяльнісного підходів; актуалізація компетентнісного та культурологічного підходів до підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, засобами гуманітарних дисциплін; використання міжпредметних зв'язків, шляхом інтеграції змісту освіти, що орієнтовано на реалізацію висхідних цілей і завдань.

2. Розроблено модель формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти з такими структурними складовими: цільовий; методологічний, теоретико-педагогічний, результативний блоки.

Встановлено, що підґрунтям для формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти слугують такі методологічні підходи: гуманістичний, діяльнісний, особистісно-орієнтований, аксіологічний, компетентнісний, культурологічний.

До основних принципів формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти віднесено загальні: науковості, систематичності і послідовності, гуманізації, міцності засвоєння знань, відкритості та варіативності, послідовності, свідомості та активності, наочності, гуманізації), а також специфічні: інтеграції, практичної орієнтованості, індивідуалізації, співробітництва.

Обґрунтовано професійну культуру майбутніх фахівців сфери обслуговування, як цілісну особистісно-діялісну характеристику суб'єкта професійної діяльності, що відображає ступінь оволодіння учнями знаннями, нормами, правилами поведінки, прийомами і способами розв'язання спеціальних професійних задач і завдань, що формуються у процесі освоєння гуманітарних дисциплін, зокрема, зарубіжної літератури, у закладах професійно-технічної освіти, відповідно до державних та галузевих стандартів освіти, навчальних та робочих програм гуманітарних дисциплін.

3. Обґрунтовано педагогічні умови формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: забезпечення готовності викладачів

до формування професійної культури учнів на основі інтеграції різних видів культури; забезпечення готовності учнів закладів професійно-технічної освіти до сприйняття професійної культури; формування професійно-культурологічної компетентності учнів закладів професійно-технічної освіти на основі виявлених особливостей професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування і визначення її культурологічної складової у контексті соціального та освітнього середовища сучасного суспільства.

Конкретизовано підходи, які визначають відповідні компоненти формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування: організаційно-цільовий, мотиваційно-ціннісний та професійно-культурологічний.

Запропоновано критерії сформованості компонентів та відповідно їх рівні.

Означено, що педагогічні умови розкривають структуру і функції моделі формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування, яку розглядаємо як цілісний структурно-функціональний аналог реального педагогічного процесу щодо формування професійної культури, що містить ключові поняття дослідження, педагогічні умови, цілі, етапи, підходи, принципи, компоненти та критерії, рівні й показники сформованості культурологічної складової професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Інтеграція різних видів культур у цілісну професійну культуру фахівця сфери обслуговування розглядається, як один із ефективних шляхів впровадження визначених педагогічних умов. До видів культури, які інтегруються, ми віднесли такі: інформаційна, психологічна, інтелектуальна, громадянська, правова, аксіологічна, екологічна, економічна, естетична, художня, світоглядна, організаційна культури, культура міжособистісних взаємин та культура спілкування.

Доведено, що інтеграція базується на застосуванні гуманістичного та організаційного підходів, а також шляхом вивчення спеціального курсу, що формує організаційно-цільовий компонент. Основною передумовою

формування професійної культури є саме формування в учнів запити, зацікавлення, потреби сприймати нову інформацію, формувати необхідні вміння. Важливою є об'єктивна оцінка учнів закладів професійно-технічної освіти у цьому контексті.

На сучасному етапі формування ринкових відносин, що орієнтовані на покращення культури надання послуг, важливими є корекція і виправлення стихійно набутих учнями неправильних, акультурних уявлень та поведінкових установок. Тут максимально вагомою і визначальною є педагогічна підтримка, перенесення акцентів із культури зовнішнього етикету на внутрішній, який реально формує культуру особистості (для реалізації цього володіння формальними знаннями та навичками повинні перерости у переконання та потреби особистості). У формуванні професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування робиться акцент саме на врахування готовності учнів до сприйняття культури.

У роботі обґрунтовано доцільність і методики формування в здобувачів уміння творчо аналізувати культурологічне середовище загалом і професійне середовище зокрема. Це формує запит та інтерес до питань професійної культури, які сприяють розвиткові мотивації щодо формування культури в учнів закладів професійно-технічної освіти.

У дисертації висвітлено розроблений автором факультативний спецкурс «Формування професійної культури фахівця сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін». Предметом вивчення факультативного курсу є формування професійної культури учнів на матеріалі вивчення гуманітарних дисциплін: зарубіжна література, українська література, українська мова, історія, соціологія, право, філософія, ділова українська мова, мистецтво ділового спілкування, релігієзнавство, психологія спілкування, культурологія, етика ділових відносин у сфері послуг. Спецкурс побудований на принципі наступності та характеризується наскрізним змістом.

4. Експериментально перевірено ефективність педагогічних умов формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у

зкладах професійно-технічної освіти.

Порівняльний аналіз рівнів професійної культури учнів засвідчив, що експериментально-дослідна робота сприяла як кількісним, так і якісним змінам у її формуванні. Такі зміни яскраво демонструють позитивну динаміку вдосконалення організаційно-цільового, мотиваційно-ціннісного, професійно-культурологічного компонентів формування професійної культури.

Ефективність формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти та їхньої підготовки до професійної діяльності оцінювалася за допомогою критеріїв (ціннісний, мотиваційний, діяльнісний, особистісний).

З метою впливу на формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відбулось виявлення та інтегрування ціннісно-світоглядної компетентності (розуміння етичних і світоглядних цінностей, відображених у літературі, вміння визначати й обґрунтовувати власне ставлення до цих цінностей, відстоювати гуманістичні етичні позиції, що відображено в освітніх стандартах базової загальної освіти з літератури). У результаті проведеного експерименту виявлено, що удосконалений навчальний процес має значний потенціал для формування професійної культури учнів, але для використання цих можливостей його необхідно правильно й раціонально реалізувати.

Активізувалася здатність учнів аналізувати та пропонувати рішення практичних проблем, що вимагало демонстрування власної оцінки твору з відображеними у ньому життєвими явищами, що є передумовою формування системи культурологічних знань. Спостерігалось значне підвищення інтересу до навчання; учні демонстрували якісне і результативне засвоєння знань в конкретній предметній області та інтегрували їх із попередньо освоєними знаннями. Учні демонстрували нові ідеї, проявляли змагальну творчість на основі системного мислення, розв'язували поставлені їм завдання з належним обґрунтованим поясненням власного рішення, професійно користувались інформаційно-комунікаційними технологіями.

Отримані у процесі експерименту результати дають підстави стверджувати, що рівень сформованості професійної культури у здобувачів освіти значно підвищився внаслідок апробаційного впровадження пропонованих педагогічних умов, що підтверджує гіпотезу дослідження.

Виконане дослідження формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійно-технічної освіти не вичерпує всіх проблем формування професійної культури фахівців сфери обслуговування. До подальших напрямів дослідження відносимо: виявлення впливу сформованості професійної культури фахівця сфери обслуговування на окремі спеціальності та розробки професійно-культурологічних моделей фахівців сфери обслуговування.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1 Ананченко, М. Ю. (2003). К вопросу о сущности и факторах становления профессиональной культуры специалиста. *Материалы X студенческой научной конференции и V Международных педагогических чтений*. Архангельск, Россия: КИРА.
- 2 Андрущенко, В. П. (2002). Світоглядна культура сучасного вчителя: проблеми формування. *Вища освіта України*, 3, 5-14.
- 3 Анисимов, О. С. (1991). *Методологическая культура педагогической деятельности и мышления*. Москва, Росія: Экономика.
- 4 Антонюк, В. З. (2008). *Формування художньо-естетичної культури старших підлітків у процесі вивчення інформатики у загальноосвітній школі*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.07 «Теорія і методика виховання»). Херсон, Україна: Херсонський державний університет.
- 5 Ашеро́в, А. Т. (2005). Информационная культура: сущность понятия. *Известия международной академии наук*, 4, 201-216.
- 6 Бабенко, Т. В. (2008). *Формування інформаційної культури майбутніх учителів історії у процесі професійної підготовки* (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Кіровоград, Україна: КДПУ ім. В. Винниченка.
- 7 Бабосов, Е. М. (1980). *Роль культуры в формировании личности*. Минск, Беларусь: Наука и техника.
- 8 Балл, Г. О. (2003). Категорія «культура особистості» в аналізі гуманізації загальної та професійної освіти. *Педагогіка і психологія професійної освіти: результати досліджень і перспективи: збірник наукових праць*. Київ, Україна: НТУ «ХП», 51-61.
- 9 Балл, О. Г. (2000). Гуманізація загальної і професійної освіти: спеціальна актуальність і психолого-педагогічні орієнтири. *Неперервна професійна освіта: проблеми, пошуки, перспективи: монографія*. (с. 134-157). Київ, Україна: ВІПОЛ.



- 10 Барський, Ю. М. (2015). Статистичний аналіз торговельних відносин регіонів України. *Інвестиції: практика та досвід*, 6, 6-10.
- 11 Безбородий, В. О. (2001). *Формування професійної правової культури керівників органів внутрішніх справ*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Харків, Україна: Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди.
- 12 Беляева, А. П. (2002). *Интегративная теория и практика многоуровневого непрерывного профессионального образования*. Санкт-Петербург, Россия: Ин-т профтехобразования РАО.
- 13 Бендера, І. М. (2003). Організація навчального процесу на принципах неординарності при підготовці інженерів-педагогів в галузі механізації для професійних закладів професійної освіти. *Проблеми інженерно-педагогічної освіти: збірник наукових праць*, 5. (с. 299-307). Харків, Україна: Українська інженерно-педагогічна академія.
- 14 Бердяев, Н. А. (1991). *Философия неравенства: письма к недругам по социальной философии: письмо 13-е: о культуре. Русское зарубежье: из истории социальной и правовой мысли*. Ленинград, Россия.
- 15 Беспалова, С. В. (2004). *Формирование основ профессиональной культуры будущего специалиста*. Взято з: [http : //www.avpu.ru/proect/sbornik2004/sod.htm](http://www.avpu.ru/project/sbornik2004/sod.htm).
- 16 Біда О., Орос І. & Куніковський С. (2018). Формування у студентів культури професійного спілкування засобами інтерактивних технологій. *Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія «Педагогіка, психологія, філософія»*, 279. (22-27).
- 17 Бідюк, Н. М. (1999). Можливості використання зарубіжного досвіду у реформуванні вищої технічної школи в Україні. *Соціалізація особистості: збірник наукових праць*, 3. (с. 163-171). Київ, Україна: Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова.
- 18 Білавич, Г., & Мукан, Н. (2020). Культура українського мовлення

майбутніх правознавців крізь вимір еристики. *Молодь і ринок*, 6-7 (185-186), 47–51.

19 Богатирьова, Г. А. (2007). *Формування художньої культури майбутніх учителів праці засобами народного мистецтва*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Кіровоград, Україна: КДПУ ім. В. Винниченка.

20 Богданова, Т. Л. (2007). *Формування інформаційної культури студентів технічних спеціальностей у вищих навчальних закладах*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.02 «Теорія та методика навчання»). Харків, Україна: Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди.

21 Болгаріна, В. (2003). Культурологічний підхід як імператив управління школою. *Освіта і управління*, Т. 6, 3, 29-34.

22 Большаков, А. С. (2000). Менеджмент: учебное пособие. Санкт-Петербург, Россия: Питер.

23 Брановский, Ю. (2002). Работа в информационной среде. *Высшее образование в России*, 1, 81-87.

24 Брилін, Б. А. (1998). *Педагогічні основи музично-творчого розвитку учнів старших класів у сучасних формах дозвілля*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.01 «Загальна педагогіка»). Київ, Україна: АПН України; Інститут педагогіки.

25 Бурдьє, П. (1995). *Структуры, habitus, практики. Современная социальная теория*. (с. 16-39). Новосибирск, Россия: Издательство Новосибирского университета.

26 Буянов, П. Г. (2007). *Формування графічної культури у майбутніх учителів трудового навчання України та Російської Федерації (порівняльний аналіз)*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Бердянськ, Україна: Бердянський державний педагогічний університет.

27 Васильченко, Л. В. (2006). *Формування управлінської культури*

*керівника школи в системі післядипломної педагогічної освіти.* (Дисертація канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти). Тернопіль, Україна: Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка.

28 Васянович, Г. П. (1994). *Етнопедagogіка і морально-етичне виховання учнів: навчально-методичний посібник.* Чернігів, Україна: РВВ управління по пресі.

29 Васянович, Г. (2003). Концептуальні засади морально-духовної та естетико-психологічної підготовки фахівців у системі професійно-технічної освіти. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, 3, 11-19.

30 Васянович, Г. П. (2009). *Філософія: навчальний посібник.* Львів, Україна: Норма.

31 Веремчук, О. В. (2016). Особливості формування професійної культури майбутніх документознавців у вищих навчальних закладах. *Міжнародний науковий журнал*, 8, 24-29.

32 Вишневецький, О. (2006). *Теоретичні основи сучасної української педагогіки: посібник для студентів вищих навчальних закладів.* Дрогобич, Україна: Коло.

33 Внукова, О. М. (2004). *Розвиток політичної культури майбутніх педагогів професійно-технічних навчальних закладів.* (Автореферат дис. канд. пед. наук: 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Київський університет імені Бориса Грінченка.

34 Вознюк, О. М. (2003). *Вивчення метапредмета «Психологія. Педагогіка. Культурологія» у технічних університетах залізничного транспорту: методичний посібник.* Дрогобич, Україна: Коло.

35 Волкова, Т. (2008). *Методика професійного навчання: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів.* Бердянськ, Україна: Видавництво ТОВ «Модем-1».

36 Волошина, М. С. (2001). *Профессиональная инкультурация в образовании: теория и практика : монографія.* Новокузнецк: ИПК.

37 Гаврилук, О. О. (2001). *Організаційно-педагогічні умови підготовки молодших спеціалістів у вищому професійному училищі*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки»). Кривий Ріг, Україна: Криворізький державний педагогічний університет.

38 Гаврилук, М. В., & Козловський, Ю. М., & Білик, О. С. (2021). Творчий розвиток особистості учнів у закладах професійно-технічної освіти сільської місцевості. *Актуальні питання гуманітарних наук*, № 41(2), 183–188.

39 Гаврилук, О. О. (2007). *Формування комунікативної культури майбутніх учителів засобами позааудиторної роботи*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Кіровоград, Україна: Кіровоградський державний педагогічний університет ім. Володимира Винниченка.

40 Гасюк, Л. М. (2004). *Формування професійної етики молодших спеціалістів сфери побутового обслуговування у системі навчально-виховної роботи коледжу*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України.

41 Глухова, Г. Г. (2008). *Аксіологічні засади формування екологічної культури студентів вищих технічних навчальних закладів*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.07 «Теорія і методика виховання»). Київ, Україна: Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова.

42 Головаха, Е. И. (1989). *Психология человеческого взаимопонимания*. Киев, Украина: Политиздат Украины.

43 Гомонюк, О. М. (2012). *Теоретичні та методичні основи формування професійно-педагогічної культури майбутніх соціальних педагогів у вищих навчальних закладах*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Вінниця, Україна: Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського.

44 Гончаренко, С. У. (2008). *Освіта. Енциклопедія освіти*. Київ, Україна: Юрінком Інтер.

45 Гончаренко, С. (2005). Гуманізація освіти – запорука виховання творчої та духовно багатой особистості. *Дидактика професійної школи: збірник наукових праць*, 3. (с. 19-2). Хмельницький, Україна: Хмельницький національний університет.

46 Горєлов, М., Моця, О. & Рафальський О. (2012). *Українська етнічна нація*. Київ, Україна: Еко-продакшн.

47 Гранатов, Г. Г. (2006). Метод дополнительности в интеграции научных культур. *Педагогические науки*, 6, 46-52.

48 Греченко, В.А. & Чорний, І.В. (2012). *Історія світової та української культури: довідник для школярів та студентів*. Київ, Україна: Літера ЛТД.

49 Грибова, Л. В. (2010). *Організаційно-методичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04; «Теорія і методика професійної освіти»). Вінниця, Україна: Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського.

50 Гуревич, Р. С. (1999). *Теоретичні та методичні основи організації навчання у професійно-технічних закладах*. (Автореферат дис. д-ра. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогіки і психології професійної освіти Академії педагогічних наук України.

51 Гуревичов, М. М., Долгарєв, А. В., Пазиніч, С. М. & Пономарьов, О. С. (2010). *Професійна культура менеджера в умовах інноваційного розвитку: монографія*. Харків, Україна: НТУ «ХП».

52 Данилова, Т. Е. (2001). Особенности формирования профессиональной культуры старшеклассников на уроках литературы. *Современные проблемы профессиональной и деловой культуры*. (с. 22-25). Челябинск, Россия: Южно-Уральский государственный университет.

53 Дегтярьова, Г. (2000). До питання про сутність поняття «культурологічна підготовка спеціаліста». *Педагогіка і психологія професійної*

освіти, 2, 201-208.

54 Дерев'янка, Н. П. (2004). *Теоретичні засади формування громадянської культури учнів загальноосвітньої школи*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки»). Луганськ, Україна: Державний заклад Луганський національний університет імені Тараса Шевченка.

55 Ничкало, Н. Г. (ред.). (2002). *Державні стандарти професійної освіти: теорія і методика: монографія*. Хмельницький, Україна: ТУП.

56 Дендеренко, О. О. (2018). *Формування професійної компетентності майбутніх суднових механіків у процесі інтеграції природничих і загальнотехнічних дисциплін*. (Дисертація канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти). Херсон–Київ, Україна: Херсонський державний університет, Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова.

57 Довженко, І. В. (2008). *Формування культури україномовного спілкування у майбутній професійній діяльності фахівців сфери обслуговування*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.02 «Теорія та методика навчання»). Херсон, Україна: Херсонський державний університет.

58 Донець, З. Ф. (2003). Осучаснення культурознавчого змісту вітчизняної освіти як засобу формування у студентів нового менталітету. *Нові технології навчання: науково-методичний збірник*, 34. (с. 148-156). Київ, Україна: Науково-методичний центр вищої освіти.

59 Драченко, В. В. (2008). *Виховання морально-ціннісних орієнтацій підлітків засобами творів світової художньої культури*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.07 «Теорія і методика виховання»). Київ, Україна: Інститут проблем виховання Академії педагогічних наук України.

60 Дружилов, С. А. (2000). *Психологические проблемы формирования профессионализма и профессиональной культуры специалиста*. Новокузнецк, Россия: Институт повышения квалификации.

61 Дубенко, Л. (1999). Література як засіб естетичного виховання учнів

професійно-технічних закладів на уроках Історії України: методичні аспекти. *Збірник наукових праць: педагогічні науки*. (с. 42-47). Київ, Україна: Київський університет імені Бориса Грінченка.

62 Дубасенюк, О. А. (ред.). (2011). *Професійна педагогічна освіта: компетентнісний підхід: монографія*. Житомир, Україна: Видавництво Житомирського державного університету ім. І. Франка.

63 Дутка, Г. (2009). *Фундаменталізація професійної освіти: навчальний посібник*. Київ, Україна: ВЦ Університет банківської справи НБУ.

64 Єжова, О. В., Муқан, Н. В., Біда, О. А. & Білик, О. С. (2022). Прогностична модель підготовки фахівців в закладах професійної (професійно-технічної) освіти. *Вісник післядипломної освіти. Серія «Педагогічні науки»*. 19(48), 28-43.

65 Єфіменко, Н. П. (2000). *Особливості формування екологічної культури студентів вищих технічних закладів освіти*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Харків, Україна: Харківський державний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди.

66 Жорова, І. Я. (2007). *Формування професійних здібностей майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Вінниця, Україна: Вінницький державний педагогічний університет ім. М. Коцюбинського.

67 Зарецька, І. (2005). Комунікативна культура як компонент педагогічної культури. *Директор школи. Україна*, 3/5, 149-157.

68 Засименко, В. В. (2010). *Виховання в учнів 5-8 класів культури спілкування засобами мовного етикету*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.07 «Теорія і методика виховання»). Миколаїв, Україна: Миколаївський державний університет ім. В.О. Сухомлинського.

69 Захарова, І. О. (1999). *Формування інтелектуальної культури старшокласників засобами математики*. (Автореферат дис. канд. пед. наук:

спеціальність 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки»). Луганськ, Україна: Державний заклад Луганський національний університет імені Тараса Шевченка.

70 Заячківська, Н. М. (1995). *Формування моральної культури учнів профтехучилищ на народних традиціях*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогіки і психології професійної освіти.

71 Зеліско, Л. (2010). *Культурологічна освіта майбутнього юриста: монографія*. Івано-Франківськ, Україна: Вид-во Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника.

72 Зеліско, Л. І. (2002). Теоретична модель спеціаліста-правознавця (культурологічний аспект). *Педагогіка і психологія професійної освіти*, 6, 145-152.

73 Зимняя, И. А. (1999). *Общая культура в системе требований государственного образовательного стандарта*. Москва, Россия: ИЦ проблем качества подготовки специалистов.

74 Зиновкина, М. (1999). Креативная технология образования. *Высшее образование в России*, 3, 101-104.

75 Зюзіна, Т. О. (2012). *Культурологічна підготовка студентів у вищих навчальних закладах: теоретико-методологічні засади змісту освіти: монографія*. Луганськ, Україна: Вид-во ДЗ» ЛНУ імені Тараса Шевченка».

76 Зязюн, І. А. (2008). *Філософія педагогічної дії: монографія*. Черкаси, Україна: Видавничий відділ ЧНУ імені Богдана Хмельницького.

77 Ибрагимова, Л. А. (2003). Поликультурное образование и воспитание толерантности учащихся. *Среднее профессиональное образование*, 5, 46-47.

78 Ільків, О. С. (2003). *Формування інформаційної культури студентів аграрних закладів освіти I-II рівнів акредитації*. (Дисертація канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти). Київ, Україна: Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова.



79 Ісаєнко, С. А. (2009). *Формування професійної культури у студентів інженерно-технічних спеціальностей засобами іноземної мови*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут вищої освіти АПН України.

80 Кабінет міністрів України. (2011). *Постанова № 1392 від 23. 11. 2011 р. «Про затвердження Державного стандарту базової і повної загальної середньої освіти»*.

Взято з: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1392-2011-%D0%BF#Text>

81 Кабінет міністрів України. (2018). *Постанова № 87 від 21 лютого 2018 р. «Про затвердження Державного стандарту початкової освіти»*

Взято з: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/87-2018-%D0%BF#Text>

82 Картавих, О. В. (2002). *Аксіологічні основи формування загальної культури студентів вищих технічних навчальних закладів*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Харків, Україна: Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди.

83 Климов, Е. А. (1996). *Психология профессионала*. Москва; Воронеж, Россия: Изд-во «Институт практической психологии»; НПО «МОДЭК».

84 Ковальчук, В. І. (2005). *Формування культури праці учнів П(ПТ)О художнього профілю*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України

85 Козіброда, С. В. (2018). *Використання системи комп'ютерних онтологій як засобу формування проєктувальних компетентностей майбутніх інженерів-педагогів*. (Дисертація канд. пед. наук (доктора філософії): спеціальність 13.00.10 – інформаційно-комунікаційні технології в освіті). Тернопіль–Київ, Україна: Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, Інститут інформаційних технологій і засобів навчання НАПН України.

86 Козловська, І. М. (2001). *Теоретичні та методичні основи інтеграції*

знань учнів професійно-технічної школи у. (Дисертація д-ра пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України.

87 Козловська І. М. & Гаврилюк М. В. (2020) Можливості використання закономірностей інтеграції у процесі вивчення дисциплін суспільно-гуманітарного циклу. *Молодий вчений*, 5 (81) 81, 382-387.

88 Козловський, Ю., Гаврилюк, М. & Білик, О. (2021). Творчий розвиток особистості учнів у закладах професійно-технічної освіти сільської місцевості. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 41 (2), 183-188.

89 Козловський, Ю., Муқан, Н., & Зельман, Л. (2021). Інтеграція компонентів професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в умовах інформатизації суспільства. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*, 9(113), 150–158.

90 Козловський, Ю. М., & Козловська, І. М., & Білик О. С. (2021). Дослідження інтегративних процесів у професійній освіті методом педагогічних підчинників. *Нові технології навчання*, 95, 112–119.

91 Колісник-Гуменюк, Ю.І. (2015). Формування професійної культури майбутніх фахівців народних художніх промислів. *Освітологічний дискурс*, 2 (10), 150-158.

92 Колмогорова, Л. С. (1999). Формирование психологической культуры личности. Взято з : <http://old.prosv.ru/metod/egorova/index.html>.

93 Коломієць, А. М. (2008). *Теоретичні та методичні основи формування інформаційної культури майбутнього вчителя початкових класів*. (Автореферат дис. д-ра пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих.

94 Концепції Нової української школи (2016). Взято з: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/nova-ukrainska-shkola-compressed.pdf>

95 Коротких, О. А. (2004). Роль педагогического партнерства в

формировании профессиональной культуры специалиста. *Среднее профессиональное образование*, 4, 36-37.

96 Кочубей, А. В. 2010. *Гуманітаризація підготовки майбутніх інженерів у вищих навчальних закладах засобами народознавства*. (Дисертація канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти). Рівне, Україна: Національний університет водного господарства та природокористування.

97 Кремень, В. (2013). Педагогічна синергетика: понятійно-категоріальний синтез. *Теорія і практика управління соціальними системами*, 3, 11-12.

98 Кремень, В. Г. (2001). Освіта в Україні: стан і перспективи розвитку. *Неперервна професійна освіта: теорія і практика: збірник наукових праць*, 1. (с. 5-14). Київ, Україна: Національний технічний університет «Харківський політехнічний університет».

99 Кривошеєва, О. І. (2007). *Формування професійної етики майстрів виробничого навчання в професійно-технічних навчальних закладах*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Вінниця, Україна: Вінницький державний педагогічний університет ім. М. Коцюбинського.

100 Кудіна Г.(2005) Програма із світової літератури для 10 класів.  
<https://erad.eatex.pp.ua/cesttu/robocha-programa-10-klas-suspilstvoznavstvo-kudina.html>.

101 Кузьменко, Ю. В. (2010). *Формування культури праці особистості: монографія*. Херсон, Україна: РПО.

102 *Культурологія* (2003). Піч В. М. (ред.). Львів, Україна: Магнолія плюс.

103 Купенко, О. В. (2021). *Система формування проєктної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи у процесі професійної підготовки*. (Дисертація д-ра пед. наук: спеціальність 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти). Суми–Хмельницький, Україна: Сумський

державний університет; Хмельницька гуманітарно-педагогічна академія.

104 Куценко, О. С. (2008). *Формування культури інтернет-комунікації майбутніх учителів засобами інформаційно-комунікаційних технологій*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Запоріжжя, Україна: Класичний приватний університет.

105 Лебідь, О. В. (2011). *Професійна культура керівника загальноосвітнього навчального закладу: навчальний посібник. (с. 10-11)*. Донецьк, Україна: ЛАНДОН- XXI.

106 Левченко, О. (2005). Формування культурологічної парадигми освіти : інтегровані курси «мистецтво» та «художня культура». *Освіта на Луганщині. Науково-методичний журнал, 1 (22), 5-9*.

107 Левчук, Л. Т. (2000). *Естетика: підручник*. Київ, Україна: Вища школа.

108 Лі Цзяці. (2018). Методика формування художньо-проектних умінь майбутніх учителів музики в процесі вивчення фахових дисциплін. (Дисертація канд. пед. наук: спеціальність 13.00.02 – теорія та методика музичного навчання). Одеса, Україна: Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського.

109 Лівенцова, В. А. (2002). *Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Тернопіль, Україна: Тернопільський державний педагогічний університет імені В. Гнатюка.

110 Лобур, М.С. (2006). *Формування професійно значущих якостей майбутніх молодших спеціалістів сфери харчування*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Центральний інститут післядипломної педагогічної освіти АПН України.

111 Лозовецька, В. Т. (2002). *Теоретико-методологічні основи професійного навчання молодшого спеціаліста сільськогосподарського профілю*

(Автореферат дис. д-ра пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України. Київ.

112 Лук'янова, Л. Б. (1994). *Формування екологічної культури учнів ПТУ в процесі вивчення предметів професійно-технічного циклу* (Дисертація канд. пед. наук: спеціальність 13.00.01 – загальна педагогіка та історія педагогіки. Київ, Україна: Інститут педагогіки АПН України.

113 Мазін, В. М. (2008). *Формування культури професійної самореалізації майбутніх учителів фізичного виховання*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Запоріжжя, Україна: Класичний приватний університет.

114 Макаренко, Л. (2018). Методологічні засади пізнання сутності правової культури. *Підприємство, господарство і право*, 9, 181-185.

115 Макареня, А. А. (1997). *Культуротворческая среда: статус, структура, функционирование: материалы к лекциям по курсам «Региональная педагогическая культурология», «Педагогическая имиджология» и «Антропозкология»*. Тюмень, Россия: ТОГИРРО.

116 Максакова, В. И. (2001). *Педагогическая антропология*. Москва, Россия: Академия.

117 Манько, В. М. (2006). Суб'єктивні дидактичні умови розвитку творчої навчально-пізнавальної діяльності студентів. *Проблеми інженерно-педагогічної освіти: 36 науково-практичний*, 14. (с. 15-16). Харків, Україна: Українська інженерно-педагогічна академія.

118 Маркова, А. К. (1996). *Психология профессионализма*. Москва, Россия: Знание.

119 Мартиненко, Л. В. (2021). *Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного сервісу у вищих професійних училищах і коледжах*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих імені Івана Зязюна НАПН України.

120 Масол, Л. М. (2001). Пошук концептуальних засад художньо-естетичної освіти учнівської молоді (педагогічні роздуми). *Наукові записки*, 40. (с. 120-127). Кіровоград, Україна: РВГ ІЦ Центральноукраїнський державний педагогічний університет імені Володимира Винниченка.

121 Матійків, І. М. (2008). *Психологічні умови формування професійної компетентності учнів професійно-технічних навчальних закладів сфери обслуговування*. (Автореферат дис. канд. психол. наук: спеціальність 19.00.07. «Педагогічна та вікова психологія»). Івано-Франківськ, Україна: Прикарпатський національний університет ім. В.Стефаника.

122 Матюшкіна, Т. П. (1997). Формуючи читацькі вміння. *Всесвітня література в середніх навчальних закладах України*, 8, 46-48.

123 Мачуліна, І. І. (2008). *Соціально-реконструкціоністський підхід у практиках формування професійної культури фахівця у вищій школі*. (Автореферат дис. канд. соціол. наук: спеціальність 22.00.04 «Спеціальні та галузеві соціології»). Харків, Україна: Харківський національний університет внутрішніх справ.

124 Медведь, Г. М. (2010). *Формування професійної комунікативної культури майбутніх інженерів зв'язку*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогічної освіти дорослих АПН України.

125 Меламуд, В. Э. (2005). Принципы формирования информационно-коммуникационной культуры в образовании. *Мир психологи: научно-методический журнал*, 1 (41), 136-140.

126 Мельник, Ю. С. (2007). *Дидактичні умови формування алгоритмічної культури молодших школярів*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.09 «Теорія навчання»). Київ, Україна: Інститут педагогіки АПН України.

127 Мельничук, Т. Ф. (2010). *Педагогічні умови культурологічної підготовки майбутніх фахівців агротехнологічного спрямування*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія та методика професійної

освіти»). Чернігів, Україна: Чернігівський національний педагогічний університет імені Т. Г. Шевченка.

128 Міністерство освіти і науки України. (2004). Лист № 1/9-306, від 02.06.2004 *«Про викладання загальноосвітніх предметів у професійно-технічних навчальних закладах (ПТНЗ)»*.

Взято з: <http://consultant.parus.ua/?doc=028C036D4E>

129 Миленкова, Р. В. (2008). *Формування інноваційної культури майбутніх фахівців банківської справи*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Університет менеджменту освіти.

130 Мирончук, Н. М. (2007). *Формування культури міжособистісних взаємин старших підлітків у позаурочній діяльності*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.07 «Теорія і методика виховання»). Київ, Україна: Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова.

131 Миропольська, Н. Є. (2001). Стан сформованості художньої культури учнів. Педагогіка і психологія. Науково-теоретичний та інформаційний журнал Академії педагогічних наук України. К., *Педагогічна думка*, 2 (31), 49-57.

132 Миропольська, Н. Є. (2003). *Формування художньої культури учнів загальноосвітньої школи засобами мистецтва слова*. (Автореферат дис. д-ра пед. наук: спеціальність 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки»). Київ, Україна: Національний педагогічний університет ім. М. П. Драгоманова.

133 Михайліченко, І. В. (2004). *Педагогічні умови формування професійної культури працівників органів внутрішніх справ*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Кіровоград, Україна: Кіровоградський державний педагогічний університет ім. В. Винниченка.

134 Михайлюк, В. О. (1999). *Формування культури ділового мовлення у студентів аграрного вузу (на матеріалі спеціальностей «Облік і аудит» та «Менеджмент організацій»)*. (Дисертація канд. пед. наук: спеціальність 13.00.02

«Теорія та методика навчання»). Київ, Україна: Національний педагогічний ун-т ім. М. П. Драгоманова.

135 Михасюк, К. В. (2016). Формування професійної компетентності здобувачів освіти коледжів економічного профілю під час проходження навчально-виробничої практики. Навчально-методичний посібник. Рівне, Україна: РЕТК.

136 Мойсеюк, Н. Є. (2003). *Педагогіка: навчальний посібник*. Київ, Україна: СаммитКнига.

137 Мотышина, М. С. (2006). *Менеджмент в сфере услуг. Теория и практика*. (с. 149–53). Санкт-Петербург, Россия: Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов.

138 Музальов, О. (2001). Вітчизняна і світова культура: дидактичний аспект. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, 3, 56-60.

139 Музальов, О. (2003). Культурологічна підготовка учнів професійно-технічних навчальних закладів. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, 1, 69-79.

140 Мурніна, Г. С. (2002). Розвиток духовності учнів професійно-технічного училища на уроках зарубіжної літератури. *Педагогічний процес: теорія і практика: збірник наукових праць*, 4. (с. 100-107). Київ, Україна: ТОВ «Видавниче підприємство «ЕДЕЛЬВЕЙС».

141 Національна стратегія розвитку освіти в Україні на 2012-2021 роки. Взято з: [http://oneu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/11/nsro\\_1221.pdf](http://oneu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/11/nsro_1221.pdf).

142 Новикова, Г. Л. (2005). Образование и эстетическое воспитание личности студента педвуза в контексте культуры (теоретический аспект). *Педагогическое образование и наука*, 3, 50-53.

143 Образовательный стандарт основного общего образования по литературе.

Взято з: <http://lib.1september.ru>.

144 Онищук, Л. А. (2017). Гуманізація освіти як основна детермінанта розвитку особистості. *Український педагогічний журнал*, 3, 102-108.



145 Оніщук, Л. А. (2004). Науково-методичне забезпечення експертизи гуманістичного спілкування. *Українська мова і література в школі*, 6, 54-56.

146 Орлов, В. (1999). Професійна культура учня ПТУ. *Професійно-технічна освіта*, 2 (4), 12-14.

147 Отич, О. М. (2009). *Мистецтво у системі розвитку творчої індивідуальності майбутнього педагога професійного навчання: теоретичний і методичний аспекти: монографія*. Чернівці, Україна: Зелена Буковина.

148 Павленко, А. Ю. (2014). *Формування загальнокультурної компетентності учнів професійно-технічних навчальних закладів у процесі вивчення предметів суспільно-гуманітарного циклу*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Житомир, Україна: Житомирський державний університет Імені Івана Франка.

149 Палига, О. В. & Притула, І. А. (2016). *Модернізація професійної освіти в Україні*. Запоріжжя, Україна: Департамент освіти і науки Запорізької обласної державної адміністрації. м. Василівка.

150 Пальчук, М. И. (2002). Активные формы и методы обучения, используемые на уроках профессиональной этики и эстетики на примере комбинированного урока с элементами деловой игры «Виды сервировки стола». *Школа-ПТУ-производство*, 3. (с. 13-19). Крим, Україна: Кримский республиканский институт последипломного педагогического образования.

151 Пальчук, М. І. (2005). *Педагогічні умови організації виробничої практики учнів вищого професійного училища кулінарного профілю*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України.

152 Панасюк С. Л. (2007). *Формування культури побуту молодших школярів у системі естетичного виховання*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.07 «Теорія і методика виховання»). Київ, Україна: Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова.

153 Педагогика: учебное пособие для студентов высших педагогических

учебних заведень. (2002). Слостенин, В. А. (ред.). Москва, Россія: Академія.

154 Сисоєва, С. О. (ред.). (2001). *Педагогічні технології у неперервній освіті: монографія*. Київ, Україна: ВІПОЛ.

155 Пехота, О. М. (2000). *Особистісно орієнтована освіта і технології. Неперервна професійна освіта: проблеми, пошуки, перспективи: монографія*. Київ, Україна: ВІПОЛ.

156 Пильнік, Р. О. (2005). *Формування розумової культури старшокласників у процесі навчально-творчої діяльності*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.09 «Теорія навчання»). Луцьк, Україна: Волинський державний університет імені Лесі Українки.

157 Пічкур, М. О. (2000). *Формування професійної культури майбутнього вчителя образотворчого мистецтва (на матеріалі композиції)*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України.

158 Плавуцька, О. П. (2010). *Педагогічні умови розвитку духовних цінностей студентів у процесі вивчення дисциплін гуманітарного циклу*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.07 «Теорія і методика виховання»). Тернопіль, Україна: Тернопільський національний педагогічний університет ім. В.Гнатюка.

159 Повідайчик, О. С. (2007). *Формування інформаційної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Тернопіль, Україна: Тернопільський національний педагогічний університет імені В. Гнатюка.

160 Полторацька, В. В. (1997). *Формування комунікативної культури майбутнього вчителя в процесі його професійно-педагогічної підготовки*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки»). Харків, Україна: Харківський державний педагогічний ун-т ім. Г. С. Сковороди.

161 Пономаренко, О. В. (2001). *Формування професійно-етичної культури соціального педагога*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.05 «Соціальна педагогіка»). Київ, Україна: Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова.

162 Пономарьов, О. С. (2002). Особистісно орієнтований підхід до формування професійної культури майбутніх фахівців. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, 3, 157-182.

163 Пономарёв, А. С. (2004). Общая и профессиональная культура в системесовременного образования. *Стратегия гуманизма*. (с. 153-192, с. 160-161). Харьков, Украина: Изд-во Национального авиационного университета.

164 Пономарьов, О. С. (2010). *Професійна культура менеджера в умовах інноваційного розвитку: монографія*. Харків, Україна: НТУ «ХПІ».

165 Портал професійного консультування  
Взято з: <http://profi.org.ua/profes/profes.shtml>.

166 Програми із зарубіжної літератури для 10–11 класів для загальноосвітніх навчальних закладів з українською мовою навчання (2012 зі змінами 2015–2017 рр.).

Взято з: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/navchalni-programi/navchalni-programi-dlya-10-11-klasiv>

167 Професії типу «людина-людина».  
Взято з: [http://www.dcz.gov.ua/kha/control/uk/publish/article;jsessionid=6FFC2C2466757A7711C981F21A7E2917?art\\_id=5551&cat\\_id=5298](http://www.dcz.gov.ua/kha/control/uk/publish/article;jsessionid=6FFC2C2466757A7711C981F21A7E2917?art_id=5551&cat_id=5298).

168 Психологічна підготовка. (1982). *Психологічний словник*. Войтюк, В. І. (ред.). (с. 144-145). Київ, Україна: Вища школа.

169 Пустовійт, Р. Ф. (1997). *Педагогічні умови формування підприємницької культури у старшокласників*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки»). Київ, Україна: Інститут педагогіки АПН України.

170 Радкевич, В.О. (2008). Гуманістичні засади професійного навчання у професійних навчальних закладах. *Професійно-технічна освіта*, 1, 18-21.

171 Радкевич, В. О. (2010). *Теоретичні і методичні засади професійного навчання у закладах профтехосвіти художнього профілю: монографія*. Київ, Україна: УкрІНТЕІ.

172 Разуменко, Д. О. (2006). *Формування економічної культури майбутніх учителів у фаховій підготовці*. (Дисертація канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти). Харків, Україна: Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди.

173 Рижиков, В. С. (2004). Шляхи вирішення проблеми формування економічної культури майбутніх юристів. *Исследования по проблемам педагогики XXI века: научные труды академии: специальный выпуск VII*. (с. 38-45). Кировоград, Украина: Государственная летняя академия Украины.

174 Робуль, О. М. (2000). Комплексне використання різних підходів у сучасній шкільній практиці як основна умова реалізації нової філософії освіти. *Філософія освіти XXI століття: проблеми і перспективи збірник наукових праць*, 3. (с. 322-324). Київ, Україна: Знання.

175 Романишина, О. Я. (2007). *Формування інформаційної культури студентів коледжів технічного профілю*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Тернопіль, Україна: Тернопільський національний педагогічний університет імені В. Гнатюка.

176 Руденко, Л. (2000). До проблеми змісту естетико-культурологічної підготовки спеціалістів. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, 1, 93-100.

177 Руденко, Л. А. (2002). До питання професійної підготовки фахівця для сфери обслуговування. *Гуманітарний вісник: збірник наукових праць кафедри соціальних і гуманітарних дисциплін*. (с. 91-97). Львів, Україна: Львівський державний фінансово-економічний інститут.

178 Руденко, Л. А. (2002). Роль психологічних та естетичних чинників у формуванні професійної культури фахівця сфери обслуговування. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, 3, 207-214.

179 Рузяк, Т.І. (2014). Дослідження чинників впливу на формування

професійно культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми. Збірник наукових праць*, 39. (с. 106-111). Київ-Вінниця, Україна: ТОВ фірма «Планер».

180 Рузяк, Т. І. (2019). Експериментальний аналіз стану практики формування професійної культури учнів ВПУ сфери обслуговування. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*, 67, 238-242.

181 Рузяк, Т. И. (2014). Исследование факторов влияния на формирование профессиональной культуры будущих специалистов сферы обслуживания // *Электронный журнал «Общество. Культура. Наука. Образование»*, 2. URL:[http://cipv.ru/static.php?mode=page\\_278](http://cipv.ru/static.php?mode=page_278).

182 Рузяк, Т. І. (2019). Діагностика ефективності формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах: збірник наукових праць*, 63(1), 59-64.

183 Рузяк, Т. І. (2009). Підготовка учнів вищих професійних училищ до сприйняття професійної культури. *Наукові записки: збірник наукових статей*, LXXXI (81), (с. 184-190). Київ, Україна: Видавництво Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова.

184 Рузяк, Т. І. (2009). Педагогічні умови формування професійної культури учнів вищих професійних училищ. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, 3, 192-200.

185 Рузяк, Т. І. (2010). Підготовка викладачів вищих професійних училищ до формування професійної культури учнів. *Молодь і ринок*, 10 (69) жовтень, 135-139.

186 Рузяк, Т. І., & Дольнікова, Л. В., & Гузій, І. С. (2019). Формування конкурентноздатності майбутніх фахівців: культурологічний аспект. *Хуманитарни Балканскии изследвания*, 3/2(4), 12-15.

187 Рузяк, Т. І. (2004). Формування професійної культури учнів ВПУ під час модульного навчання зарубіжної літератури. *Проблеми інтеграції у сучасній*

*професійній освіті: методологія, теорія, практика: монографія.* Козловська І. & Кміт Я. (ред.). Львів, Україна: Сполом.

188 Рузьяк, Т. І. (2014). *Формування професійної культури учнів вищих професійних училищ сфери обслуговування: методичний посібник.* Львів-Дрогобич, Україна: Коло.

189 Рузьяк, Т. І. (2011). *Формування професійної культури учнів вищих професійних училищ сфери обслуговування. Ціннісні орієнтації фахівця у контексті професійної підготовки міждисциплінарний аспект: збірник наукових праць.* (с. 51-52). Львів, Україна: ФОП Корпан Б.І.

190 Рузьяк Т. І. (2018). *Педагогічні умови формування професійної культури учнів вищих професійних училищ: методичні рекомендації.* Львів, Україна: Сполом.

191 Рузьяк Т. І. (2019). *Професійна культура фахівця сфери обслуговування: шляхи розв'язання конфліктних ситуацій: методичні рекомендації.* Львів, Україна: Сполом.

192 Савка, І. В., & Гаврилюк, М. В., & Рузьяк, Т. І. (2021). Роль перекладу творів зарубіжної літератури у формуванні професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти. *Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка, № 12(168), 255-259.*

193 Савка, І. В., Стечкевич, О. О., & Рузьяк, Т. І. (2021). Педагогічні умови культурологічної підготовки перекладачів творів зарубіжної літератури для закладів професійно-технічної освіти. *Актуальні питання гуманітарних наук : міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, № 35(5), 255-260.*

194 Савченко, В. (2008). *Забезпечення прав та законних інтересів суб'єктів кримінального судочинства у досудових стадіях в Україні та Федеративній Республіці Німеччині: порівняльний аспект.* (Автореферат дис. канд. юрид. наук: спеціальність 12.00.09 «Кримінальний процес та криміналістика; судова експертиза; оперативно-розшукова діяльність»). Київ, Україна: Київський національний університет внутрішніх справ.

195 Савченко, О. Я. (2000). Ціннісні орієнтації шкільної освіти. *Філософія освіти XXI століття: проблеми і перспективи: збірник наукових праць*, 3. (с. 23-27). Київ, Україна: Знання.

196 Свідзинський, А. В. (2012). *Синергетична концепція культури*. Луцьк, Україна: ВАТ «Волинська обласна друкарня».

197 Свистун, В. І. (2005). Проблема готовності фахівців до професійної діяльності у науковій літературі. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми. Збірник наукових праць*, 8. (с. 443-448). Київ-Вінниця, Україна: ООО «Планер».

198 Сєрих, Л. В. (2008). *Формування естетичної культури молодших школярів у процесі театралізованої діяльності*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.07 «Теорія і методика виховання»). Київ, Україна: Інститут проблем виховання Академії педагогічних наук України.

199 Сидоренко, Т. Д. (2002). *Формування педагогічної культури майбутнього вчителя у процесі навчання*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Кривий Ріг, Україна: Криворізький державний педагогічний університет.

200 Скульська, В. Є. (2005). *Організаційно-педагогічні умови професійного навчання безробітних у професійно-технічних навчальних закладах*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України.

201 Скловська, В. І. (2000). Професійна культура як складова частина професійної підготовки курсантів льотних навчальних закладів (психолого-педагогічний аспект). *Проблеми сучасного мистецтва і культури: теорія і практика формування професійної компетентності суб'єктів педагогічного процесу: збірник наукових праць*. (с. 128-136). Харків, Україна: Каравела.

202 Слостенин, В. А. (2004). Професионалізм учителя как явление педагогической культуры. *Педагогическое образование и наука*, 5, 4-15.

- 203 Сливка, С. (2000). *Професійна культура юриста*. Львів, Україна: Світ.
- 204 Смирнова, І. М. (2004). *Формування інформаційної культури майбутніх учителів початкових класів*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Кіровоград, Україна: Кіровоградський державний педагогічний університет.
- 205 Сметанський, М. І. (2007). Педагогічна практика як засіб підготовки майбутніх учителів до професійної діяльності. *Досвід та проблеми країн Європи (Великобританії, Німеччини, Франції, Іспанії, України) з реалізації ідей Болонської конвенції. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції, I*. (с. 102-106). Біла Церква, Україна.
- 206 Смікал, В. О. (2002). *Формування світоглядної культури майбутнього вчителя засобами мистецтва*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, 20 с.
- 207 Собаєва, О. В. Основи педагогіки. Взято з: <http://old.prosv.ru/metod/egorova/index.html>. [lana@dl.sumdu.edu.ua](mailto:lana@dl.sumdu.edu.ua).
- 208 Соловйова, Ю. О. (2006). *Формування аксіологічної культури майбутнього вчителя*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Харків, Україна: Харківський національний педагогічний університет ім. Г.С.Сковороди.
- 209 Соловьева, Н. Н. (2003). Формирование базовой культуры личности. *Лучшие страницы педагогической прессы. Журнал-дайджест*, 2, 17-23.
- 210 Спіріна, Т. П. (2009). *Формування професійної культури майбутніх соціальних педагогів у навчально-виховному процесі вищого навчального закладу*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Житомир, Україна: Житомирський державний університет ім. І.Франка.
- 211 Стариков, І. М. (2001). *Использование ситуативных методов обучения для повышения эффективности изучения психологи*. *Трансформація вузівської освіти на рубежі ХХІ століття*. (с. 98-101). Миколаїв, Україна:



Миколаївський державний університет.

212 Старовойт, Л. Я. (2000). *Особливості організації багатоступеневого навчання у вищому професійному училищі*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України.

213 Старовойтенко, Н. В. (2001). Формування психологічної культури студентів як пріоритетне завдання викладання психолого-педагогічних дисциплін у ВТНЗ. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Філософія. Психологія. Педагогіка*, 3, 128-136.

214 Стратегия гуманизма (2004). Астахова, В. И. & Товажнянский, Л. Л. (ред.). (с.153-192). Харков, Украина: Харьковский государственный университет «НУА».

215 Стечкевич, О. О. (2003). *Методичні засади інтегрованого уроку виробничого навчання у підготовці операторів комп'ютерного набору*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут педагогіки і психології професійної освіти.

216 Сучасний урок: інтерактивні технології навчання: науково-методичний посібник. (2004). Пометун, О. І. (ред.). Київ, Україна: АСК.

217 Тарасенко, Г. С. (1996). *Формування естетико-екологічної культури вчителя*. (Автореферат дис. д-ра пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Національний педагогічний університет ім. М. П. Драгоманова.

218 Темченко, О. В. (2010). *Педагогічні умови формування професійної позиції вчителя загальноосвітньої школи*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Харків, Україна: Харківський національний педагогічний університет ім. Г. С. Сковороди.

219 Горбач Н. Я., Гелів С. Д., Російська З. П. & et al. (1992). *Теорія та історія світової і вітчизняної культури: підручник*. Львів, Україна: Каменярь.

220 Титаренко, В. П. (2010). *Теорія і практика формування естетичної культури майбутніх учителів трудового навчання засобами українських народних промислів*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.02 «Теорія і методика навчання»). Київ, Україна: Інституті педагогіки АПН України.

221 Ткаченко, Т. В. (2000). *Формування професійно-педагогічної культури майбутнього вчителя музики*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Харків, Україна: Харківський національний педагогічний університет ім. Г. С. Сковороди.

222 Траверсе, О. О. (2003). Професійна культура як інтегративний чинник фахової підготовки і виховання учнів професійно-технічних навчальних закладів. *Педагогіка і психологія професійної освіти: результати досліджень і перспективи: збірник наукових праць*. (с. 238-243). Київ, Україна: Національний технічний університет «Харківський політехнічний університет».

223 Траверсе, О. (2003). Соціально-педагогічні складові культурного розвитку особистості. *Професійно-художня освіта України: збірник наукових праць, II*. (с. 29-36). Київ; Черкаси, Україна: Черкаський ЦНТЕІ.

224 Учнівська молодь: проблеми самореалізації інтелектуального потенціалу. (2021). Взято з: [http://www.knukim.edu.ua/articles\\_verbets.htm](http://www.knukim.edu.ua/articles_verbets.htm).

225 Ушинський, К. Д. (1983). Теоретичні проблеми виховання і освіти. *Вибрані педагогічні твори, I*. (с. 227). Київ, Україна: Радянська школа.

226 Формирование информационной культуры личности: теоретическое обоснование и моделирование содержания учебной дисциплины (2006). Гендина, Н. И. , Колкова, Н. И. , Стародубова, Г. А. & Уленко, Ю. В. Москва, Россия: Межрегиональный центр библиотечного сотрудничества.

227 Цзя Яочен, (2016). Професійна культура як вектор успіху. *Innovative solutions in modern science*, 8(8), 1-7.

228 Цюман, Т. П. (2008). *Формування культури життєвого самовизначення старшокласників засобами освітнього тренінгу*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.05 «Соціальна педагогіка»). Київ, Україна: Інститут проблем виховання АПН України.

229 Чернова, Ю. К. (2000). Акмеология делового человека. Щипанов, В. В. (ред.). Тольятти, Россия: ТолПИ.

230 Чернокозова, В. Н. (1973). *Этика учителя. Педагогическая этика*. Київ, Україна: Радянська школа.

231 Черньонков, Я. О. (2006). *Формування професійної культури майбутнього вчителя іноземної мови*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Кіровоград, Україна: Кіровоградський державний педагогічний університет ім. В. Винниченка.

232 Читалин, Н. А. (2000). Фундаментализация профессионального образования. *Профессиональное образование. Казанский педагогический журнал*, 2 (19), 11-15.

233 Чупринський, Б. О. (2010). Формування професійної культури майбутніх юристів: філософсько-правове дослідження. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 12.00.12. «Філософія права»). Львів, Україна: Львівський державний університет внутрішніх справ.

234 Шахов, В. І. (2000). Технологічний підхід до підготовки вчителя. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми: збірник наукових праць*. (с. 455-457). Київ; Вінниця, Україна: ДОВ «Вінниця».

235 Шевченко, І. Л. (2008). *Формування професійної культури майбутнього вчителя музики в позанавчальній діяльності*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Кіровоград, Україна: Кіровоградський державний педагогічний університет ім. В. Винниченка.

236 Шевченко, Н. О. (2008). *Соціально-педагогічні засади формування екологічної культури учнівської молоді*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.05 «Соціальна педагогіка»). Київ, Україна: Київський національний університет культури і мистецтв.

237 Шевчук, Т. О. Шляхи підвищення психологічної компетентності

майбутніх спеціалістів аграріїв.

Взято

з:

//[http://socium.sitecity.ru/text\\_2602113406.phtml?p\\_ident=ltext\\_2602113406.p\\_2602152225](http://socium.sitecity.ru/text_2602113406.phtml?p_ident=ltext_2602113406.p_2602152225).

238 Шейко, В. М. (2014). Креативна модель освіти сучасної цивілізації: загальнокультурологічні, етнокультурні й етнопедагогічні аспекти. *Культура України*, 47. 4-13.

239 Штейнбук, Ф. М. (2009). *Методика викладання зарубіжної літератури в школі: навчальний посібник*. Тернопіль, Україна: Мандрівець.

240 Шулигіна, Р. А. (2004). Вплив культури спілкування на формування моральних і культурних якостей учнівської молоді. *Вісник КНЛУ*, 7. (с. 213-219). Київ, Україна: Вид. Київський національний лінгвістичний університет.

241 Щеголєва, Т. Л. (2007). *Формування професійної культури майбутніх офіцерів-прикордонників у процесі вивчення дисциплін гуманітарного циклу*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Хмельницький, Україна: Хмельницький національний університет.

242 Щербань, М. П. (2005). *Формування правової культури студентів вищих аграрних навчальних закладів I-II рівнів акредитації*. (Автореферат дис. канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»). Київ, Україна: Інститут вищої освіти АПН України.

243 Щипанов В. В. (2000). *Управление качеством подготовки инженера на основе интегративно-дивергентного подхода к проектированию мультидисциплинарных комплексов* : (Автореферат дис. д-ра техн. наук). Москва, Россия.

244 Ягупов, В. В. (2002). *Педагогіка : навчальний посібник*. Київ, Україна: Либідь.

245 Яковенко, О. І. (2015). *Формування професійної компетентності майбутніх економістів у процесі практичної підготовки*. (Дисертація канд. пед. наук: спеціальність 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти). Київ,

- Україна: Національний університет біоресурсів і природокористування України.
- 246 Якушева, С. Д. (2004). *Формирование эстетической культуры студентов колледжа: монография*. Оренбург, Россия: РИК ГОУ ренбургского государственного университета.
- 247 Ярошовець, В. І. (2000). Концептуальні засади і теоретичні принципи гуманітаризації освіти. *Філософія освіти XXI століття: проблеми і перспективи: збірник наукових праць, 3*. (с. 105-107). Київ, Україна: Знання.
- 248 Andriotis, N. (2017). *10 Active Learning Methods for Super Engaged Corporate*. 213 Retrieved from: [www.efrontlearning.com/blog/2017/05/active-learningmethods-engaged-corporate-learners.html](http://www.efrontlearning.com/blog/2017/05/active-learningmethods-engaged-corporate-learners.html)
- 249 Bonwell, C., & Eison, J. (1991). *Active Learning: Creating Excitement in the Classroom AЕHE-ERIC Higher Education». Report No 1. Washington, DC, USA: Jossey-Bass.*
- 250 Dunsire A. (1988). Bureaucratic Morality in the United Kingdom. *International Political Science Review. Vol. 9, № 3*. 179-192.
- 251 Dewey, J. (1900). Psychology and social practice. *Psychological Review*, 7(2), 105–124.
- 252 Gibbs, T. (2014). *Effective Teaching Through Active Learning That Produces (Liverpool)*. FRCGP, D. (Training Manual), 5–7.
- 253 Cooperstein, S., & Kocevar-Weidinger, E. (2004). Beyond Active Learning: A Constructivist Approach to Learning. *Reference Services Review*, 32(2), 141–148.
- 254 Kohlber, L. (1980). *Stages of Moral Development as a Basis for Moral Education and Kohlberg/ ed. by Muuseu B. Birmingham.*
- 255 Kozlovskiy? Y., Ortynskyy? V. & Pashechko? M. (2019). Influence of knowledge integration on students' professional competence, *The New Educational Review*, 56(2), 124–135.
- 256 Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. N. Y. : Harper and Row, 35-51.
- 257 Mukan, N., Yaremko, H., Kozlovskiy, Y., Ortynskiy, V., & Isayeva, O.

(2019). Teachers' Continuous Professional Development: Australian Experience. *Advanced Education*, 6(12), 105–113.

258 Schutz, A. (1962). *The Problem of Social Reality. Collected Papers, Vol. 1*. The Hague: Martinus Nijhoff.

259 Short, E. (1985). The Concept of Competence: Its Use and Misuse in Education. *Journal of Teacher Education*, 36(2), 2–6.

260 Smokler, H. (1983). Institutional rationality: the complex norms of science. *Synthese*, 57(2), 129-138.

261 Yezhova, O., Anisimov, N., Pashkevich, K., Androshchuk, I. & Mishchenko O. (2021). Professionally Important Qualities of the Specialists in Design, Technology, and Service in the Postmodern Society. *Postmodern Openings*, 12(3Sup1), 21–44.

262 Zelman, L. & Havryliuk M. (2021). Peculiarities of professional training of service specialists in technical and vocational education and training institutions. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*, 8(112), 67–76.

**ДОДАТКИ**  
**Додаток А**  
**Анкета для учнів**

Шановні учні !

Ми просимо Вас взяти участь у анкетуванні, яке проводиться з метою виявлення тих факторів, які сприятимуть покращанню професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

1. Вкажіть, будь-ласка, мотиви, які спонукали Вас обрати спеціальність сфери обслуговування:

- а) соціальні;
- б) професійно-ціннісні;
- в) пізнавальні;
- г) інші.

2. Вкажіть серед предметів, які Ви вивчаєте чи будете вивчати (крім спеціальних та виробничого навчання) ті, які, на Вашу думку, є необхідними для оволодіння професійними знаннями і навичками (можна вказати декілька):

- а) математика;
- б) іноземна мова;
- в) інформатика;
- г) гуманітарні;
- д) соціальні;
- е) професійна культура.

3. На Вашу думку, чи повинні відрізнятися програми гуманітарних дисциплін школи від програм із гуманітарних дисциплін у закладах професійно-технічної освіти:

- а) ні;
- б) так; вкажіть, чим саме: \_\_\_\_\_;
- в) важко дати відповідь.

4. Що на Ваш погляд є головним у трудовій діяльності?

- а) матеріальне забезпечення;
- б) користь суспільству;
- в) займана посада;
- г) постійне підвищення кваліфікації;
- д) робота в колективі;
- ж) інше (вкажіть, що саме).

5. Чи знайомий Вам педагогічний термін “інтеграція дисциплін”?

- а) так;
- б) чув, але не знаю, що він означає?
- в) ні.

6. Чи є потрібними, на Вашу думку, культурологічні знання та вміння для оволодіння обраною спеціальністю?
- а) непотрібні;
  - б) іноді потрібні;
  - в) часто потрібні;
  - г) постійно потрібні;
  - д) будуть потрібні.
8. Вкажіть, які з чинників, на Вашу думку, впливають на формування професійних навичок?
- а) вміння спілкуватися;
  - б) професійна культура;
  - в) вміння працювати з комп'ютерною технікою;
  - г) знання іноземних мов;
  - д) знання національних традицій;
  - е) правові знання;
  - ж) інші навички.
9. Чи знадобляться Вам у майбутній роботі знання з професійної культури?
- а) ні;
  - б) тільки деякі;
  - в) переважна більшість;
  - г) усі.
10. За рахунок якого чинника, на Вашу думку, можна зробити простішими для сприйняття спеціальні дисципліни, необхідні для підготовки фахівця сфери обслуговування?
- а) знання професійного апарату;
  - б) навички роботи з комп'ютером ;
  - в) знання професійної культури;
  - г) інші чинники.
16. Що, на Вашу думку, може зробити більш цікавим і доступним підготовку з професійної діяльності:
- а) приклади використання професійних знань для розв'язування практичних задач;
  - б) проведення практичного моделювання нестандартних ситуацій під час професійної діяльності;
  - в) Ваш варіант \_\_\_\_\_.
11. На скільки важливим, на Вашу думку, є формування професійної культури фахівців сфери обслуговування?
- а) 1 бал – не важливим;
  - б) 2 бали – швидше не важливим, ніж важливим;
  - в) 3 бали – важливим;
  - г) 4 бали – досить важливим;
  - д) 5 балів – принципово важливим.



12. Яке складове місце займає компонент у структурі професійної культури у сфері обслуговування? Вкажіть цифрами (1-10) у порядку спадання від найважливішого до менш важливішого:

№	Компонент структури	Ранг
1	Аксіологічний	
2	Змістовий	
3	Комунікативний	
4	Культурологічний	
5	Мотиваційний	
6	Операційний	
7	Оціночний	
8	Рефлексивний	
9	Технологічний	
10	Управлінський	

13. Що, на Вашу думку, має найбільший вплив на формування професійної культури у навчальному закладі? Вкажіть цифрами (1-5) у порядку спадання від найважливішого до менш важливішого:

№	Компонент структури	Ранг
1	Навчально-виховний процес у закладах професійно-технічної освіти	
2	Виховні позаурочні заходи	
3	Організації факультативних занять	
4	Підняття рівня самоосвіти	
5	Забезпечення готовності до сприйняття культурних цінностей	

14. На скільки готові, на Вашу думку, до формування професійної культури у навчальному закладі професійно-технічної освіти викладачі та учні? Вкажіть цифрами у відсотках.

а) викладачі \_\_\_\_\_ (%);

б) учні \_\_\_\_\_ (%).

15. Чи можна покращити рівень готовності викладача та учня до формування професійної культури у навчальному закладі професійно-технічної освіти?

а) 1 бал - ні, оскільки існує багато чинників впливу;

б) 2 бали - швидше ні, ніж так;

в) 3 бали - швидше так, ніж ні;

г) 4 бали - так, але це потребує певних зусиль;

д) 5 балів - можна і це не важко реалізувати.

16. Хто впливає найбільше на процес формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування? Вкажіть цифрами у відсотках.

- а) викладачі \_\_\_\_\_(%);
- б) учні \_\_\_\_\_(%);
- в) роботодавці \_\_\_\_\_(%);
- г) випускники \_\_\_\_\_(%).

17. Які з перелічених нижче джерел, здійснюють основний вплив на формування уявлень про цінності, норми, правила та стандарти поведінки, якими Ви користуєтесь (вкажіть у порядку спадання від 1 до 6)?

- а) ЗМІ (газети, журнали, телебачення) \_\_\_\_\_
- б) художня та публіцистична література \_\_\_\_\_
- в) виконання службових обов'язків по роботі \_\_\_\_\_
- г) у ході навчально-виховного процесу у НЗ \_\_\_\_\_
- д) у сім'ї, від членів родини \_\_\_\_\_
- е) під час спілкування з друзями, колегами \_\_\_\_\_.

18. Чого, на Вашу думку, в понятті «професійна культура» більше:

- а) культури;
- б) професії;
- в) практично порівно.

19. Чи забезпечують предмети гуманітарного циклу (повнота змісту, форм і методів викладання) формуванню високого рівня професійної культури?

- а) 1 бал - не забезпечують;
- б) 2 бали - забезпечують недостатньо;
- в) 3 бали - забезпечують на середньому рівні;
- г) 4 бали - достатньо забезпечують;
- д) 5 балів - забезпечують на високому рівні.

20. Що важливіше для Вас у викладачеві – особисті чи професійні якості?»

- а) особисті якості;
- б) професійні якості.

Дякуємо за співпрацю!

*Додаток підготовлений автором.*

## Додаток Б

**Картка експертної оцінки  
рівня професійної культури  
майбутнього спеціаліста сфери обслуговування**

Прізвище, ініціали \_\_\_\_\_  
 Фах \_\_\_\_\_  
 Дата експертизи \_\_\_\_\_  
 Місце спостереження \_\_\_\_\_  
 Експерт \_\_\_\_\_

Компоненти професійної культури	Рівень сформованості (у балах)						
							Коефіцієнт
1.1. Обізнаність із нормами професійної культури. 1.2. Встановлення контакту із потенційним клієнтом. 1.3. Здійснення операцій по обслуговуванню клієнтів. 1.4. Завершення контакту. 1.5. Мовленнєвий етикет. 1.6. Етика невербальної поведінки. 1.7. Професійна культура ведення телефонної розмови. 1.8. Професійна культура ведення переговорів. 1.9. Професійна культура поведінки у конфліктних ситуаціях: 1.9.1. із клієнтами; 1.9.2 із колегами; 1.9.3 із керівництвом. 1.10. Культура поведінки на робочому місці. 1.11. Професійна культура участі у дискусії.							

Рівні сформованості професійної етики:

60-70 балів – високий  
 30-59 балів – середній  
 менше 29 – низький

*Додаток підготовлений автором.*

## Додаток В

### А н к е т а

*Для визначення рівнів сформованості професійної культури учнів закладах професійно-технічної освіти*

---

*Прізвище, ім'я, по батькові, курс, група*

1. Чи тепер Ви вважаєте за потрібне вивчення професійної культури?
2. Чи будете Ви використовувати знання професійної культури під час трудової діяльності?
3. Яке значення Ви надаєте професійній культурі?
4. Які основні принципи професійної культури молодшого спеціаліста сфери побутового обслуговування Ви знаєте?
5. Які професійні якості вимагаються від спеціаліста сфери обслуговування?
6. Що включає в себе термін “професіоналізм”?
7. Дайте визначення поняття “ситуативно-поведінкова модель”?
8. Що дали вам знання з курсу “Основи професійної культури”?

*Додаток підготовлений автором.*

## Додаток Г

### Тренінг – ділова гра “Поведінка на робочому місці”

Навчити учня – майбутнього фахівця сфери обслуговування, одночасно мислити на різноманітних рівнях: і говорити, і слухати, і передбачати можливий хід думки іншої людини (в обмежених часових рамках).

У навчальній обстановці, яка моделює атмосферу закладу сфери обслуговування (це учбові магазини продовольчих та промислових товарів, бари, перукарні, готелі, ательє одягу і т. ін.), майбутні фахівці вчать концентрувати і направляти свої дії відповідним чином.

#### Ситуаційні завдання:

1. Один учень грає роль працівника сфери обслуговування, другий – клієнта № 1, третій – клієнта № 2, нестриманого та невихованого, який весь час перебиває працівника.

Завдання полягає в тому, щоб працівник сфери обслуговування зумів, не дратуючись і не помиляючись, одночасно думати і в тому, і в другому напрямку, тобто реагувати на прохання обох клієнтів. Тут імітується стандартна поведінка відвідувачів. Спілкування здійснюється, перш за все, завдяки словам, у зв'язку з чим у гру повинен бути включений чисто лінгвістичний аспект – контроль за мовою. Інші учні беруть на себе роль “орбітрів”, які повинні проаналізувати, як здійснюється “обслуговування”, та оцінити його по п'ятибальній або дванадцятибальній системі, а викладач потім виводить загальну оцінку.

2. Один учень – бармен, другий – клієнт, який на даний час повинен одержати чек і решту, третій – відвідувач, який в цей же час бажає переглянути меню, четвертий – клієнт, якому потрібно замінити прибори. Імітується знайома всім робоча обстановка в закладі сфери обслуговування.

Потрібно навчити бармена не розгублюватися, швидко направляти свої думки в різні русла роботи, зберігати спокій, слідкувати за мовою. Інші учні “контролюють” та “оцінюють” роботу бармена.

3. Двоє учнів – відвідувачі перукарні, які розмовляють із майстром стосовно майбутньої зачіски, третій грає роль перукаря, четвертий – роль клієнта, який залишився незадоволеним якістю обслуговування, п'ятий – роль адміністратора, який розбирається в конфліктній ситуації.

Відповідно, учням пропонується розіграти сцену, в якій відображено напружену роботу перукаря в годину пік. Він повинен одночасно дати пораду відносно послуг перукарні, з'ясувати причину незадоволення третього клієнта, вислухати його претензії, аргументувати надану послугу, знайти порозуміння з викликаним із цього приводу адміністратором.

Тут також імітується звичайна “робоча” ситуація, яка спонукає відкинути всі побічні думки і не лише зосередити увагу, але і впорядкувати своє мислення, інакше він просто не справиться з вирішенням поставлених перед ним задач. Інші учні “контролюють” і “оцінюють” роботу перукаря, його мову, його відповіді клієнтам.

*Додаток підготовлений автором.*

## Додаток Д

### *Тест для працівника сфери обслуговування*

Свою згоду із запропонованими твердженнями позначте знаком “+”, а незгоду “-”.

1. Професійна культура – це одна з складових етики.
2. Професійна культура включає норми моральної поведінки.
3. Професійна культура навчає дотримуватись моральних норм, що вважаються основою поведінки людей у професійній діяльності.
4. У професійній культурі відображені окремі вимоги суспільства до професіоналізму.
5. Такт – це сукупність правил вияву ставлення до людей.
6. Засвоїти знання професійної культури означає бути професіоналом.
7. Професійна культура передбачає почуття міри і дотримання правил поведінки.
8. Тактовність є природженою ознакою людини.
9. Професійний етикет включає професійні знання, вміння, навички, форми звернення і привітання, поведінку в громадських місцях, поводження з оточуючими, манери й одяг.
10. Професійна поведінка зовні виражається в морально-психологічному почутті прихильності до клієнта.
11. Зміст понять етикет і професійна культура тотожний.
12. Професійна культура дає можливість оцінити етичний бік вчинку.
13. Професійна культура регулює моральність вчинків.
14. Зовнішній вигляд – складова професійної культури.
15. Культура мовлення – ознака професійності.
16. Професійне мовне спілкування – основа професійної діяльності.
17. Інформативність мови залежить від словникового запасу і вміння знаходити необхідне, важливе слово.
18. Лаконічність мови передбачає її стислість.
19. Переконливість мови – це її точність і аргументованість.
20. Одним із принципів професійної культури є добросовісне ставлення до праці.

*Додаток підготовлений автором.*

**Додаток Е**  
**Тест-опитувальник**  
**Оцінка спецкурсу учнями контрольної групи**  
**Вплив (важливість, необхідність) для майбутньої професійної діяльності**

Інструкція: «З метою підвищення ефективності навчання просимо Вас взяти участь у нашому дослідженні. Прочитайте кожне твердження й оцініть свою згоду або незгоду з ним, використовуючи для цього зазначені в дужках позначки: правильно – (++); мабуть, правильно – (+); мабуть, неправильно – (-); неправильно – (--))».

1. Вивчення професійної культури дає мені можливість дізнатися багато важливого для себе, виявити свої здібності.
2. Спецкурс мені цікавий, і я хочу знати з нього якнайбільше.
3. У вивченні цього спецкурсу мені достатньо тих знань, які я одержую на заняттях.
4. Навчальні завдання з цього спецкурсу мені нецікаві, я їх виконую, тому що цього вимагає викладач.
5. Труднощі, які виникають під час вивчення цього спецкурсу, роблять його для мене ще більш захоплюючим.
6. Під час вивчення цього спецкурсу, крім рекомендованої літератури, самостійно читаю додаткову літературу.
7. Вважаю, що деякі питання з цього спецкурсу можна було б не вивчати.
8. Якщо щось не виходить з цього спецкурсу, намагаюся розібратися й дійти до суті.
9. На заняттях з цього спецкурсу в мене часто буває такий стан, коли "зовсім не хочеться вчитися".
10. Активно працюю й виконую завдання тільки під контролем викладача.
11. Навчальний матеріал з цього спецкурсу з інтересом обговорюю у вільний час зі своїми друзями.
12. Намагаюся самостійно виконувати завдання з спецкурсу, не люблю, коли мені підказують і допомагають.
13. По можливості намагаюся одержати підказку щодо виконання завдань у товаришів.
14. Вважаю, що всі знання з цього спецкурсу є цінними й, по можливості, потрібно засвоїти їх якомога більше.
15. Практичні завдання з спецкурсу для мене важливіші, ніж теоретичні знання.
16. Якщо на заняттях з спецкурсу у мене щось не виходить, то особливо не засмучуюсь і не переживаю.
17. Мої інтереси й захоплення у вільний час перетинаються з даним спецкурсом .
18. Даний спецкурс для мене нецікавий, тому доводиться змушувати себе виконувати

навчальні завдання.

19. Якщо через хворобу (або з інших причин) я пропускаю заняття з спецкурсу, то мене це не засмучує.

20. Якби це було можливо, то я виключив би даний спецкурс до обов'язкового вивчення.

### Обробка результатів

Підрахунок показників опитувальника здійснюється відповідно до ключа, в якому "так" означає позитивні відповіді (правильно; мабуть, правильно), а "ні" – негативні (мабуть, неправильно; неправильно).

#### Ключ

Так	1	2	5	6	8	11	12	14	17	20
Ні	3	4	7	9	10	13	15	16	18	19

За кожний збіг із ключем нараховується один бал. Чим вищий сумарний бал, тим вищий показник внутрішньої мотивації вивчення спецкурсу. При низьких сумарних балах домінує зовнішня мотивація вивчення спецкурсу.

Для визначення рівня внутрішньої мотивації використовуються такі нормативні межі:  
0-5 балів – низький рівень внутрішньої мотивації;

6-14 балів – середній рівень;

15-20 балів – високий рівень.

*Додаток підготовлений автором.*



## Додаток Ж

### Оцінка спецкурсу викладачем (експертом) Шановні викладачі!

Дайте, будь ласка, відповіді на запитання:

#### Анкета

Для викладачів, що апробували спецкурс „Формування професійної культури”

1. Від чого, на Ваш погляд, здебільшого залежить формування професійної культури працівника сфери обслуговування:
  - а) від змісту навчального матеріалу;*
  - б) від методів навчання;*
  - в) від особистісних якостей учня?*
  
2. Чи вважаєте Ви запровадження в зміст дисциплін у закладах професійно-технічної освіти інформації з професійної культури:
  - а) необхідним;*
  - б) можливим;*
  - в) недоцільним?*
  
3. Чи вважаєте Ви доцільним впровадження даного спецкурсу в зміст навчальних програм для всіх закладів, що готують фахівців для сфери обслуговування?
  - а) необхідним;*
  - б) можливим;*
  - в) недоцільним?*
  
4. Який вплив, на Ваш погляд, має професійна культура на формування загальної культури майбутнього працівника сфери обслуговування?
  - а) суттєвий;*
  - б) незначний;*
  - в) не впливає.*
  
5. Чи використовуєте Ви у своїй викладацькій роботі на уроках інформацію спецкурсу „Формування професійної культури”?
  - а) досить часто;*
  - б) інколи;*
  - в) не використовую.*
  
6. Що, на Ваш погляд, обмежує можливість використання додаткової інформації для формування професійної культури учнів?
  - а) перевантаження навчальної програми;*
  - б) невідповідність вчителя;*
  - в) відсутність необхідного матеріалу.*

Подайте, будь ласка, Ваші пропозиції щодо формування професійної культури учнів.

**Дякуємо за участь!**

*Додаток підготовлений автором.*

## Додаток 3

### Анкета

#### Виявлення якостей, необхідних майбутньому працівнику сфери обслуговування

Шановні учні!

Просимо Вас ознайомитись із анкетною та об'єктивно відповісти на запитання, що в ній містяться.

Ваша думка, відверті відповіді допоможуть нам розробити пропозиції щодо соціального виховання спеціаліста у сучасних умовах.

Прохання заповнити анкету самостійно. Нас цікавить Ваша особиста думка.

Підписувати анкету не обов'язково.

1. **Які, на Ваш погляд, структурні елементи духовного світу людини?**
  - 1) Знання, розум, мислення.
  - 2) Душа, дух, духовні цінності.
  - 3) Віра, надія, любов.
  - 4) Світ почуттів, світ волі, світ думки.
  - 5) Що ще?
2. **Які факти, на Вашу думку, найбільш сприяють становленню професійної культури?**
  - 1) Система освіти і виховання.
  - 2) Матеріальне забезпечення.
  - 3) Умови, які існують в суспільстві.
  - 4) Засоби масової інформації.
  - 5) Кіно, театри, інші осередки культури.
  - 6) Ваш варіант.
3. **Від кого або чого, на Вашу думку, залежить формування професійної культури?**
  - 1) Самої людини.
  - 2) Батьків.
  - 3) Інших родичів.
  - 4) Друзів.
  - 5) Педагогів.
  - 6) Засобів масової інформації.
  - 7) Оточення.
  - 8) Країни.
  - 9) Мені важко відповісти на питання.
4. **Чим Ви звичайно заповнюєте свій вільний час?**
  - 1) Продовжую освіту.
  - 2) Займаюся політикою, громадською діяльністю.
  - 3) Займаюся спортом, туризмом.
  - 4) Читаю книжки, газети, журнали.
  - 5) Дивлюся телепередачі.
  - 6) Відвідую театри, кіно, концерти, музеї.
  - 7) Займаюся бізнесом.
  - 8) Займаюся вихованням дітей.
  - 9) Спілкуюся з друзями.
  - 10) Ваш варіант.
5. **Який вид мистецтва може сприяти формуванню професійної культури?**
  - 1) Театр.
  - 2) Кіно.

- 3) Образотворче мистецтво.
  - 4) Музика.
  - 5) Цирк.
  - 6) Декоративно-прикладне мистецтво.
  - 7) Художня література.
  - 8) Інші види.
- 6. Як Ви думаєте, у чому полягає життєвий успіх фахівця?**
- 1) Мати добре матеріальне становище.
  - 2) Мати повагу на роботі.
  - 3) Мати можливість кар'єрного росту.
  - 4) Мати вірного друга (подругу).
  - 5) Мати хорошу освіту і цікаву роботу.
  - 6) Мати можливість жити спокійно і весело.
  - 7) Ваш варіант.
- 7. Назвіть негативні фактори, які впливають на ваш побут?**
- 1) Погане здоров'я, труднощі з лікуванням.
  - 2) Низькі матеріальні доходи.
  - 3) Страх втратити роботу.
  - 4) Погані житлові умови.
  - 5) Відсутність хороших перспектив, безвихідь.
  - 6) Інше.
- 8. Які на Вашу думку повинні бути відносини з колегами по роботі?**
- 1) Доброзичливі.
  - 2) Конкурентні.
  - 3) Партнерські.
  - 4) Утаємничені.
  - 5) Мені важко відповісти на запитання.
- 9. Яку мету на Вашу думку повинен ставити фахівець?**
- 1) Мати престижну роботу
  - 2) Бути корисним у суспільстві.
  - 3) Побувати за кордоном із метою стажування або відпочинку.
  - 4) Досягти високого матеріального добробуту.
  - 5) Знайти супутницю (супутника) життя.
  - 6) Перейти в інший навчальний заклад.
  - 7) Мені важко відповісти на запитання.
- 10. Що Ви плануєте здійснити після закінчення навчального закладу?**
- 1) Мати невеликий заробіток, але більше вільного часу для свого духовного розвитку.
  - 2) Багато працювати і отримувати хороший заробіток.
  - 3) Мати власну справу.
  - 4) Вийхати за кордон назавжди.
  - 5) Створити хорошу сім'ю.
  - 6) Бути корисним людям, державі, суспільству.
  - 7) Мати можливість вчиняти згідно своїм переконанням.
  - 8) Досягти визнання і слави.
  - 9) Жити як хочеться, спокійно і весело.
  - 10) Ваш варіант.
- 11. Які із перелічених цінностей мають найбільше значення у Вашому житті?**
- 1) Здоров'я.
  - 2) Любов.
  - 3) Друзі.
  - 4) Цікава робота.

- 5) Активне життя.
- 6) Матеріальне забезпечення.
- 7) Оволодіння знаннями.
- 8) Засоби для досягнення мети.
- 9) Необхідність для самореалізації.
- 10) Щоб стати культурною особистістю.
- 11) Для службової кар'єри.
- 12) Для самоповаги.
- 13) Для визнання інших.
- 14) Отримання диплома.
- 15) Упевненість у собі.
- 16) Щасливе сімейне життя.

**12. Які якості Ви найбільше цінуєте в людях?**

- 1) Акуратність (охайність), вміння утримувати в порядку речі, порядок у справах.
- 2) Вихованість (гарні манери).
- 3) Високі запити (високі вимоги до життя і високі домагання).
- 4) Життєрадісність (почуття гумору).
- 5) Старанність (дисциплінованість).
- 6) Незалежність (здатність діяти самостійно, рішуче).
- 7) Непримиренність до недоліків у собі й інших.
- 8) Освіченість (широта знань, висока загальна культура).
- 9) Відповідальність (почуття обов'язку, вміння тримати слово).
- 10) Раціоналізм (вміння зріло і логічно мислити, приймати раціональні рішення).
- 11) Самоконтроль (стриманість, самодисципліна).
- 12) Сміливість у відстоюванні своєї думки, своїх поглядів.
- 13) Тверда воля (вміння наполягати на своєму, не відступати перед труднощами).
- 14) Толерантність (терпимість до поглядів і думок інших).
- 15) Широта поглядів (вміння зрозуміти іншу точку зору, поважати чужі смаки, звичаї, звички).
- 16) Чесність (правдивість, щирість).
- 17) Ефективність у справах (працелюбство, продуктивність у роботі).
- 18) Чуйність (дбайливість).

**13. Які національно-патріотичні цінності повинні бути пріоритетними для Вас як фахівця?**

- 1) Державна незалежність України.
- 2) Самопожертва в боротьбі за свободу нації.
- 3) Патріотизм, готовність до захисту Батьківщини.
- 4) Єдність поколінь на основі віри в національну ідею.
- 5) Почуття національної гідності.
- 6) Історична пам'ять.
- 7) Громадська національно-патріотична активність.
- 8) Пошана до державних та національних символів, до Державного Гімну.
- 9) Любов до рідної культури, мови, національних свят і традицій.
- 10) Пошана до Конституції України.
- 11) Орієнтація власних зусиль на розбудову Української держави і розвиток народного господарства.
- 12) Прагнення побудувати справедливий державний устрій.
- 13) Сприяння розвитку духовного життя українського народу.
- 14) Дбайливе ставлення до національних багатств, до рідної природи.

- 15) Увага до зміцнення здоров'я громадян України.
- 14. Які чинники найбільш сприяють духовному вдосконаленню майбутнього працівника сфери обслуговування?**
- 1) Інформування з преси, літератури, мистецтва.
  - 2) Інформування з прикладів оточуючої дійсності.
  - 3) Сімейне виховання.
  - 4) Спілкування з однолітками, друзями.
  - 5) Спілкування з викладачами.
  - 6) Релігія.
  - 7) Роз'яснення суті і кваліфікації вчинків як моральних, так і антиморальних.
  - 8) Розкриття перспектив розвитку Української держави.
  - 9) Інформування про громадянські права та обов'язки, ролі, етику громадянина.
  - 10) Інформування про організацію і прийоми самовиховання моральних якостей.
  - 11) Заохочення і згуртування учнів до позитивних громадянських справ.
  - 12) Випробування громадськими дорученнями.
  - 13) Покарання за антиморальні дії та громадянську пасивність.
  - 14) Зміст лекцій і практичних занять різних дисциплін гуманітарного циклу в закладі професійно-технічної освіти (історія, українська та зарубіжна культура, філософія, психологія і т. ін.).
- 15. Які особисті здібності та моральні цінності, на Вашу думку, визначають авторитет працівників?**
- 1) успіхи у роботі;
  - 2) активна участь у громадській роботі;
  - 3) наявність знайомств, зв'язків із впливовими людьми;
  - 4) принциповість по відношенню до себе та інших;
  - 5) чесність;
  - 6) чуйність, співчуття;
  - 7) надійність;
  - 8) вірність слову, справі;
  - 9) порядність, вихованість, ввічливість;
  - 10) інші цінності.

### Пояснення

Дана анкета запроваджується з метою удосконалення та оптимізації виховного процесу, підвищення рівня соціалізації майбутніх фахівців сфери обслуговування.

*Додаток підготовлений автором.*

## Додаток II

### Конфліктні ситуації, шляхи їх розв'язання та професійна культура

1. Вступ
2. Сутність конфлікту та фактори його виникнення.
3. Шляхи розв'язання конфлікту та професійна культура.
4. Рекомендації проведення практичних занять із подолання можливих варіантів конфліктних ситуацій, що можуть виникати під час професійної діяльності працівника сфери обслуговування
5. Висновки

#### ВСТУП

Життя людини завжди пов'язане із спілкуванням, під час якого виникають різноманітні конфліктні ситуації. Вміти долати конфліктні ситуації прагнуть усі люди. Кожна людина намагається справляти приємне враження, одержувати самому і надавати оточуючим радість від спілкування. Під час професійної діяльності велике значення має вміння встановлювати і підтримувати добрі стосунки із людьми. Завдяки цьому можна подолати безліч нарікань та конфліктів. Сьогодні формування професійної культури спілкування передбачає оволодіння знаннями про головні закономірності процесу спілкування, уміння аналізувати хід та результати спілкування, знати сутність конфлікту, його причини виникнення та шляхи виходу з нього.

Для того, щоб вільно почувати себе в оточуючому середовищу працівникові сфери обслуговування потрібні знання, вміння та навички про спілкування, конфлікт та шляхи виходу з нього.

У науковій літературі виділяють наступні типи спілкування: етикетний, діловий, товариський, приятельський та інші. У даних методичних рекомендаціях ми звертаємо увагу на професійне спілкування працівників сфери обслуговування під час їх професійної діяльності.

Перша частина методичних рекомендацій присвячена аналізу сутності конфлікту та конфліктних ситуацій, а також розглядаються умови виникнення таких ситуацій, їх динаміку, функції та класифікацію, визначається рівень конфліктності та його специфічні риси, окреслюється коло понять, важливих для соціально-психологічного аналізу конфлікту.

Друга частина роботи показує можливі стандартні варіанти шляхів розв'язання конфліктів, простежує наслідки конфліктних ситуацій, які є елементом процесу конфліктної взаємодії. Усвідомлення цих знань, корекція уявлень про конфліктну ситуацію полегшує спілкування під час професійної діяльності.

Третя частина методичних рекомендацій пропонує варіант проведення практичного заняття з учнями групи на подолання конфліктної ситуації, що може виникнути під час професійної діяльності працівника сфери обслуговування і дає можливість здобути необхідні навички культури поведінки під час можливих нестандартних ситуацій.

#### Сутність конфлікту та фактори його виникнення

Сучасна психолого-педагогічна наука вважає стандартною поведінкою людини дотримання певної ієрархії цінностей, яка має три рівні, на нижчому з яких – особисті та матеріальні цінності (власні потреби, задоволення), на другому – культурні цінності (мистецтво, наука, загальнонародні надбання, правопорядок), на третьому, вищому – духовні цінності (ідеали, смисло-ціннісні настанови, обов'язок перед суспільством).

Дуже часто недотримання однієї з цінностей може призвести до конфлікту

**Конфлікт** – це зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів суб'єктів взаємодії. Ситуація, в якій кожна з сторін прагне зайняти позицію, що несумісна і є протилежною відносно інтересів іншої сторони.

Розрізняють різні причини конфліктів:

- неузгодженість цілей у колективі;
- нечіткий розподіл прав і обов'язків;
- надмірна завантаженість;

- невідповідність посади і компетентності;
- стиль керівництва;
- умови праці;
- невизначеність власних цілей і перспектив росту;
- психологічна несумісність членів колективу;
- вичерпання особистих можливостей та інтересів. (Етика)

В основі будь-якого конфлікту перебуває конфліктна ситуація, тобто збіг обставин з протилежними тенденціями. Щоб конфлікт почав розвиватися, потрібен інцидент, необхідно, щоб якась сторона почала діяти, зачіпаючи інтереси іншої. Якщо протилежна сторона відповідає такими самими діями, то конфлікт із потенційного перетворюється в актуальний.

Основні причини конфлікту між працівниками в сфері обслуговування можуть бути такі: незадоволення соціальних потреб працівника в колективі, його низький статус, недостатність поваги з боку оточуючих, відсутнє почуття захищеності в колективі, відсутність умов самовираження, самоствердження, незадоволення умовами праці, незадоволення рівнем обслуговування клієнта даним закладом, порушення ним норм поведінки та інші. Ці причини породжені природою перебування людини в колективі, вони завжди конфліктні: з одного боку – особистість має бути в колективі для досягнення своїх життєвих цілей, для захисту, для задоволення соціально-психологічних потреб; з іншого — особистість намагається зберегти свою свободу, незалежність, індивідуальність та захистити свої прагнення, це стає джерелом тривоги, страху і викликає типовий конфлікт.

У структурі конфлікту можна виділити такі основні поняття: учасники конфлікту, умови перебігу конфлікту, образи конфліктної ситуації, можливі дії учасників конфлікту, наслідки конфліктних дій. Учасниками конфлікту можуть бути окремі індивіди, соціальні групи, організації, держави й т. д. З точки зору соціальної психології, що досліджує особистісні, міжособистісні та міжгрупові конфлікти, найтипівішими сторонами конфлікту є окремі аспекти (риси) особистості, самі особистості та соціальні групи. За такої класифікації учасників можливі конфлікти типу: риса особистості – риса особистості, особистість – особистість, особистість – група, група – група. В соціально-психологічному плані учасники конфлікту характеризуються передусім мотивами, цілями, цінностями, установками тощо.

Конфлікт у сфері обслуговування залежить від зовнішніх умов, в яких він виникає і розвивається. Важливою складовою є соціально-психологічне середовище, що представлене різними соціальними групами з їх специфічною структурою, динамікою, нормами, цінностями та ін.

До ознак поведінки, які свідчать про потенційний конфлікт, можна віднести, зокрема, такі:

- мовчання, відсутність захоплення, відсторонення;
- критиканство, лайка, демонстрація зверхності;
- несподівані запитання, відповіді, неадекватна поведінка;
- формальна ввічливість, встановлення певних норм, буквоїдство, споглядання за іншими;
- кокетливість, капризи;
- перетворення справи у жарт, розмови на сторонні теми;
- пошук винних, самокатування, удавана скромність, звинувачення колективу або його окремих членів. (Етика)

Учасниками конфлікту вважається соціальна група (чи індивід), який усвідомлює свій нерівноправний стан порівняно з іншими учасниками з приводу реального доступу (володіння) до матеріальних чи духовних благ, задоволенню потреб, впливу тощо. Конфліктні сторони утворюються тоді, коли індивідом чи групою усвідомлено або хоча б відчутно реальний факт нестачі якогось важливого життєвого ресурсу, що складає об'єкт конфлікту. Для виникнення конфлікту потрібні активні дії двох сторін, які спрямовані на досягнення протилежних цілей.

Учасники конфлікту та умови його перебігу не діють безпосередньо як один фактор. Опосередковуючою ланкою є образи конфліктної ситуації, які утворюються в кожного учасника конфлікту. Ці складові ситуації включають уявлення учасників про самих себе (свої мотиви, цілі, цінності тощо), уявлення про протилежну сторону конфлікту та уявлення про ситуацію, в якій склалися і вирішуються конфліктні стосунки. Саме суб'єктивні образи, а не реальність є безпосередньою детермінантою конфліктної поведінки. Ці образи зумовлюють можливі дії, що визначають різні боки конфлікту. Оскільки ці дії взаємообумовлені, вони стають «взаємодіями» (протидіями), визначають стратегію поведінки, яка виражається словами та діями.

Конфлікт та його наслідки безпосередньо пов'язані між собою. Вони включені в конфлікт на ідеальному рівні: учасники конфлікту мають свої певні переконання щодо ситуації, яка виникла і до шляхів її розв'язання та відповідно до цього вибирають свою позицію. Але й самі реальні наслідки конфліктних дій є складовим елементом процесу конфліктної взаємодії. Усвідомлення цих результатів, корекція своїх уявлень про конфліктну ситуацію – важливий бік конфліктної взаємодії.

Кожний реальний конфлікт, який виникає під час професійної діяльності має процесуальний характер. Розгляд динаміки конфлікту вимагає поділу його на стадії. Це виникнення об'єктивної конфліктної ситуації, усвідомлення її, здійснення конфліктної поведінки, розв'язання конфлікту.

Як правило конфлікт, який виникає, зумовлений об'єктивною ситуацією, яка може проявитися через певний час і вона може не усвідомлюватися учасниками майбутнього конфлікту. Тому цю стадію названо стадією потенційного конфлікту.

Для переростання наявної суперечності в конфліктну ситуацію необхідні:

- значимість ситуації для учасників конфліктної взаємодії;
- перешкода з боку одного з учасників досягненню цілей його опонентом (навіть якщо це суб'єктивне, далеке від реальності, сприйняття одним з учасників);
- перевищення рівня особистої чи групової терпимості до наявної перешкоди хоча б в однієї зі сторін.

Об'єктивація конфлікту здійснюється лише після усвідомлення об'єктивної ситуації як конфлікту. Усвідомлення ситуації породжує конфліктну поведінку. Достатньо часто реальний конфлікт виникає, коли здавалося би, об'єктивних умов конфлікту нема. Можливі такі варіанти співвідношення між образом конфліктної ситуації та реальністю:

1. Об'єктивно конфліктна ситуація існує, її учасники вважають, що їхні цілі, інтереси конфліктні, і правильно розуміють сутність себе, інших, ситуацію в цілому. Це адекватно усвідомлений конфлікт.

2. Об'єктивно конфліктна ситуація існує, сприймається як конфліктна, але усвідомлюється з певними відмінностями від реального контексту. Це неадекватно усвідомлений конфлікт.

3. Об'єктивно конфліктна ситуація існує, але не усвідомлюється. У цьому разі конфліктна взаємодія відсутня.

4. Об'єктивно конфліктної ситуації немає, але стосунки сприймаються як конфліктні. Це удаваний, помилковий конфлікт.

Аналізу потребують випадки неадекватного та удаваного конфлікту. Саме тому, що внутрішнє розуміння сутності ситуації, яка виникає між учасниками конфлікту, зумовлює їхню реальну поведінку, потрібно докладно проаналізувати фактори, що спричиняють відхилення від реальності (рівень інформованості, структура комунікації та ін.), та механізм впливу цих відхилень на перебіг конфлікту (його тривалість, інтенсивність, характер розв'язання).

Кожна конфліктна ситуація та її усвідомлення має емоційне забарвлення. Розуміння виникнення та впливу емоцій на перебіг конфліктів є дуже важливим для адекватного розв'язання конфліктних ситуацій і вимагає спеціального аналізу. Емоційний фон загострює конфліктні дії, а негативні емоції, що виникають у цей час, своєю чергою, стимулюють конфліктну поведінку. Взаємні конфліктні дії здатні змінювати, ускладнювати первинну конфліктну структуру, що утворює нові складові конфліктних дій. Поведінка учасників конфлікту може призвести до розвитку конфлікту, зміни його характеру, типу. Під час конфліктних дій учасники стикаються з реальністю, яка змінює початкові уявлення про ситуацію, це може привести до розуміння конфліктної ситуації і сприяти її адекватному розв'язанню.

Під час розгортання конфлікту можливі його переходи з одних форм в інші. Наприклад, внутрішній конфлікт може перейти в зовнішній (особистісний у міжособистісний) або навпаки. Так відбувається, коли конфлікт розв'язано не повністю, коли блокується конфліктна



поведінка, спрямована зовні, але внутрішнє прагнення до конфліктної поведінки не згасає. Емоції стримуються, це породжує внутрішнє напруження і викликає внутрішній конфлікт. Удаваний конфлікт, який виникає коли немає об'єктивної конфліктної ситуації, через помилкове сприйняття реальності може перерости у справжній, реальний. Конфлікт, що виник з одного приводу, може перерости у конфлікт з іншого приводу (діловий у міжособистісний або навпаки). Стадія конфліктної поведінки не ототожнюється з конфліктом. Перехід до конфліктної поведінки означає нову стадію конфлікту, найбільш відкриту й гостру. Способи розв'язання конфлікту спрямовані передусім на ліквідацію конфліктної поведінки.

### **Шляхи розв'язання конфлікту та професійна культура**

Працівник сфери обслуговування нездатний розв'язувати конфліктні ситуації не володіючи загальнолюдськими цінностями та навичками професійної культури.

Узагальнюючи відомі в теоріях багаточисельні визначення поняття культури, дослідник Б. Єрасов слушно зазначає, що культура – це процес і результат духовного виробництва як системи зі створення, збереження, поширення та освоєння духовних цінностей, норм, знань, значень та символів. У лоні культури народжуються ідеї, норми, значення і цілі, якими керується суспільство у всіх сферах діяльності. Вимагає значних зусиль процес засвоєння та оновлення культурних цінностей, адаптація їх до нових умов буття (див. Розин В.М. Культурологія : Учеб. Москва : Форум, Инфра-М, 1999. С. 79 ).

Професійна культура – інтегративне поняття, яке відображує досягнутий у трудовій діяльності рівень майстерності; означає творче ставлення до праці, здатність до прийняття рішень і їх оцінки одночасно з двох позицій – конкретно-технологічної і соціокультурної; формується на основі конструктивного об'єднання професійної та соціальної компетентності.

Працівник сфери обслуговування повинен володіти навичками інтеграції видів культур, які формують цілісну професійну культуру. Це такі види культур: інформаційна; психологічна; інтелектуальна; громадянська; правова; аксіологічна; екологічна; економічна; естетична; художня; алгоритмічна; світоглядна; організаційна; культура життєвого самовизначення, праці, міжособистісних взаємин. спілкування тощо.

А. А. Бахтін стверджував, що “три галузі людської культури – наука, мистецтво й життя – набувають єдності тільки в особистості”.

Етика поведінки працівника сфери обслуговування під час спілкування повинна будуватися на певних моральних принципах, серед яких головними є наступні:

- в основі ділового контакту лежать інтереси справи, а не особисті справи, інтереси та власні амбіції;
- порядність, тобто органічна неспроможність до безчесного вчинку або поведінки;
- добродійність, тобто органічна потреба робити людям добро;
- поважність, тобто повага гідності співбесідника, що реалізується через такі моральні якості як: ввічливість, делікатність, тактовність, чемність, турботливість;
- коректність, тобто стриманість у словах та манерах, виключення зайвих питань, надмірної настирності;
- висока самоорганізація і ефективне планування роботи та виконання її у відведені терміни і строки.

Беручи до уваги вищесказане працівник сфери обслуговування може долати конфліктні ситуації, що виникають у процесі професійної діяльності.

Заключна стадія розвитку конфлікту - подолання, залагодження ситуації, що склалася. Завдяки перетворенню самої об'єктивної ситуації можливо також змінити образ ситуації, що виникла в учасників конфлікту. В цих випадках можливе подвійне розв'язання конфлікту: часткове, коли долається тільки конфліктна поведінка, але залишається внутрішнє прагнення до конфлікту, воно лише стримується; і повне, коли конфлікт ліквідується як на рівні фактичної поведінки, так і на внутрішньому рівні. Повна ліквідація конфлікту шляхом зміни

об'єктивної ситуації можлива тоді, коли задоволені особистісні потреби учасників конфлікту. Конфліктна ситуація вважається частково розв'язаною, коли конфлікт на об'єктивному рівні здійснюється, але внаслідок відповідної зміни реальних умов конфліктна ситуація переструктурується так, що учасники не зацікавлені більше в продовженні конфлікту, хоча внутрішньо вони прагнуть досягнути поставленої мети. До цього типу належать суто адміністративні розв'язання конфлікту, що спираються на заборони, санкції в разі їх порушення. Особливої уваги вимагають випадки, коли конфлікт розв'язується шляхом зміни внутрішнього переконання, що мають учасники конфлікту. Таке розв'язання конфлікту (повне або часткове) спирається передусім на переструктурування або формування нових цінностей, мотивів, установок.

Існує велика кількість порад щодо розв'язання конфліктних ситуацій. Наприклад, пропонується оригінальна методика вирішення більшості міжособистісних конфліктів поступовою реалізацією чотирьох кроків: **опис** (початок розмови з конкретного і максимально об'єктивного опису конфліктної ситуації), **висловлення** думок і почуттів у зв'язку з конфліктною поведінкою іншої людини; **визначення**, як пропозиція варіанту поведінки, що може усунути конфлікт; **наслідки** – інформування про те, які будуть **переваги**, якщо людина змінить свою поведінку (можливо, доцільно згадати і про негативні наслідки від незмінної поведінки).

У розв'язанні непорозуміння може допомогти також знання стратегії взаємодій учасників конфліктної ситуації. Ця стратегія полягає в тому, що лише **компроміс** (увага до інтересів іншого, міра, з якою ви намагаєтесь задовольнити інтереси іншого) дає вигоду обох сторонам конфлікту. Програш обох – це джерело агресії, а вигоду одного можливий лише за умов прояву або альтруїзму, або егоїзму.

Однак треба пам'ятати, що розв'язати конфлікт, тобто створити безконфліктний стан, коли люди працюють у повній гармонії, неможливо. Це пов'язано з їхньою об'єктивною природою. Так народилася ідея **управління конфліктами виробленням індивідуальної стратегії і тактики продуктивної поведінки у конфліктній ситуації**.

**Щоб гідно вийти з конфліктної ситуації можна використати одну або кілька запропонованих моделей поведінки.**

**Компроміс** – це орієнтація не тільки на свої потреби але потрібно враховувати і інтереси протилежної сторони, стратегія узгоджень, пошуку спільних інтересів.

**Наполегливість.** Передбачає за будь-яких умов реалізувати власні інтереси, досягнути поставленої мети, жорсткий підхід (учасники – супротивники, мета – перемога або поразка). Така стратегія більш властива настирливим, нетерплячим, егоїстичним, тим, хто на вмє слухати інших і намагається нав'язати власну думку тощо. Якщо учасник конфлікту дотримується даної тактики у суперечці із особою з подібними поглядами, то така стратегія може призвести до ще більшого загострення конфлікту.

**Працівник сфери обслуговування у конфліктній ситуації може скористатися такими основними стилями поведінки:**

**1. Спроба уникнути конфліктної ситуації.** Працівник відмовляється від співпраці, він не прагне досягти власних цілей. Ознаки цього стилю поведінки: прагнення не брати на себе відповідальність за прийняття рішення, не бачити розбіжностей, заперечувати конфлікт, вважати його безпечним; прагнення вийти із ситуації не поступаючись, але й не відстоюючи своїх позицій; бажання утриматися від суперечок, дискусій, заперечень опоненту, висловлювань своєї позиції.

**2. Прийняття виклику.** Працівник прагне відстояти свою позицію, не беручи до уваги інтереси іншої людини, бажання відстояти своє шляхом відвертої боротьби за свої переконання, займає жорстку антагоністичну позицію, застосовує тиск на протилежну сторону конфлікту.

**3. Пристосування до ситуації.** Працівник жертвує власними інтересами; цей стиль поведінки характеризується прагненням зберегти або налагодити приємні стосунки, забезпечити інтереси супротивника згладжуванням суперечності; готовність до дії на шкоду власним інтересам, відсторонення від обговорення суперечливих питань, примирення з вимогами, претензіями; прагнення підтримати протилежну сторону, щоб не зачепити почуттів, шляхом піднесення загальних інтересів, замовчуючи розбіжності.

**4. Порозуміння із конфліктуючою стороною.** Працівник бажає запобігти конфлікту взаємними поступками; це пошук серединних рішень, коли ніхто багато не втрачає, але й не виграє; інтереси обох сторін повністю не розкриваються.

**5. Спроба вступити у співробітництво з протилежною стороною.** Працівник шукає альтернативи, які повністю або частково задовольняють інтереси обох сторін шляхом відвертого обговорення; спільного аналізу розбіжностей у процесі вирішення конфлікту; ініціатива, відповідальність і виконання

розподіляються за взаємною згодою.

**Оптимальною стратегією поведінки** суб'єкта діяльності вважається така, в якій застосовуються усі п'ять стилів поведінки. Оскільки, така манера поведінки дає можливість знайти більше точок перетину між конфліктуючими сторонами і знайти найоптимальніший вихід із ситуації, що склалася.

### **Рекомендації для проведення практичного заняття з подолання можливих варіантів конфліктних ситуацій, що можуть виникати під час професійної діяльності працівника сфери обслуговування**

Дане практичне заняття дає можливість підготувати майбутнього працівника сфери обслуговування долати можливі конфліктні ситуації, що можуть виникати під час професійної діяльності. В ігровій формі моделювати конфлікти, спільно шукати з них варіанти виходу, аналізувати поведінку різних сторін, обговорювати помилки, що виникали під час спроб вийти з непорозуміння.

## **Практичне заняття**

### **План**

1. Вміння працівника сфери обслуговування вирішувати конфлікти між клієнтами.
2. Конфлікт між працівником сфери обслуговування та клієнтом.
3. Конфлікти в трудовому колективі.

Пропонується навчальну групу поділити на три команди. Дві команди виконують поставлені викладачем завдання, а третя – дає оцінку виконаним завданням (експерти, які фіксують час, правильність відповідей, звіряючи їх з надрукованими варіантами відповідей викладача. Команда експертів є постійною (Можна розіграти кілька завдань, щоб кожна з груп спробувала себе у статусі "експертів").

Викладач пропонує групі різні варіанти конфліктних ситуацій. Учні мають завдання залагодити конфлікт. Також пропонуються можливі варіанти дій працівника сфери обслуговування до кожної конфліктної ситуації.

#### **1. Вміння працівника сфери обслуговування долати конфлікти між клієнтами**

- Сварка
- Некоректна поведінка
- Бійка
- Нав'язливе залицяння
- Підозра у крадіжці між клієнтами

#### ***Сварка***

Дії працівника під час сварки відвідувачів закладу сфери обслуговування

1. Вчасне реагування працівника
2. Спроба з'ясувати причину конфлікту
3. Намагання загасити конфлікт
4. Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів)

#### ***Некоректна поведінка***

Дії працівника під час некоректної поведінки відвідувачів закладу сфери обслуговування

1. Вчасне реагування працівника
2. Спроба з'ясувати причину інциденту
3. Намагання працівника заспокоїти клієнта (спроба зав'язати бесіду, звернення до моральних якостей людини, нагадування про правила поведінки у закладі)

4. Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів)

***Бійка***

Дії працівника під час бійки відвідувачів закладу сфери обслуговування

1. Вчасне реагування працівника
2. Намагання працівника заспокоїти клієнтів (спроба зав'язати бесіду, звернення до моральних якостей людини, нагадування про правила поведінки у закладі)
3. Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів, а при потребі виклик медичної допомоги)
4. З'ясування нанесеної матеріальної шкоди і її відшкодування винуватцями

***Нав'язливе залицяння***

1. Вчасне реагування на прохання клієнта по допомогу
2. Оцінка ситуації та прийняття рішення про адекватність необхідної допомоги
3. При потребі намагання працівника заспокоїти клієнта (спроба зав'язати бесіду, звернення до моральних якостей людини, нагадування про правила поведінки у закладі)
4. У разі неможливого врегулювання конфлікту вживання заходів для позбавлення постраждалого клієнта і закладу від винуватця
5. Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів)

***Підозра у крадіжці між клієнтами***

1. Вчасне реагування на прохання клієнта по допомогу
2. Оцінка ситуації та прийняття рішення про адекватність необхідної допомоги
3. При потребі намагання працівника заспокоїти клієнта (спроба зав'язати бесіду, звернення до моральних якостей людини, нагадування про правила поведінки у закладі)
4. У разі неможливого врегулювання конфлікту вживання заходів для позбавлення постраждалого клієнта і закладу від винуватця
5. Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів)

**2. Конфлікт між працівником сфери обслуговування та клієнтом**

Небажання платити за обслуговування та пошкоджені клієнтом товари

Недотримання норм поведінки в закладі (куріння, розпивання спиртних напоїв, ненормативна лексика, небажання залишити заклад)

Незадоволення обслуговуванням

Незадоволення якістю продукції

Спроба повернути товар, що не підлягає поверненню

**Небажання платити за обслуговування та пошкоджені клієнтом товари**

1. З'ясування причини небажання платити
2. У разі правоти клієнта спроба працівника та закладу мирно врегулювати конфлікт і відшкодувати збитки (моральні, матеріальні) постраждалій стороні
3. Якщо клієнт не правий: нагадати про моральні та етичні норми, правову відповідальність.
4. Утримання в закладі клієнта (звертання до інших працівників, закриття дверей...)
5. Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів)

**Недотримання норм поведінки в закладі (куріння, розпивання спиртних напоїв, ненормативна лексика, небажання залишити заклад)**

1. Вчасне реагування на ситуацію, що склалася.

2. Спроба працівника мирно врегулювати конфлікт
3. Нагадати про норми поведінки в закладі, моральні, правові та етичні норми, правову відповідальність.
4. У разі невиконання прохань працівника спроба видалення порушника за межі закладу
5. Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів)

#### **Незадоволення обслуговуванням**

1. Спроба працівника мирно врегулювати конфлікт (з'ясування причини незадоволення)
2. Усунення працівником вказаних недоліків
3. Вміння запропонувати альтернативний варіант
4. Залагодження конфліктної ситуації: відшкодування моральної та матеріальної шкоди клієнтові.

#### **Незадоволення якістю продукції**

1. Спроба працівника мирно врегулювати конфлікт (з'ясування причини незадоволення)
2. Усунення працівником вказаних недоліків
3. Вміння запропонувати альтернативний варіант
4. Залагодження конфліктної ситуації: відшкодування моральної та матеріальної шкоди клієнтові
5. Повідомлення керівництва про виявлені недоліки

#### **Спроба повернути товар, що не підлягає поверненню**

1. З'ясування причини незадоволення клієнта
2. Пояснення причин неможливості повернення товару на підставі законодавчих актів та правил торгівлі
3. Спроба працівника мирно врегулювати конфлікт
4. Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів)

### **3. Конфлікти між працівниками сфери обслуговування**

Конкуренція

Заздрість

Неповага

Небажання враховувати поради та думки

Небажання прийти на допомогу співробітнику

Плітки, наговори

Неврахування поганого самопочуття та настрою іншого працівника

В даному завданні учням пропонується самостійно знайти варіанти можливих дій працівника сфери обслуговування.

## **ВИСНОВКИ**

У першій частині методичних рекомендацій проаналізовано що таке конфлікт і які фактори впливають на виникнення конфліктних ситуацій, показано, які існують види конфліктів і варіанти їхнього розвитку. Знаючи причини конфлікту працівник сфери обслуговування має можливість уникнути деяких із них, не дати перерости протиріччям у конфлікт.

Друга частина пропонує, спираючись на знання з професійної культури моделі

поведінки працівника сфери обслуговування під час залагодження конфліктної ситуації, якої не вдалося запобігти.

Третій розділ дає рекомендації щодо проведення практичних занять із подолання можливих варіантів конфліктних ситуацій, що можуть виникати під час професійної діяльності працівника сфери обслуговування.

Зрозуміло, що методична розробка не може врахувати всі можливі ситуації, що виникатимуть під час професійної діяльності, але використовуючи її можна підготувати майбутнього працівника сфери обслуговування хоча б психологічно до того, що він здатний цивілізовано долати конфлікти.

Дана методична розробка може використовуватися як викладачами для підготовки практичних занять із етики професійної поведінки, так і для учнів, які прагнуть краще підготувати себе для майбутньої професійної діяльності.

### ЛІТЕРАТУРА

Скловська В.І. Професійна культура як складова частина професійної підготовки курсантів льотних навчальних закладів (психолого-педагогічний аспект) // Теорія і практика формування професійної компетентності суб'єктів педагогічного процесу: Збірник наукових праць // Проблеми сучасного мистецтва і культури. Харків : Книж. Видавн. "Каравела", 2000. С. 128-136.

*Литвинцева Н. А.* Психологический автопортрет. М., 1996. С. 203-212.

Психология личности: тесты, опросники, методики / Авт.-сост.: Н. В. Киршева, Н. В. Рябчикова. М : Геликон, 1995. С. 194 - 202.

*Додаток підготовлений автором.*

## Додаток Й

### Тема уроку: Практичне моделювання ситуацій, що виникають під час професійного спілкування фахівця сфери обслуговування

#### Мета заняття:

**Навчальна:** допомогти учневі закріпити навички використання професійної лексики під час спілкування, основні вимоги до культури мовлення, обмотивувати вагомість професійного етикету у житті людини, навчити учнів працювати попарно та у групах, розглянути практичні ситуації, що виникають під час професійної діяльності працівника сфери обслуговування.

**Розвиваюча:** розвивати мислення, комунікативні вміння, увагу, пам'ять, збагачувати словниковий запас учнів, розвивати вміння вчасно реагувати на ситуації, що виникають під час професійної діяльності, аналізувати ситуацію та поведінку клієнтів, здатність приймати рішення у нестандартних ситуаціях, брати відповідальність за свої дії.

**Виховна:** прищеплювати любов до обраної професії, вихованість, охайність, вміння слідкувати за робочим місцем, почуття відповідальності, комунікабельність, почуття естетичного світогляду, виховувати почуття патріотизму, гордості за свою Батьківщину, вміння шанувати національні традиції та звичаї.

**Тип уроку:** закріплення набутих знань з елементами проблемності, гри та інтерактивними методами навчання.

**Міжпредметні зв'язки:** українська мова, українська література, зарубіжна література, ділова українська мова, соціологія, культурологія, філософія, релігієзнавство.

**Обладнання:** комп'ютер, мультимедійний плеєр, екран, роздатковий матеріал (професіограма молодшого спеціаліста сфери побутового обслуговування, тексти та речення на картках).

**Проблемне питання:** Що дає володіння професійною культурою під час роботи в сфері обслуговування?

#### Хід заняття:

#### I. Організаційний момент. (3 хв.)

#### II. Повідомлення мети та завдань, актуалізація теми заняття. (5 хв.)

#### III. Активізація опорних знань на попередніх заняттях. (10 хв.)

#### IV. План заняття:

#### 1. Вступне слово викладача (15 хв.)

Важко переоцінити значення професійної культури в житті людини і суспільства.

Кожна людина зацікавлена в тому, щоб її високо оцінили як кваліфікованого та культурного працівника, який уміє правильно і гарно говорити, оскільки це дає можливість установлювати й підтримувати добрі стосунки з людьми не тільки в сім'ї, а й у товаристві, на підприємстві, в громадських та інших установах; мати відповідний професії та етикету зовнішній вигляд; фахово виконувати свої професійні обов'язки.

Кожен з нас має певний рівень культури, інтелекту, освіти, фаху, але ми повинні вміти з усіма знаходити спільну мову, спілкуючись, уникаючи конфліктів та непорозумінь.

Під час теоретичних занять та практики ви отримали уявлення про робоче місце. Яке має відповідати певним стандартам та вимогам: пожежній безпеці, освітленню, санітарно-екологічним нормам і т. ін. Але все це включає і естетичне оздоблення приміщення та робочого місця.

Перед вами стоїть завдання описати, дотримуючись усіх необхідних вимог, робоче місце своєї мрії, незважаючи на можливі фінансові витрати.

*Навчальна група ділиться на три команди. Дві групи виконують поставлені викладачем завдання, а третя – дає оцінку виконаним завданням (експерти, які фіксують час, правильність відповідей, звіряючи їх з надрукованими варіантами відповідей викладача. Група експертів є постійною (Можна розіграти кілька завдань, щоб кожна з груп спробувала себе у статусі "експертів").*

#### 2. Завдання для учнів:

- Змоделюйте робоче місце своєї мрії (15)

Коли час, відведений для виконання завдання, вийшов, представники з кожної групи з написаними варіантами виходять на середину аудиторії та зачитують підготовлені командами відповіді. Експерти фіксують, у кого більш професійно спрямована та краща відповідь, слухають обґрунтування, пояснення. Допомагати виступаючому можуть учні групи.

Експерти оцінюють працю групи. Викладач фіксує, чи зуміли експерти об'єктивно оцінити пошукову роботу груп і дає власну експертну оцінку.

### **Слово викладача:**

Як говорить народна приказка: „Зустрічають за одягом, а проводжають – за розумом”. Будь-який професійний одяг також повинен відповідати певним стандартам та вимогам. Він має бути зручним, охайним, чистим, захищати працівника і т. ін. Але державні стандартні вимоги до одягу не включають те, що він має бути естетично привабливим. Фактично кожен заклад сфери обслуговування вирішує цю проблему самостійно: розробляються певні фасони, кольорова гама, оздоблення тощо для одягу. Вам пропонується придумати такий спецодяг, який буде подобатись вам і в якому буде комфортно працювати.

Під час виконання завдання група продовжує ділитись на дві команди та експертів, але роль експертів виконує та з команд, що до цього моделювала попередню ситуацію.

### **Завдання для учнів:**

- Дайте характеристику зовнішнього вигляду працівника сфери обслуговування (15)

*Завдання оцінюється за попереднім принципом.*

### **Слово викладача:**

Важливою частиною мовленнєвого етикету є професійний етикет. Отримавши фах, наприклад бармена, перукаря, покоївки, офіціанта, продавця і т. ін., ми йдемо працювати до закладів чи то державної, чи то індивідуальної форм власності. І знову доведеться знайомитись, щодня спілкуватись, ділитись тим, що ви знаєте, запитувати і з'ясувати, якщо чогось не знаєте. Професійний мовленнєвий етикет вимагає бути ввічливими, стриманими, цікавими, дотепними співрозмовниками і кваліфікованими працівниками.

Німецький письменник Гете сказав: "Недостатньо тільки отримати знання, потрібно вміти їх використати". Тому ви повинні довести, що справді володієте знаннями, навичками, кожен ланку своєї роботи знаєте і справитесь із завданням без сторонньої допомоги. Професійний мовленнєвий етикет вимагає постійної праці над собою як фахівцем, тобто, розширювати професійний кругозір, постійно збагачувати свої знання й досвід, своїми здобутками ділитись з іншими. Ще одна важлива вимога професійного мовленнєвого етикету - вміле і доцільне володіння термінологією, словами-професіоналізмами.

Спираючись на знання, що ви одержали під час навчання в закладі професійно-технічної освіти з предметів: українська мова, українська література, зарубіжна література, ділова українська мова, соціологія, культурологія, філософія, релігієзнавство та ін. попробуйте проаналізувати спілкування фахівця.

Під час виконання завдання група продовжує ділитись на дві команди та експертів, але роль експертів виконує одна з команд, що до цього моделювала попередню ситуацію.

### **Завдання для учнів:**

- Як повинен спілкуватися фахівець сфери обслуговування (15)

*Завдання оцінюється за попереднім принципом.*

### **V. Підсумок заняття**

На сьогоднішньому занятті ми закріпили навички та вміння оздоблювати робоче місце згідно стандартів та вимог, з'ясували, яким має бути професійний одяг та проаналізували значення професійного спілкування працівника сфери обслуговування.

### **VI. Відповідь на проблемне запитання.**

### **VII. Аналіз відповідей та оцінка діяльності учнів.**

### **VIII. Домашнє завдання.**

Знайдіть в українській та зарубіжній літературі приклади пов'язані із вашою професією. Попробуйте продумати свою поведінку в ситуаціях:

- конфлікти між клієнтами;



- конфлікти в трудовому колективі;
- конфлікт із керівництвом;
- конфлікт із державними та контролюючими органами.

*Додаток підготовлений автором.*

## Додаток К

### Робоча програма факультативного курсу «Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін»

#### ВСТУП

У сучасних умовах реформування економіки та становлення нових економічних відносин в Україні значно розширюється коло вимог, що висуваються до кваліфікації фахівця, який працює у побутовій сфері. Планомірне тісне інтегрування України у світові торговельні процеси обумовлює необхідність формування нового покоління фахівців, здатних не лише ефективно й грамотно вести торговельні операції, але й дотримуватися вимог професійного етикету, що є загальноприйнятим у цивілізованому світі.

Навчальна програма вивчення факультативного курсу «Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін». Її складено відповідно до інструктивного листа Міністерства освіти і науки України від 19.06.02 № 1/9-307 та додатка до цього листа “Змістові частини галузевих стандартів вищої освіти підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційних рівнів молодшого спеціаліста та бакалавра щодо гуманітарної, соціально-економічної та екологічної освіти та освіти безпеки життя і діяльності людини й охорони праці”.

**Предметом** вивчення «Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін» є напрямки формування професійної культури учнів пов’язані з загальноосвітніми та спеціальними курсами: зарубіжна, українська літератури, українська мова, історія, соціологія, право, філософія, ділова українська мова, мистецтво ділового спілкування, релігієзнавство, культурологія, психологія спілкування та етика ділових відносин у сфері побуту.

**Міждисциплінарні зв’язки:** факультативний курс «Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін» пов’язаний із дисциплінами “Зарубіжна література”, “Українська література”, „Українська мова”, „Ділова українська мова”, „Філософія”, „Соціологія”, „Культурологія”, „Етика”...

#### 1. Мета і завдання дисципліни

**«Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін».**

Запропонований курс має **на меті** формування в учнів закладах професійно-технічної освіти сфери обслуговування стійких навичок поведінки у професійній діяльності відповідно до норм і правил професійної етики працівника сфери побутового обслуговування.

Основними завданнями курсу є:

- усвідомлення сутності понять «професійна етика», «професійний етикет», «професійна культура», «культура поведінки», «конфлікт», «конфліктна ситуація», «професіоналізм», «комунікабельність», «толерантність», «професійна культура», «гуманізм» тощо;
- оволодіння знаннями щодо норм і правил професійної культури, етики, естетики молодшого спеціаліста сфери побутового обслуговування;
- відпрацювання навичок етичної поведінки у стандартних та нестандартних ситуаціях професійного спілкування;
- на основі даного спецкурсу сприяти формуванню культури професійної поведінки, вмінню спілкуватися з клієнтом, формування вмінь запобігання конфліктних ситуацій та виходу з них.

Унаслідок вивчення цього курсу учні повинні **знати:**

- сутність понять «професійна етика», «професійний етикет», «професійна культура», «культура поведінки», «конфлікт», «конфліктна ситуація», «професіоналізм», «комунікабельність», «толерантність», «професійна культура», «гуманізм» тощо;
- особливості українського етикету;
- психологічні основи професійного спілкування;
- основні норми і правила професійної етики молодшого спеціаліста сфери побутового обслуговування;
- способи запобігання та усунення конфліктів у професійній діяльності;
- особливості ділового етикету інших народів.

**Уміти:**

- аналізувати професійну діяльність (власну та чужу) працівників сфери побутового обслуговування з точки зору вимог професійної етики;
- поводитися у конфліктних ситуаціях;
- вести ділову телефонну розмову, ділові переговори, наради, прийоми тощо;
- вести ділове листування;
- дотримуватися вимог професійної етики у власній професійній діяльності та ін.

Програма курсу розрахована на 90 год., з яких 40 год. аудиторні і 50 год. відводиться на самостійну роботу студентів. Аудиторні години розподіляються таким чином: 17 год. лекції, 17 год. семінарські і 6 год. – практичні заняття. Форма підсумкового контролю – диференційований залік.

Програма розрахована на три курси навчання учнів у закладах професійно-технічної освіти. Вона інтегрована з навчальними дисциплінами, що вивчають учні на кожному курсі. Дана програма спирається на базу знань, які одержують учні з гуманітарних дисциплін і додає навички професійної культури, ділового спілкування. Таким чином, факультативний курс **«Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін»** спирається на I курсі на знання з предметів: українська мова та література, зарубіжна література, історія України, всесвітня історія, географія; на II курсі: ділова українська мова, соціологія, політологія, культурологія, релігієзнавство, іноземна мова за професійним спрямуванням, основи правознавства, філософія. У лекціях факультативного курсу одержані знання аналізуються у форматі формування професійної культури. На III курсі під час переддипломної практики систематизуються одержані знання та проводяться практичні заняття. Широко використовуються активні методи навчання учнів, зокрема рольові ігри, «мозковий штурм», наукові конференції, обговорення підготовлених студентами рефератів та повідомлення, а також звітів учнів попередників про результати виробничої практики та ін. Це дозволить штучно змоделювати такі професійні ситуації, в яких учень має швидко зорієнтуватися і вибрати серед багатьох можливих варіантів найбільш оптимальний спосіб поведінки відповідно до вимог професійної етики фахівця сфери побутового обслуговування.

Підсумкове заняття доцільно також проводити у формі рольової гри, наприклад, конкурс «Кращий за професією» чи змагання у вигляді КВН з можливістю оцінювання учасників авторитетним журі тощо.

## Тематичний план

Тема №	Назва розділу і тем	Кількість годин				
		Усього	Аудиторні заняття			Самостійна робота
			Лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	
	<b>Розділ 1. Загальні відомості про професійну культуру (I курс)</b>	<b>0</b>			<b>10</b>	
1.1	Вступ. Поняття професійної культури, її предмет, завдання і функції.				2	
1.2	Історія розвитку професійної культури				2	
1.3	Художня література як основа формування культури мови особистості.				2	
1.4	Лінгвістичний аспект формування професійної культури				2	
1.5	Етнопсихологічні особливості професійної культури				2	
	<b>Розділ 2. Суспільствознавство і професійна культура (II курс)</b>	<b>4</b>			<b>12</b>	
2.1	Соціальне розуміння права.				2	
2.2	Філософія і культура.				2	
2.3	Цінності в житті людини і суспільства.				2	
2.4	Соціальні відносини.				2	
2.5	Соціологія менеджменту та праці.				2	
2.6	Релігія як феномен духовної культури.				2	
	<b>Розділ 3. Професійне спілкування (II курс)</b>	<b>4</b>			<b>12</b>	
3.1	Професійна культура спілкування				2	
3.2	Основні правила ділового етикету				2	
3.3	Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання				2	
3.4	Професійна етика і мораль				2	
3.5	Колективне обговорення ділових проблем				2	
3.6	Процес прийняття рішень				2	

Тема №	Назва розділу і тем	Усього	Лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Самостійна робота
	<b>Розділ 4. Навчальна практика</b>					<b>16</b>
4.1	Активізація теоретичних знань набутих під час вивченого факультативного спецкурсу „Формування професійної культури”					4
4.2	Практичне моделювання ситуацій, що виникають під час професійного спілкування фахівця сфери обслуговування					12
	Разом	<b>90</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>50</b>

## I курс

№ п/п	Назва розділу і теми	К-ть год.
1.	<p><b>Вступ. Поняття професійної культури, її предмет, завдання і функції.</b> Обґрунтування необхідності різнобічних знань для формування професійної культури майбутнього фахівця. Демонстрація прикладів різноманітних конфліктних ситуацій, що можуть виникати під час професійної діяльності</p>	1
2.	<p><b>Історія розвитку професійної культури.</b> Формування професійної культури майбутнього фахівця на основі історичних прикладів - „Американська мрія” - роль особи в розвитку суспільства - процес формування ринкової системи в Україні Структура понять «культурна спадщина», «культурні цінності». Теоретичні засади збереження світової та національної культурної спадщини. Значущість відомих пам’яток української культури</p>	1
3.	<p><b>Художня література як основа формування культури мови особистості.</b> Вплив художньої літератури на формування мовної культури. Роль книги в житті людини. Виразність читання та мовлення. Подібність і відмінність виразного читання тексту й усного мовлення. Виразність як засіб спілкування і шлях до поглибленого вивчення творів художньої літератури та публіцистики. Основні засоби виразності. Приклади формування професійної культури майбутнього фахівця на прикладах світової літератури. Т. Драйвер „Фінансист” Б. Шоу „Пігмаліон” Дж. Лондон „Мартін Іден” Е.М. Ремарк „Три товариші” Ф. Стендаль „Червоне і чорне” Бальзак „Гобсек” (негатив) Е. Хемінгуей „Старий і море” Формування загальнолюдських цінностей та національних традицій на прикладі української літератури</p>	2
4.	<p><b>Лінгвістичний аспект формування професійної культури.</b> Необхідність вивчення державної та іноземних мов для формування професійної культури майбутнього фахівця - кваліфікований робітник – „візитна картка” своєї країни; - лише знавець рідної мови може бути патріотом своєї держави; - грамотність фахівця – показник освіченості людини; - роль іноземних мов у роботі фахівця сфери обслуговування.</p>	2
5.	<p><b>Етнопсихологічні особливості професійної культури.</b> Краєзнавство. Особливості українського менталітету. Відвідування музею (хліба, релігії, історії, картинна галерея....).</p>	2

## II курс

№ п/п	Назва розділу і теми	К-ть год.
1.	<p><b>Соціальне розуміння права.</b>            Культурно-духовні права й свободи людини і громадянина за Конституцією України. Соціальна природа правомірної та протиправної поведінки. Механізми соціальної дії та реалізації права в процесі розбудови громадянського суспільства в Україні.</p>	1
2.	<p><b>Філософія і культура.</b>            Походження та сутність культури. Матеріальна та духовна культура. Феномен мови. Філософські концепції мови. Культура і цивілізація. Багатоманітність культур і цивілізацій, колоподібна та лінійна концепції розвитку цивілізації. Східна та Західна моделі цивілізації, культури. Культура спілкування. Типологія культур: висока, масова, народна, елітарна, субкультура. Етичні цінності культури та етика добра.</p>	1
3.	<p><b>Цінності в житті людини і суспільства.</b>            Поняття „аксіологія”. Місце аксіології в системі культури. Цінності як визначальні характеристики людського буття. Людина в системі цінностей. Структура цінностей.            Цінність як ядро духовного світу людини. Проблема суб’єктивного вибору. Цінність і ціль. Цінність і життєвий смисл. Цінність як регулятор поведінки людини.            Базові цінності людського буття. Цінність орієнтації. Вищі духовні цінності. Поняття про духовну досконалість.</p>	2
4.	<p><b>Соціальні відносини.</b>            Соціологія конфлікту як галузь соціологічного знання. Поняття „соціальний конфлікт”. Причини соціальних конфліктів , їх класифікація, механізм, структура та функції.</p>	2
5.	<p><b>Соціологія менеджменту та праці.</b>            Поняття предмета соціології праці та управління. Основні категоріальні характеристики праці: "характер праці", її "зміст; "умови", "види", "організація". Суб’єктивні оцінки сфери праці: "мотивація", "ставлення" до праці"; "задоволеність умовами праці", її "стимулювання"; "трудова адаптація"; "соціально-психологічний клімат в колективі". Принципи управління соціальними процесами. Особистість сучасного керівника та методи підвищення ефективності його праці та взаємодії з трудовим колективом. Соціальні технології та їх роль у розвитку трудового колективу.            Застосування менеджерських методів і засобів праці.</p>	2
6.	<p><b>Релігія як феномен духовної культури.</b>            Наукове і релігійне розуміння духовної культури: об’єктивна зумовленість місця релігії у сфері духовної культури як самостійної і специфічної форми суспільної свідомості. Особливості впливу на різні сфери духовної культури, на естетичне освоєння світу. Вплив релігійного мистецтва на художню творчість (архітектуру, живопис, літературу, театр, музику тощо). Роль релігії і церкви в духовно-культурному вихованні підрастаючого покоління. Релігія в системі духовної культури. Співвідношення релігії і культури. Релігійна культура.</p>	2

№ п/п	Назва розділу і теми	К-ть год.
1.	<b>Професійна культура спілкування.</b> Професійна культура та мораль.	2
2.	<b>Основні правила ділового етикету.</b> Етикет як сукупність правил поведінки людини . Моральні основи етикету. Особливості ділового етикету. Норми поведінки керівника. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами та партнерами по бізнесу. Етикет у взаєминах з іноземцями.	2
3.	<b>Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання.</b> Визначення конфлікту. Конфліктні ситуації. Класифікація конфліктів. Типи соціально-психологічних конфліктів на виробництві. Як визначити сутність конфлікту. Формування готовності до виходу з конфлікту. Міжособистісні стилі розв'язання конфліктів. Структурні методи розв'язання конфліктів. Самостійне розв'язання конфліктів. Розв'язання конфліктів за допомогою посередника	2
4.	<b>Професійна етика і мораль:</b> моральні якості професіонала, моральні вимоги до професії, сфери застосування етики бізнесу, особисті моральні якості фахівця, моральні обмеження діяльності фахівця сфери обслуговування	2
5.	<b>Колективне обговорення ділових проблем.</b> Форми колективного обговорення проблем. Переговори. Нарада. Збори як форма прийняття колективного рішення. Дискусія. „Мозковий штурм”.	2
6.	<b>Процес прийняття рішень</b>	2

### III курс

№ п/п	Назва розділу і теми	К-ть год.
	<b>Активізація теоретичних знань набутих під час вивченого факультативного спецкурсу „Формування професійної культури”</b> 1. Вступ. Повторення пройденого матеріалу на попередніх курсах. 2. Обґрунтування необхідності різнобічних знань для формування професійної культури майбутнього фахівця. 3. Соціальне розуміння культури, філософське розуміння культури, правова культура, роль релігії в суспільних відносинах. 4. Що таке конфлікт та конфліктна ситуація? 5. Професійна етика і мораль.	2
	<b>2. Практичне закріплення набутих теоретичних знань (Моделювання ситуацій...)</b>	8

**Домашнє завдання:** реферат, доповідь, проект власного моделювання неординарних конфліктних ситуацій.



**Теми доповідей:**

1. Знання правил обслуговування відвідувачів закладів громадського харчування і сервіровки столу.
2. Необхідність знання асортименту і кулінарної характеристики блюд і напоїв, ціни на них закладів громадського харчування.
3. Правила роботи на контрольно-касових апаратах.
4. Знання іноземних мов у межах професійного розмовного мінімуму у роботі з іноземними відвідувачами. .
5. Якості професійної та особистої культури офіціанта.
6. Вміння фахівця сфери обслуговування зробити привабливим своє робоче місце.
7. Сервісне обслуговування відвідувачів харчовим асортиментом , що відповідають їхньому смаку наявному в преїскуранті.
8. Культура прийому та збереження товару.
9. Культура спілкування з клієнтами та комунікабельність працівника сфери обслуговування.
10. Культура зовнішнього вигляду працівника сфери обслуговування.
11. Значення естетичного смаку у професійній діяльності працівника сфери обслуговування.
12. Потреба доброзичливості у спілкуванні з клієнтами.
13. Формування культури спостереження за поведінкою клієнтів.
14. Усунення нетерпимого ставлення працівника сфери обслуговування до манер, смаку, особливостей зовнішності інших людей як необхідна складова культури поведінки.
15. Культура впровадження іноземного досвіду у сфері обслуговування з урахуванням національних традицій та звичаїв.
16. Культура надання порад клієнтові та вміння враховувати його уподобання.
17. Культура проведення консультативної роботи з клієнтами.
18. Культура етикету у спілкуванні між колегами по роботі та з керівництвом установи сфери побутового обслуговування.
19. Амбіційність, бажання професійного росту, виховання лідерських якостей і толерантне ставлення до колег по роботі.
20. Знання сучасних тенденцій та інновацій у моді – необхідна складова професійної культури працівника сфери обслуговування.
21. Культура ділової телефонної розмови, ділових переговорів, нарад, прийомів тощо.

### Теми рефератів:

1. Історія формування професійної культури сфери обслуговування.
2. Необхідність формування бази знань для сприйняття професійної культури.
3. Особливості професійної культури сфери обслуговування в країнах світу (країна – за вибором).
4. Історія формування правил етикету.
5. Роль знання української мови для формування загальної культури у професійному спілкуванні.
6. Роль знання іноземних мов для формування загальної культури у професійному спілкуванні.
7. Культура організації спеціалізованих установ у сфері побутового і комунального господарства (косметичні кабінети, салони, перукарні, лазні, готелі...)
8. Фахівець сфери обслуговування – візитна картка своєї держави.
9. Професійна культура спілкування та діловий етикет.
10. Культурно-духовні права й свободи людини і громадянина.
11. Конфлікт як прояв соціальних відносин і важливість вміння виходу з конфліктних ситуацій.
12. Необхідність знання моральних та правових норм у професійній діяльності працівника сфери обслуговування.
13. Історія формування моральних та правових норм у суспільстві.
14. Цінності в житті людини і суспільства.
15. Духовний світ працівника – запорука успіху професійної діяльності.
16. Формування професійної культури майбутнього фахівця на основі історичних прикладів
17. Художня література як основа формування культури мови особистості.
18. Типологія культур: висока, масова, народна, елітарна, субкультура.
19. Толерантність у ставленні до представників різних професійних конфесій.
20. Професійна етика і мораль.
21. Гуманізм та гуманна поведінка працівника сфери обслуговування у спілкування з клієнтами з особливими потребами.
22. Особливості українського етикету.

## ЛІТЕРАТУРА

*Нормативні документи*

Державний стандарт базової і повної загальної середньої освіти ([Постанова Кабінету Міністрів України](#) від 23. 11. 2011 р. № 1392) // Інформаційний збірник та коментарі Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України. 2012. № 4-5. С. 3-56; [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1392-2011-p>.

Концепція Нової української школи [Електронний ресурс]

Режим доступу: <http://mon.gov.ua/activity/education/zagalna-serednyaua-sch-2016/koncepciya.html>

*Монографії, посібники, словники, довідники*

Бабков В. А . Політологія. Курс лекцій. Мінськ, 1998. 259с.

Бандурка АМ., Бочарова С.П., Землянская Е.В. Психология управления. Харьков : ООО. "Фортуна-пресс", 1998. 464 с.

Бойко О.Д. Історія України : Навч. посіб. 3-тє вид., вип., доп. Київ : Академвидав, 2007. 688 с.

Бичко А. Історія філософії. Підручник. Київ : Либідь, 2001. 408 с.

В. Бичко, В. Табачковський, Г. Горак та ін. Філософія. Курс лекцій. К.: Либідь, 1993. 576 с.

Бублік С.А. Релігієзнавство. Навчальний посібник. Київ : Юрінком Інтер, 1999. 496 с.

Волович В. І., Андрущенко В.П. Соціологія : короткий енциклопедичний словник. Київ, 1999. 212 с.

Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика: Пер. с англ. Москва : Дело, 1991. 320 с.

Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів : навч. посіб.м Вінниця : Нова книга, 2002. 226с.

Гречин А. С. Социология правового сознания : Учеб. пособие для вузов. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. 254 с.

Григорьев С. И., Гусякова Л. Г. Социология для социальной работы : Учебное пособие для студентов вузов и практических работников. 2-е изд., доп., перераб. Москва : Изд. Дом МАГИСТР – ПРЕСС, 2002. 479 с.

Грицак Ярослав. Нариси історії України: формування модерної української нації ХІХ-ХХ ст. [Навч. посібник]. Київ : Генеза, 1996. 360 с.

Сфименко О.Я. Історія України та її народу : Пер. з рос. Київ : Мистецтво, 1992. 256 с.

Історія України. В. Ф. Верстюк, О. В. Гарань, О. І. Гуржій та ін., під ред. В. А. Смолія. Київ : Альтернативи, 1997. 416 с.

Карнеги, Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как

перестать беспокоиться и начать жить: Пер с англ. Москва : Прогресс, 1990. 448 с.

Кирилюк Ф. М. Політологія. Навчально-методичний комплекс : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 704 с.

Кормич Л. І., Багацький В. В. Історія України від найдавніших часів і до 21 століття : навч. посіб. Харків : Одиссей, 2001. 479 с.

Кульчицький С.В., Лебедева Ю.Г. Історія України: підруч. для десятого кл. (рів. стандарту, академ. рівень). Київ : Генеза, 2010.

Кульчицький С.В., Лебедева Ю.Г. Історія України: підруч. для одинадцятого кл. (рів. стандарту, академ. рівень). Київ : Генеза, 2011.

Лозниця В. С. Психологія менеджменту : Навч. посібник. Київ : ТОВ «УВПК «ЕксОб», 2000. 512 с.

Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. Пер с англ. 2-е изд. Москва : Дело, 2001. 448с.

Лубський В.І., Теремка В.І. Релігієзнавство : підручник для студентів вузів. Київ : Видавничий центр "Академія", 2000. 408 с.

Лукашевич Н. П. Социология труда : Учеб. Пособие. Київ : МАУП, 2001. 320 с.

Лукашевич М. П., Туленков М. В. Соціологія. Загальний курс. Навчальний посібник. Київ : Каравела, 2006. 408 с.

Макеєв С. Структурні виміри сучасного суспільства : Навчальний посібник. Київ, 2006. 372 с.

Малахов В. А. Етика : курс лекцій. Острог : Видавництво Національного університету. «Острозька академія», 2014. 214 с.

Нагаєвський. І. Історія Української держави двадцятого століття. Київ : Укр. письменник, 1994. 412 с.

Некрасов А. И Социология. Учебное пособие. Харків, 2004. 304 с.

Політологічний енциклопедичний словник : Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Генуа, 1997. 798 с.

Причепій Є.М. Філософія: посібник. Київ, 2001, 2003. 576с.

Подольська. Є. А. Філософія : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 703 с.

Роджерс Ф. Дж. Взгляд изнутри. Человек – фирма – маркетинг: Пер. с англ. – Москва : Прогрес, 1990. 280 с.

Социология в аудитории : искусство коммуникации : Научно методическое пособие для преподавателей. Харьков: Изд. центр Хрк. нац. ун-та В. Н. Каразина, 2004. 266 с.

Социология управления: от группы к команде : Учеб. пособие.

- М.: Финансы и статистика, 2003. 224 с.

Степаненко В. Ф. Етика в проблемних і аналітичних задачах : Навч. посібник. Київ : ТОВ "Вид-во Лібра", 1998. 272 с.

Трофимов В.К. Деловая этика. Ижевск : ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2012. 352с.

Щеглова Л. В., Шипулина Н. Б. Этика. Методическое пособие для самостоятельной работы студентов . Волгоград : Перемена, 2001. 25 с.

Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. Навчальний посібник. Київ : Лібра, 2003. 416 с.

	<b>Практичне моделювання ситуацій, що виникають під час професійного спілкування фахівця сфери обслуговування</b>	
	<p style="text-align: center;"><b>Бармен</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття № 1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Працівник закладу сфери обслуговування</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опишіть зовнішній вигляд працівника (охайність, одяг, зачіска, макіяж, манікюр, парфуми, біжутерія).</li> <li>2. Дайте характеристику закладу сфери обслуговування (освітлення, кольорова гамма, музичне оформлення, естетичне оформлення, художнє оформлення, національний колорит, меблі, професійний інвентар, відповідність екологічним та медичним нормам...).</li> <li>3. Проаналізуйте манеру поведінки фахівця за професійними характеристиками:       <ul style="list-style-type: none"> <li>- ввічливість;</li> <li>- толерантність;</li> <li>- вміння слухати;</li> <li>- манера розмовляти;</li> <li>- вміння давати коректні відповіді;</li> <li>- рухи, хода;</li> </ul> </li> <li>4. Змодельуйте місце праці у сфері обслуговування Вашої мрії.</li> <li>5. Викрийте недоліки неприпустимі на Вашу думку, що існують сьогодні у сфері обслуговування.</li> <li>6. Охарактеризуйте манеру спілкування фахівця сфери обслуговування за професійними характеристиками:       <ul style="list-style-type: none"> <li>- культура та чистота мовлення фахівця;</li> <li>- знання національного колориту;</li> <li>- знання іноземних мов та традицій;</li> <li>- володіння професійною термінологією;</li> <li>- навички рекламного спілкування;</li> </ul> </li> <li>7. Покажіть моральні обмеження діяльності фахівця сфери обслуговування за наступними ознаками:       <ul style="list-style-type: none"> <li>- спілкування з людьми з особливими потребами;</li> <li>- спілкування з представниками різних релігійних конфесій;</li> <li>- повага до чужих національних традицій;</li> <li>- вміння адекватно реагувати на людські недоліки;</li> <li>- адекватна реакція на нестандартні людські уподобання;</li> </ul> </li> <li>8. Проаналізуйте якості, що на Вашу думку можуть перешкоджати ефективності професійної діяльності:       <ul style="list-style-type: none"> <li>- нетовариськість;</li> <li>- повільність;</li> <li>- зловживання спиртними напоями;</li> <li>- швидка стомлюваність;</li> <li>- брутальність</li> <li>- бридливість;</li> <li>- неуважність;</li> <li>- замкнутість.</li> </ul> </li> </ol>	

**Практичне заняття № 2**  
**Конфлікт у закладі сфери обслуговування**

**План**

1. Вміння працівника сфери обслуговування вирішувати конфлікти між клієнтами.
2. Конфлікт між працівником сфери обслуговування та клієнтом.
3. Конфлікти в трудовому колективі:
  - 3.1. Конфлікти між працівниками сфери обслуговування.
  - 3.2. Конфлікт із керівництвом.
4. Конфлікт із державними та контролюючими органами.

**Вміння працівника сфери обслуговування гасити наступні конфлікти між клієнтами у закладі сфери обслуговування:**

1. Сварка.
2. Некоректна поведінка.
3. Бійка.
4. Нав'язливе залицяння.
5. Підозра у крадіжці між клієнтами.

***Сварка***

Дії працівника під час сварки відвідувачів закладу сфери обслуговування:

- Вчасне реагування працівника.
- Спроба з'ясувати причину конфлікту.
- Намагання загасити конфлікт.
- Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів).

***Некоректна поведінка***

Дії працівника під час некоректної поведінки відвідувачів закладу сфери обслуговування:

- Вчасне реагування працівника.
- Спроба з'ясувати причину інциденту.
- Намагання працівника заспокоїти клієнта (спроба зав'язати бесіду, звернення до моральних якостей людини, нагадування про правила поведінки у закладі).
- Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів).

***Бійка***

Дії працівника під час бійки відвідувачів закладу сфери обслуговування:

- Вчасне реагування працівника.

- Намагання працівника заспокоїти клієнтів (спроба зав'язати бесіду, звернення до моральних якостей людини, нагадування про правила поведінки у закладі).
- Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів, а при потребі виклик медичної допомоги).
- З'ясування нанесеної матеріальної шкоди і її відшкодування винуватцями.

#### ***Нав'язливе залицяння***

Дії працівника під час нав'язливого залицяння відвідувачів закладу сфери обслуговування:

- Вчасне реагування на прохання клієнта по допомогу.
- Оцінка ситуації та прийняття рішення про адекватність необхідної допомоги.
- При потребі намагання працівника заспокоїти клієнта (спроба зав'язати бесіду, звернення до моральних якостей людини, нагадування про правила поведінки у закладі).
- У разі неможливого врегулювання конфлікту вживання заходів для позбавлення постраждалого клієнта і закладу від винуватця.
- Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів).

#### ***Підозра у крадіжці між клієнтами***

Дії працівника під час підозри у крадіжці відвідувачів закладу сфери обслуговування:

- Вчасне реагування на прохання клієнта по допомогу.
- Оцінка ситуації та прийняття рішення про адекватність необхідної допомоги.
- При потребі намагання працівника заспокоїти клієнта (спроба зав'язати бесіду, звернення до моральних якостей людини, нагадування про правила поведінки у закладі).
- У разі неможливого врегулювання конфлікту вживання заходів для позбавлення постраждалого клієнта і закладу від винуватця.
- Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів).

#### ***Конфлікт між працівником сфери обслуговування та клієнтом***

Дії працівника під час сфери обслуговування конфлікту між **працівником та** відвідувачем закладу сфери обслуговування:

- Небажання платити за обслуговування та пошкоджені клієнтом товари.
- Недотримання норм поведінки в закладі (куріння, розпивання спиртних напоїв, ненормативна лексика, небажання залишити заклад).
- Незадоволення обслуговуванням.
- Незадоволення якістю продукції.



- Спроба повернути товар, що не підлягає поверненню.

**Небажання платити за обслуговування та пошкоджені клієнтом товари**

Дії працівника під час сфери обслуговування:

- З'ясування причини небажання платити.
- У разі правоти клієнта спроба працівника та закладу мирно врегулювати конфлікт і відшкодувати збитки (моральні, матеріальні) постраждалій стороні.
- Якщо клієнт не правий: нагадати про моральні та етичні норми, правову відповідальність.
- Утримання в закладі клієнта (звертання до інших працівників, закриття дверей...).
- Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів).

**Недотримання норм поведінки в закладі (куріння, розпивання спиртних напоїв, ненормативна лексика, небажання залишити заклад)**

Дії працівника під час сфери обслуговування:

- Вчасне реагування на ситуацію, що склалася.
- Спроба працівника мирно врегулювати конфлікт.
- Нагадати про норми поведінки в закладі, моральні, правові та етичні норми, правову відповідальність.
- У разі невиконання прохань працівника спроба видалення порушника за межі закладу.
- Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів).

**Незадоволення обслуговуванням**

Дії працівника під час сфери обслуговування:

- Спроба працівника мирно врегулювати конфлікт (з'ясування причини незадоволення).
- Усунення працівником вказаних недоліків.
- Вміння запропонувати альтернативний варіант.
- Залагодження конфліктної ситуації: відшкодування моральної та матеріальної шкоди клієнтові.

**Незадоволення якістю продукції**

Дії працівника під час сфери обслуговування:

- Спроба працівника мирно врегулювати конфлікт (з'ясування причини незадоволення).
- Усунення працівником вказаних недоліків.
- Вміння запропонувати альтернативний варіант.
- Залагодження конфліктної ситуації: відшкодування моральної та матеріальної шкоди клієнтові.
- Повідомлення керівництва про виявлені недоліки.

**Спроба повернути товар, що не підлягає поверненню**

	<p>Дії працівника під час сфери обслуговування:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– З'ясування причини незадоволення клієнта.</li> <li>– Пояснення причин неможливості повернення товару на підставі законодавчих актів та правил торгівлі.</li> <li>– Спроба працівника мирно врегулювати конфлікт.</li> <li>– Дії у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації (звертання про допомогу до керівництва, правоохоронних органів).</li> </ul> <p><b>Конфлікти між працівниками сфери обслуговування:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конкуренція.</li> <li>2. Заздрість.</li> <li>3. Неповага.</li> <li>4. Небажання враховувати поради та думки.</li> <li>5. Небажання прийти на допомогу співробітнику.</li> <li>6. Плітки, наговори.</li> <li>7. Неврахування поганого самопочуття та настрою іншого працівника.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Конкуренція:</b></p> <p>Спроба толерантно з'ясувати ситуацію з протилежною стороною довести свою професійну компетентність.</p> <p style="text-align: center;"><b>Конфлікт із керівництвом:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Неадекватна реакція на зауваження.</li> <li>2. Невдоволення заробітною платою.</li> <li>3. Підозра у крадіжці працівника.</li> <li>4. Не толерантне ставлення керівника до працівника.</li> <li>5. Не толерантне ставлення між працівником і керівником.</li> <li>6. Невиконання наказів.</li> <li>7. Недотримання трудової дисципліни (запізнення, заняття своїми справами у робочий час, вживання алкогольних та наркотичних речовин, неповне виконання трудових обов'язків ...).</li> </ol>	
--	--	--

*Додаток підготовлений автором.*

## Додаток Л

### Короткий термінологічний словник

**Авторитет** – в широкому значенні загально визнаний неформальний вплив особи, заснований на знаннях, досвіді, компетенції, високому професіоналізмі і моральній доброчесності. У вузькому значенні - це владна функція, обумовлена посадою людини.

**Аксіологія** – теорія моральних цінностей.

**Альтруїзм** – категорія етики для позначення безкорисливого служіння іншим, готовність до самопожертви і самозречення заради блага і щастя іншого; найбільш повно і послідовно в людському житті альтруїзм зазвичай виявляється в любові батьків, особливо в материнстві.

**Апатія** – головне поняття етики стоїцизму; означає душевний спокій, незворушність, коли почуття і пристрасті не заважають діяльності розуму.

**Ацентризм** в етичному смислі означає культурне середовище, принципово позбавлене стрижню як в загальному аксіологічному плані – відсутність універсальних цінностей, так і в специфічно ідеологічному смислі – власне ціннісно–нормативне санкціонування; всі попередні центри притягання – національні держави, політичні партії, професійна кар’єра, традиції і звичаї – втрачають свій моральний авторитет, бо жоден з них не має пріоритетного значення.

**Бесіда** – метод навчання, що передбачає запитання–відповіді.

**Благо** – все, що має для людини позитивне значення.

**Ввічливість** – це вимога етикету, яка передбачає повагу до людської честі і гідності у повсякденному спілкуванні.

**Викладання** – діяльність учителя в процесі навчання, що полягає в постановці перед учнями пізнавального завдання, повідомленні нових знань, організації спостережень, лабораторних і практичних занять, керівництві роботою учнів із самостійного засвоєння знань, у перевірці якості знань, умінь та навичок.

**Виправлення** – складний психічний процес перебудови особистості, що відбувається під впливом перевиховання і самостійної роботи особистості над усуненням відхилень у своїй свідомості та поведінці.

**Виховання** – процес цілеспрямованого формування особистості дитини.

**Відставання** – невиконання вимог (або однієї з них) на одному з проміжних етапів того відрізка навчального процесу, який є тимчасовою межею для визначення успішності.

**Вікова періодизація** (класифікація) – поділ цілісного життєвого циклу людини на вікові відрізки (періоди), що вимірюються роками.

**Вправи** – багаторазове повторення певних дій або видів діяльності з метою їх засвоєння, яке спирається на розуміння і супроводжується свідомим контролем і коригуванням.

**Гідність** – це категорія етики, яка характеризує самоповагу людини та її моральну рівноправність з іншими людьми.

**Гордість** – зовнішній прояв почуття власної гідності.

**Групова навчальна діяльність** – форма організації навчання в об'єднаних загальною навчальною метою малих групах учнів за опосередкованого керівництва вчителем і його співпраці з учнями.

**Демонстрування** – використання приладів, дослідів, технічних установок та ін.

**Дидактика** – галузь педагогіки, яка розробляє теорію освіти і навчання, виховання у процесі навчання.

**Диференційоване навчання** – організація навчально-виховного процесу з урахуванням типових індивідуальних особливостей учнів.

**Діяльність** – спосіб буття людини у світі, її здатність вносити в дійсність зміни.

**Дослідницький метод у навчанні** – метод залучення учнів до самостійних пошуків, на основі яких вони встановлюють зв'язки між предметами, явищами і процесами об'єктивної дійсності, роблять висновки, пізнають закономірності.

**Духовна педагогіка** – галузь педагогічних знань і досвіду з виховання і навчання особистості засобами релігії.

**Екологічне виховання** – систематична педагогічна діяльність, спрямована на розвиток в учнів екологічної культури.

**Емпатія** – це здатність поставити себе на місце і у положення іншої людини.

**Естетичне виховання** – складова частина виховного процесу, безпосередньо спрямована на формування здатності сприймати і перетворювати дійсність за законами краси в усіх сферах діяльності людини.

**Естетична культура** – це здатність особистості до повноцінного сприймання, правильного розуміння прекрасного у мистецтві і дійсності, прагнення й уміння будувати своє життя за законами краси.

**Етика** – наука про мораль, її природу, структуру та особливості походження й розвитку моральних норм і відповідних взаємовідносин між людьми в суспільстві.

**Етикет** – це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні вияви людських взаємин (форми вітання, манери, стиль одягу і т. ін.)

**Етнізація** – наповнення виховання національним змістом, що забезпечує формування в особистості національної самосвідомості.

**Загальна освіта** – сукупність знань основ наук про природу, суспільство, людину, її мислення, мистецтво, а також відповідних умінь і навичок, необхідних кожній людині.

**Загальнокультурна підготовка** – процес, у якому єдність змісту, форм, засобів і

методів освіти стимулюють духовний розвиток майбутніх спеціалістів.

**Задатки** – вроджені анатомо–фізіологічні якості індивіда, природна передумова його розвитку.

**Закон** – необхідні, істотні, стійкі, повторювані відношення між явищами об'єктивної дійсності.

**Закономірність** – упорядкованість подій, відносна постійність детермінованих чинників, регулярність зв'язку між певними речами.

**Закріплення знань, умінь і навичок** – спеціальна робота вчителя щодо реалізації дидактичного принципу міцності засвоєння учнями навчального матеріалу.

**Засоби виховання** – вид суспільної діяльності, який впливає на особистість у певному напрямі.

**Засоби навчання** – допоміжні матеріальні засоби школи з їх специфічними дидактичними функціями.

**Звичка** – схильність людини до відносно усталених способів дій.

**Здібності** – психічні властивості індивіда, що є передумовою успішного виконання певних видів діяльності.

**Знання** – узагальнений досвід людства, що відображає різні галузі дійсності у вигляді фактів, правил, висновків, закономірностей, ідей, теорій, якими володіє наука.

**Ідеал** – уявлення про взірць людської поведінки і стосунки між людьми, що ґрунтуються на розумінні мети життя.

**Ідея** – вища форма пізнання зовнішнього світу, яка відображає об'єкт і спрямована на його перетворення.

**Індивід** – окремий організм, який існує самостійно, зокрема людина, особа, одиничний представник роду людського.

**Індивідуальність** – цілісна характеристика окремої людини, оригінальність, самотність її психічного складу.

**Інспектування** – система державного контролю за виконанням закладами й установами освіти постанов, директив і вказівок уряду в галузі освіти, навчальних планів і програм, інструкцій, наказів і розпоряджень керівних органів з одночасною практичною допомогою тим, кого контролюють, вжиттям заходів щодо запобігання й усунення недоліків.

**Інструктаж** – ознайомлення зі способами виконання завдань, використання інструментів, приладів і матеріалів, дотримання техніки безпеки, показ трудових операцій та організації робочого місця.

**Інтерес** – спрямованість людини на певний об'єкт чи певну діяльність, зумовлена позитивним, зацікавленим ставленням до чогось, когось.

**Інтелектуальний тип педагога** – це тип, що характеризується схильністю до наукової роботи, передусім, у галузі свого предмета, до читання літератури, ведення записів, спостережень, до аналізу своєї діяльності, до створення нових форм позаурочної роботи і т. д.

**Колектив** – організована форма об'єднання людей на основі цілеспрямованої діяльності.

**Конформізм** – пристосовницьке прийняття готових стереотипів поведінки, беззастережне визнання існуючих порядків, норм, правил, схилення перед авторитетами; протилежним конформізму є поняття "нонконформізму".

**Культура** – складне і багатогранне явище, що не має в світовій науці єдиного розуміння. Поняттям «культура» позначаються різні явища: сорти рослин, виведені фахівцями в ході селекційної роботи; процеси вдосконалення тілесних, етичних і розумових якостей людини; сукупність звичаїв, традицій, вірувань і способу життя народів; особливий неприродний тип буття, створений людством у його історії і постійно відтворюваний протягом життя поколінь; системи позитивно значущих цінностей у життєдіяльності людей і т. ін. Початкова ознака культури виділяється через співвідношення з природою. Об'єкт є надбання культурної реальності, якщо він оброблений або перероблений людьми для задоволення їх потреб.

**Інтелектуальна культура** – спосіб організації творчої діяльності зі створення, передачі та споживання матеріальних і духовних цінностей, у процесі якої відбувається удосконалення суб'єкта діяльності – окремої особистості або людства взагалі.

**Культура особистості** – система особистісних якостей (розуму, характеру, уяви, пам'яті), що усвідомлюються самим індивідом як цінності і ціняться в суспільстві.

**Манери** – спосіб поведінки, стиль мови, її інтонація, тон, міміка, жести, хода, стриманість, повага, чуйність; манери регулюються етикетом.

**Мета виховання** – сукупність властивостей особистості, до виховання яких прагне суспільство.

**Метод навчання** – спосіб упорядкованої взаємопов'язаної діяльності вчителів та учнів, спрямованої на вирішення завдань освіти, виховання і розвитку в процесі навчання.

**Метод науково–педагогічного дослідження** – шлях вивчення й опанування складними психолого–педагогічними процесами формування особистості, встановлення об'єктивної закономірності виховання і навчання.

**Методи виховання** – способи взаємопов'язаної діяльності вихователів і вихованців, спрямованої на формування у вихованців поглядів, переконань, навичок і звичок поведінки.

**Методологія педагогіки** – вчення про принципи, форми і методи наукового пізнання педагогічної дійсності.

**Милосердя** – категорія етики, в якій відображається співчутлива і дієва любов, що виявляється у готовності допомагати кожному, хто потребує допомоги безвідносно до того, чи є ця людина близькою, знайомою чи цілком сторонньою; в кінцевому рахунку, милосердя поширюється на всіх людей, на всі живі створіння.

**Мислення** – процес опосередкованого й узагальненого пізнання предметів і явищ об'єктивної дійсності в їх істотних властивостях, зв'язках і відносинах.

**Моральне виховання** – виховна діяльність школи і сім'ї, метою якої є формування стійких моральних якостей, потреб, почуттів, навичок і звичок поведінки на основі засвоєння ідеалів, норм і принципів моралі, участь у практичній діяльності.

**Моральний вибір** полягає у вільному самовизначенні людини стосовно етичних цінностей, шляхів та інструментарію для досягнення певної мети практичної діяльності.

**Моральний ідеал** – категорія етики, яка відображає найвищі моральні вимоги, взірці найбільш цінних і досконалих моральних орієнтирів і прикладів для наслідування.

**Моральний намір** – це усвідомлення морального обов'язку, яке містить волюву установку на досягнення мети з використанням певних засобів.

**Моральна спонuka** характеризує емоційну складову морального наміру, його психологічні імпульси. Моральні мотиви виявляються, перш за все, в особистій зацікавленості людини у здійсненні дій по досягненню певної мети; мотив є духовно – емоційною підставою вчинку і, своєю чергою, залежить від тих моральних цінностей, на які спирається індивід у мотивації своїх вчинків.

**Моральні кодекси** – систематизовані зведення моральних норм і правил, що рекомендують той чи інший спосіб моральної поведінки людей в умовах певної професійної діяльності.

**Моральні норми та оціночні уявлення** виражають інтереси тих чи інших соціальних груп, суспільства в цілому і стають основою поведінки людей; це знаменник розмаїття індивідуальних дій, один зі способів зведення індивідуального до соціального; вони визначають тип поведінки, необхідний конкретно – історичному суспільству або його більшості.

**Моральні якості** характеризують особистість з точки зору її здатності до спілкування із собі подібними і співіснування з ними; вони виступають як риси характеру і виявляються у взаємовідносинах з іншими людьми.

**Мотив** – виражає заінтересованість суб'єкта в певній дії і є відповіддю на запитання, чому, власне, він її вчинив. Для реалізації вимог моралі потрібні реальні рушійні сили, які поєднували б ці вимоги зі світом конкретних людських дій і вчинків. Такі рушійні сили – внутрішні, суб'єктивно значущі спонуки до дії – в етиці розглядаються як мотиви останньої. Істотна проблема, пов'язана із сутністю мотивації, полягає в тому, що моральна вартість самого вчинку чи дії не завжди відповідає моральній вартості мотиву.

**Навичка** – психічне новоутворення, завдяки якому індивід спроможний виконувати певну дію, раціонально, з належною точністю і швидкістю, без зайвих затрат фізичної та нервово-психічної енергії.

**Навчальна програма** – документ, що визначає зміст і обсяг знань з кожного навчального предмета, умінь і навичок, які необхідно засвоїти, зміст розділів і тем з розподілом їх за роками навчання.

**Навчальний план** – документ, що визначає структуру навчального року, перелік та

розподіл предметів для вивчення в конкретному навчальному закладі, тижневу й річну кількість годин, відведених на кожний навчальний предмет.

**Навчальний посібник** – книга, матеріал якої розширює межі підручника, містить додаткові, найновіші довідкові відомості.

**Навчальний предмет** – педагогічно обґрунтована система наукових знань і практичних навичок та вмінь, що втілюють основний зміст і методи певної науки.

**Навчання** – цілеспрямована взаємодія вчителя й учнів, у процесі якої відбувається засвоєння знань, формування вмінь і навичок.

**Національне виховання** – виховання дітей на культурно–історичному досвіді рідного народу, його традиціях, звичаях і обрядах, багатомістовій мудрості, духовності.

**Неуспішність** – невідповідність підготовки учнів вимогам змісту освіти, фіксована через певний період навчання (вивчення розділу, наприкінці чверті, півріччя).

**Нові інформаційні технології навчання** – методологія і технологія навчально–виховного процесу з використанням новітніх електронних засобів, передусім ЕОМ.

**Норми оцінок** – конкретні вимоги, які регулюють виставлення оцінок із різних навчальних предметів за усну відповідь чи письмову роботу.

**Освіта** – процес і результат засвоєння учнями систематизованих знань, умінь і навичок, формування на їх основі наукового світогляду, моральних та інших якостей особистості, розвиток її творчих сил і здібностей.

**Осмилення навчального матеріалу** – процес мислительної діяльності, спрямований на розкриття істотних ознак, якостей предметів, явищ і процесів та формулювання теоретичних понять, ідей, законів.

**Особистість** – людина, соціальний індивід, що поєднує в собі риси загальнолюдського, суспільно значущого та індивідуально–неповторного.

**Оцінювання знань** – визначення й вираження в умовних одиницях (балах), а також в оцінних судженнях учителя знань, умінь і навичок учнів відповідно до вимог шкільних програм.

**Парадигма** – еталон для вирішення конкретних завдань науки; є міркою, за допомогою якої відбираються, оцінюються й досліджуються факти, ідеї, теорії; парадигма – це ідеологія конкретної галузі наукового дослідження; будь – яка теорія розвивається в межах певної парадигми.

**Плюралізм національний** виявляється у визнанні рівноцінними всіх народів і етносів, сучасний світ розглядається як багатонаціональне і поліетнічне утворення.

**Повага** – категорія етики для позначення практичного визнання гідності особистості; повага є однією з важливих моральних вимог, які ставляться в царині спілкування; вона передбачає визнання гідності у діях, мотивах міжсуб'єктного спілкування, а також щодо соціальних умов.



**Педагогіка** – сукупність теоретичних і прикладних наук, що вивчають процеси виховання, навчання і розвитку особистості.

**Педагогічна технологія** – сукупність психолого–педагогічних настанов, які визначають спеціальний підхід і композицію форм, методів, способів, прийомів, засобів (схем, креслень, діаграм карт) у навчально–виховному процесі.

**Педагогічний досвід** – сукупність знань, умінь і навичок, здобутих учителем у процесі навчально–виховної роботи.

**Педагогічний процес** – спеціально організована, цілеспрямована взаємодія педагогів і вихованців, метою якої є вирішення освітніх проблем і розвиток особистості.

**Перевиховання** – виховний процес, спрямований на подолання негативних рис особистості, що сформувалися під впливом несприятливих умов виховання.

**Переконання** – психічний стан особистості, який характеризується стійкими поглядами, впевненістю у правильності власних думок, поглядів, це сукупність знань, ідей, концепцій, теорій, гіпотез, в які людина вірить як в істину.

**Підручник** – книга, яка містить основи наукових знань з певної навчальної дисципліни, викладені згідно з цілями навчання, визначеними програмою і вимогами дидактики.

**Пізнання** – процес цілеспрямованого відображення об'єктивної реальності у свідомості людей.

**Погляди** – прийняті людиною як достовірні ідеї, знання, теоретичні концепції, передбачення, що пояснюють явища природи і суспільства, є орієнтирами в поведінці, діяльності, стосунках.

**Позакласна робота** – різноманітна освітня і виховна робота, спрямована на задоволення інтересів і запитів дітей, організована в позаурочний час педагогічним колективом школи.

**Поняття** – основна форма знань, що відображає істотні, необхідні ознаки і відношення предметів та явищ.

**Потреба** – необхідність у чомусь, яка задовольняється переважно завдяки трудовій діяльності, у процесі якої створюються необхідні людині предмети.

**Почуття** – психічні стани і процеси, в яких відображено емоційний бік духовного світу людини, її суб'єктивне переживання подій та емоційне ставлення до навколишнього світу.

**Пояснення** – словесне тлумачення понять, явищ, принципів дій приладів, наочних посібників, слів, термінів тощо.

**Правове виховання** – виховна діяльність школи, сім'ї, правоохоронних органів, спрямована на формування правової свідомості та навичок і звичок правомірної поведінки школярів.

**Предмет педагогіки** – виховна діяльність, що здійснюється в закладах освіти людьми, уповноваженими на це суспільством.

**Приєм виховання** – частина, елемент методу виховання, необхідний для ефективнішого застосування методу в конкретній ситуації.

**Принципи виховання** – керівні положення, що відображають загальні закономірності процесу виховання і визначають вимоги до змісту організації та методів виховного процесу.

**Принципи навчання** (дидактичні принципи) – основні положення, що визначають зміст, організаційні форми та методи навчальної роботи школи.

**Проблемне навчання** – один із типів розвиваючого навчання, суть якого полягає у формулюванні проблемних завдань, проблемному викладі й поясненні знань учителем, у різноманітній самостійній роботі учнів.

**Програмоване навчання** – навчання з використанням програми управління процесом засвоєння знань, умінь і навичок і відповідного контролю за ним.

**Професійна етика** є теорією професійної моралі, вона є інтелектуальною рефлексією щодо проблем цієї моралі, виробляє принципи, які стають основою моралі в тій чи іншій сфері трудової діяльності. Принципи етики є також певними парадигмами, або зразками, які визначають особливості поведінки людей під час виконання професійних обов'язків.

**Професійно–кваліфікаційна модель** – варіант моделі фахівця, де відображені: види професійної діяльності на різних посадах і різних робочих місцях, обов'язки і функції, якості, знання і навички.

**Професійна компетентність** – володіння системою знань, умінь і навичок, достатньою для успішного розв'язання того кола трудових задач, яке відповідає поточним і передбачуваним на найближче майбутнє функціональним обов'язкам даного працівника.

**Професійна культура** – певний ступінь оволодіння членами професійної групи прийомами і способами рішення спеціальних професійних завдань.

**Професійна культура фахівця** – цілісна особистісно–діяльнісна характеристика суб'єкта професійної діяльності. Розглядається з двох боків: 1) як діяльна характеристика суб'єкта професійної діяльності; 2) як психологічна характеристика суб'єкта професійної діяльності.

**Професійна культура** – інтегративне поняття, яке відображає досягнутий у трудовій діяльності рівень майстерності; означає творче ставлення до праці, здатність до прийняття рішень і їх оцінки одночасно з двох позицій – конкретно–технологічної і соціокультурної; формується на основі конструктивного об'єднання професійної та соціальної компетентності.

**Професійна культура** – певна сукупність матеріальних і духовних цінностей, що виробляються людьми відповідної професії. Вона включає специфічний спосіб організації їх діяльності, відношення цих людей до своєї роботи та її результатів, також їх відношення до себе, один до одного, до інших людей, до суспільства в цілому, обумовлені специфікою їх професійної діяльності

**Професійна освіта** – сукупність знань, практичних умінь і навичок, необхідних для виконання роботи в певній галузі трудової діяльності.

**Професіограма** – опис психологічних норм та вимог до діяльності і особи фахівця.

**Професійно–посадові вимоги** – опис конкретного змісту діяльності фахівця, що визначає, що і як він повинен робити при рішенні професійних задач в умовах конкретної посади.

**Профільне навчання** – одна з форм диференційованого навчання, яке забезпечує диференційоване засвоєння, з урахуванням вимог вищих навчальних і професійно–технічних закладів освіти, групи споріднених навчальних предметів, і вивчення решти їх в оптимально інтегрованому режимі.

**Процес виховання** – система виховних заходів, спрямованих на формування всебічно і гармонійно розвиненої особистості.

**Репутація** – думка про моральне обличчя конкретної людини, що склалася у її оточення. Ця думка ґрунтується на моральній оцінці діяльності, поведінки і вчинків людини та знаходить вираз у визнанні її заслуг і авторитету в колективі.

**Розповідь** – послідовне розкриття змісту навчального матеріалу.

**Розуміння** – мислительний процес, спрямований на виявлення істотних ознак, властивостей і зв'язків предметів, явищ і подій дійсності.

**Розумове виховання** – цілеспрямована діяльність педагогів з розвитку розумових сил і мислення учнів, прищеплення їм культури розумової праці.

**Самовиховання** – свідомо діяльність людини, спрямована на вироблення у себе позитивних рис і подолання негативних.

**Самоповага** – це поняття, яке відображає у своєму змісті задоволення людини собою і позитивне ставлення до себе; в залежності від того, чи йдеться про загальну моральну оцінку особистості, чи окремих її ролей або ідентичності, розрізняють загальну і специфічну (наприклад, навчальну, професійну) самоповагу; в психологічному значенні самоповага і усвідомлення власної гідності – це особистісне ціннісне судження, яке відображає узгодженість реального та ідеального "Я" людини.

**Самостійне спостереження** – безпосереднє сприймання явищ дійсності.

**Свідомість** – властива людині функція головного мозку, яка полягає у відображенні об'єктивних властивостей предметів і явищ навколишнього світу, процесів, що відбуваються в ньому, своїх дій, у попередньому мисленому накресленні їх і передбаченні наслідків, у регулюванні відносин людини з людиною і соціальною дійсністю.

**Середовище** – комплекс зовнішніх явищ, які стихійно діють на людину і значною мірою впливають на її розвиток.

**Снобізм** характеризує поведінку людини, яка намагається дотримуватись манер, смаків, модних тенденцій так званого "вищого світу".

**Совість** – етична категорія моральної самосвідомості, яка характеризує здатність особистості здійснювати моральний самоконтроль, самостійно формулювати для себе моральні обов'язки, вимагати від себе їх виконання і робити самооцінку власних вчинків;

совість може проявлятися не лише у формі раціонального усвідомлення людиною морального сенсу власних дій, але й у формі чуттєвих переживань, наприклад, у докорах сумління; совість – це суб'єктивне усвідомлення особистістю свого морального обов'язку і відповідальності перед собою.

**Сором** – категорія етики для означення морального почуття осуду людиною своїх дій, мотивів і моральних якостей; протилежним сорому почуттям є гордість; сором виникає або внаслідок самовизначення людиною вчинку аморальним, або під впливом громадського осуду.

**Соціалізація** людини – перетворення людської істоти на суспільний індивід, утвердження її як особистості, залучення до суспільного життя як активної, дієвої сили.

**Спадковість** – відновлення в нащадків біологічної схожості з батьками.

**Співчуття** – категорія етики, яка характеризує розуміння почуттів і думок іншої людини, надання моральної підтримки її прагненням і готовність сприяти їх здійсненню; саме у співчутті найбільш повно і послідовно реалізується заповідь: "Люби ближнього твого, як себе самого" (Матвей 22:39).

**Спілкування** – процес взаємозв'язку і взаємодії суспільних суб'єктів (класів, груп, особистостей), в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією, досвідом, здібностями, вміннями і навичками, а також результатами діяльності; спілкування являє собою одну з необхідних передумов функціонування суспільства та особистості.

**Справедливість** характеризує співвідношення кількох явищ з точки зору розподілу добра і зла між людьми.

**Сприймання** – відображення предметів і явищ навколишнього світу, що діють у даний момент на органи чуття людини.

**Стиль поведінки** – це стійкі риси спілкування, що постійно відтворюються і властиві певній людині чи групі людей.

**Субординація** – система службового підпорядкування молодших старшим за чином або званням.

**Сфера обслуговування** – сукупність галузей народного господарства, продукція яких виступає у вигляді певної доцільної діяльності (послуг). У найбільш поширеному варіанті вона включає торгівлю, громадське харчування та галузі невиробничої сфери (за винятком галузей науки, наукового обслуговування і управління).

**Схильність** – стійка орієнтованість людини на щось, бажання виконувати певну працю.

**Табу** – це неприпустимість певних дій і проголошення недоторканими певних об'єктів.

**Темперамент** – індивідуально-типологічна характеристика людини, яка визначає перебіг її психічних процесів.

**Теоретичні знання** – логічні узагальнення щодо практики реального людського буття, тобто поняття, системи понять, абстракції, теорії, гіпотези, закони, методи науки.

**Теорія** – система знань, що описує і пояснює сукупність явищ окремої галузі дійсності й зводить відкриті в ній закони до загальної основи (наприклад, теорія пружності, теорія пластичності та опору матеріалів, атомно–молекулярна теорія у природознавстві).

**Технологія навчання** – шлях освоєння конкретного матеріалу в межах певного предмета, теми, питання.

**Толерантність** – категорія етики, яка характеризує ставлення людини до інтересів, переконань, вірувань, звичаїв і поведінки інших людей.

**Трудове виховання** – процес залучення школярів до різноманітних педагогічно організованих видів суспільно корисної праці з метою передавання їм певного виробничого досвіду, розвитку в них творчого практичного мислення, працьовитості й свідомості людини праці.

**Узагальнення** – логічний процес переходу від одиничного до загального або від менш загального до більш загального знання, а також продукт розумової діяльності, форма відображення загальних ознак і якостей явищ дійсності.

**Уміння** – здатність на належному рівні виконувати певні дії, заснована на доцільному використанні людиною знань і навичок.

**Управління процесом виховання** – діяльність педагогів, що забезпечує планомірний і цілеспрямований виховний вплив на вихованців.

**Урок** – форма організації навчання, за якої заняття проводить учитель з групою учнів постійного складу, одного віку й рівня підготовки впродовж певного часу й відповідно до розкладу.

**Учіння** – цілеспрямований процес засвоєння учнями знань, оволодіння вміннями і навичками.

**Фактичні знання** – ознайомлення з реальними, дійсними, одиничними поняттями, тобто ознаками, цифрами, буквами, географічними назвами, історичними особами, подіями.

**Форма організації навчання** – зовнішнє вираження узгодженої діяльності вчителя та учнів, що здійснюється у встановленому порядку і в певному режимі.

**Характер** – комплекс сталих психічних властивостей людини, що виявляються в її поведінці та діяльності, у ставленні до суспільства, до праці, колективу, до самої себе.

**Харизма** – це поняття для означення міфологізації громадською думкою чеснот певного лідера, наділення його рисами морального ідеалу; такий авторитет притаманний пророкам, святым, проповідникам, вождям; вчення про харизму базується на Святому Письмі, зокрема на положеннях розділу 12 Першого послання св. апостола Павла до Коринтян, де говориться про дари Святого Духа, які даються віруючим у Христа Ісуса.

**Церемоніал** – певний порядок дій, скерований на дотримання зовнішніх умовностей.

**Цінності громадянські** – ґрунтуються на визнанні гідності людей і характерні для демократичних суспільств. Це, зокрема, права і свободи людини, обов'язки перед іншими

людьми, ідеї соціальної гармонії, поваги до закону тощо.

**Цінності загальнолюдські** – цінності, що мають універсальне значення та необмежену сферу застосування (доброта, правда, любов, чесність, гідність, краса, мудрість, справедливість та ін.).

**Цінності національні** – є значущими для одного народу, проте їх не завжди поділяють інші народи (патріотизм, почуття національної гідності; історична пам'ять тощо).

**Честь** – категорія етики, що відображає соціальний статус людини та її моральні заслуги.

**Щастя** – стан найвищого внутрішнього задоволення людини своїм буттям і самореалізацією в ньому.

*Додаток підготовлений автором на основі опрацювання джерельної бази дослідження.*

**Додаток М**  
**Додаток М 1**



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ**  
**ЛЬВІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ХАРЧОВОЇ І ПЕРЕРОБНОЇ ПРОМИСЛОВОСТІ**  
**НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

79030, м. Львів, вул. І. Пулюя, 42; тел. 263-62-61, факс 263-82-22 E-mail: ldkhp@ukr.net

28.03.2022, № 201/РД  
на № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

**Д О В І Д К А**

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження Рузак Тетяни Іванівни на тему: "Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування" на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями) галузі знань 01 Освіта/Педагогіка**

Упродовж 2021 року у ВСП «Львівський фаховий коледж харчової і переробної промисловості НУХТ» під час проведення занять з гуманітарних дисциплін викладачі впроваджували матеріали дисертаційного дослідження Рузак Т.І. «Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування» на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціальностями), галузь знань 01 Освіта/Педагогіка.

Запропонована дисертанткою модель формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування та розроблений дослідницею методичний супровід формування професійної культури з урахуванням всіх компонентів моделі переконливо і ефективно сприяє якісній професійній підготовці майбутнього фахівця сфери обслуговування. Позитивним результатом реалізації експериментальної програми формування професійної культури стало усвідомлення здобувачами освіти відповідальності за власний професійний розвиток, оволодіння новими знаннями, вміннями та навичками, відповідальності за дотримання поведінкового протоколу фахівця сфери обслуговування.

Розроблений Рузак Т.І. методичний супровід формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування здобув схвальні відгуки педагогічних працівників, а його ефективність доведена під час проведення педагогічного експерименту.

Наукові положення, що складають наукову новизну дисертаційного дослідження Рузак Тетяни Іванівни пройшли успішну апробацію у ВСП «Львівський фаховий коледж харчової і переробної промисловості НУХТ» і можуть бути

рекомендовані для практичного використання в організуванні освітнього процесу під час підготовки фахівців сфери обслуговування.

Довідка про впровадження результатів дисертаційного дослідження Рузяк Тетяни Іванівни на тему: "Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування" розглянута й затверджена на засіданні педагогічної ради у ВСП «Львівський фаховий коледж харчової і переробної промисловості НУХТ» (протокол №1 від 31.08.2021р.)

Директор  
к.е.н., доц.



Михайло ГРИГОРЦІВ



## Додаток М 2

№ 189 від 29.03.22

### ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження  
**Рузяк Тетяни Іванівни**  
 на тему: «Формування професійної культури учнів  
 закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування»  
 на здобуття наукового ступеня доктора філософії  
 зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)  
 галузі знань 01 Освіта/Педагогіка

Сучасний ринок праці ставить чіткі вимоги до загальних та професійних компетентностей працівника сфери обслуговування, акцентуючи особливу увагу на професійній культурі, яка є компонентом моделі професійної діяльності випускника закладу професійної (професійно-технічної) освіти. Проблема формування професійної культури майбутніх фахівців зумовлена наявністю потреби суспільства у висококультурних кадрах, вимогами до сучасного фахівця, що потребують перегляду змісту, методик і технологій у професійній школі.

Актуальним у контексті даної проблеми є дослідження Рузяк Тетяни Іванівни на тему: «Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування», що було апробовано Криворізьким професійним гірничо-технологічним ліцеєм у період 2020/2021 навчального року.

Запропонована автором модель і методика формування професійної культури здобувачів освіти закладів професійної (професійно-технічної) освіти сфери обслуговування виявилася ефективною та результативною у процесі реалізації цільового та змістового компонентів шляхом застосування розроблених автором методичних матеріалів у процесі організації освітнього процесу. Під час застосування розроблених Рузяк Т.І. матеріалів (модель формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування закладів професійно-технічної освіти, рекомендацій щодо використання гуманітарних дисциплін, зокрема зарубіжної літератури у формуванні професійної культури)

викладачами Криворізького професійного гірничо-технологічного ліцею підтверджено їх інноваційність і результативність. Розроблений факультативний спецкурс «Формування професійної культури фахівця сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін» пройшов апробацію під час вивчення дисципліни «Зарубіжна література», що сприяло підвищенню мотивації навчання здобувачів освіти та професійному розвитку педагогів. Результати, матеріали, положення та висновки дослідження, а також комплекс методичного забезпечення для формування професійної культури здобувачів освіти закладів професійної (професійно-технічної) освіти рекомендовані до використання під час формування навчальних програм.

У результаті проведеної дослідником роботи виявлено динаміку підвищення рівня професійної культури і майбутніх фахівців сфери обслуговування та отримано позитивно оцінку педагогічних працівників закладу.

Довідка про впровадження результатів дисертаційного дослідження Рузак Тетяни Іванівни на тему: «Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування» розглянута й затверджена на засіданні педагогічної ради Криворізького професійного гірничо-технологічного ліцею (протокол від 24.03.2022 р. №9).

Директор  
Криворізького професійного  
гірничо-технологічного ліцею



Вячеслав СИРОТЮК

Сройник Т.І.

## Додаток М 3

№ 156 від 22.12.21

## ДОВІДКА

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження Рузяк Тетяни Іванівни на тему: "Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування" на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями) галузі знань 01 Освіта/Педагогіка**

Самбірський фаховий коледж економіки та інформаційних технологій протягом 2020-2021 р.р. здійснював впровадження результатів дисертаційного дослідження Рузяк Тетяни Іванівни у практику роботи викладачів.

Результати дисертаційного дослідження підтверджують, що в сучасних умовах ринок праці потребує конкурентноздатного фахівця сфери обслуговування, тому питання підвищення рівня професійної культури таких фахівців є актуальним. У своєму дослідженні авторкою висвітлені та теоретично обґрунтовані зазначені проблеми та особливу увагу приділено формуванню професійної культури, як фундаментальної складової компетентісного підходу під час підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблено факультативний спецкурс «Формування професійної культури фахівця сфери обслуговування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін» (особливістю спецкурсу є його наскрізний характер), наведено та обґрунтовано низку методичних матеріалів для організаційно-дидактичного забезпечення різних організаційних форм навчання, що орієнтовані на формування професійної культури і, які проходили апробацію під час викладання гуманітарних дисциплін.

За підсумками впровадження констатуємо, що практичні результати дисертаційного дослідження Рузяк Т. І. на тему: "Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування" у вигляді комплексу навчально-методичних матеріалів є зручним та дієвим інструментом організування освітнього процесу і можуть органічно використовуватися у підготовці фахівців сфери обслуговування.

Вважаємо, що це дослідження має наукову і практичну цінність.

Довідка про впровадження результатів дисертаційного дослідження Рузяк Тетяни Іванівни на тему: "Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування" розглянута й затверджена на засіданні педагогічної ради Самбірського фахового коледжу економіки та інформаційних технологій (Протокол №2 від 15.12.2021р.)

Директор коледжу



Мирон КОЗЛОВСЬКИЙ

## Додаток М 4

№ 178 від 14.12.2021



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ  
ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

СТЕБНИЦЬКИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ ЛІЦЕЙ

Україна, 82172, Львівська обл., м. Стебник, вул. В.Великого, 2, тел.: (03244) 4-16-40. E-mail: srfiseu@i.ua

## ДОВІДКА

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження Рузяк Тетяни Іванівни на тему: "Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування" на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями) галузі знань 01 Освіта/Педагогіка**

У Стебницькому професійному ліцеї упродовж 2021 року проходила апробація і впровадження результатів дисертаційного дослідження здобувача наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціальностями) Рузяк Тетяни Іванівни на тему: "Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування".

Результати виконаного і запропонованого до апробації дослідження підтверджують, що формування професійної культури у закладах професійно-технічної освіти сфери обслуговування є одним з визначальних факторів формування їх професійної компетентності та готовності до ефективного виконання професійних завдань, повноцінної професійної самореалізації на сучасному ринку праці. Проведений дослідницею науковий аналіз формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає визначення низки педагогічних умов, реалізація яких забезпечує можливість успішного розвитку професійних якостей.

Методичні матеріали відповідно до теми дослідження Рузяк Т.І. апробовано під час проведення лекційних та практичних занять, зокрема теоретично-методичні засади формування професійної культури та авторська модель формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування обговорена на засіданні циклової комісії. Науково-методичні рекомендації Рузяк Т.І. отримали позитивну оцінку викладачів гуманітарних дисциплін, а модель формування професійної культури учнів професійно-технічних училищ сфери обслуговування викликала інтерес і запровадження її в організування освітнього процесу в ЗАКЛАДІ. Зазначимо, що в процесі апробації результатів дослідження Рузяк Т.І. встановлено, що вони мають теоретичну та практичну значущість, і можуть успішно використовуватись в освітньому процесі закладів професійно-технічної освіти, що здійснюють підготовку майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Довідка про впровадження результатів дисертаційного дослідження Рузяк Тетяни Іванівни на тему: "Формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування" розглянута й затверджена на засіданні педагогічної ради Стебницького професійного ліцею.

Директор ліцею



Ігор СТЕЧКЕВИЧ

## Додаток Н

### Список публікацій здобувача

#### **Публікації, що відображають основні наукові результати дисертації**

*Статті у наукових виданнях, включених на дату опублікування до переліку наукових фахових видань України*

1. Рузьяк Т.І. (2009). Підготовка викладачів вищих професійних училищ до формування професійної культури учнів. *Молодь і ринок*, 12(59), 118-122.
2. Рузьяк Т.І. (2010). Підготовка викладачів вищих професійних училищ до формування професійної культури учнів. *Молодь і ринок*, 10(69), 135-139.
3. Рузьяк Т.І. (2014). Дослідження чинників впливу на формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми: збірник наукових праць*, 39, 106-111.
4. Рузьяк Т.І. (2019b). Діагностика ефективності формування професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти сфери обслуговування. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах : збірник наукових праць*, 63(1), 59-64.
5. Савка І.В., Стечкевич О.О., Рузьяк Т.І. (2021a). Педагогічні умови культурологічної підготовки перекладачів творів зарубіжної літератури для закладів професійно-технічної освіти. *Актуальні питання гуманітарних наук : міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка*, 35(5), 255-260.
6. Савка І.В., Гаврилюк М.В., Рузьяк Т.І. (2021b). Роль перекладу творів зарубіжної літератури у формуванні професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти. *Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка*, 12(168), 255-259.
7. Рузьяк Т.І. (2019c). Експериментальний аналіз стану практики формування професійної культури учнів ВПУ сфери обслуговування. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова*, 5(67), 238-242.

#### **Публікації, що засвідчують апробацію матеріалів дисертації**

8. Рузьяк Т.І. (2019d). Інноваційні підходи до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Психологія та педагогіка: необхідність впливу науки на розвиток практики в Україні: збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції*. (с. 90–93). Львів, Україна: ГО «Львівська педагогічна спільнота».
9. Рузьяк Т.І. (2020a). До питання формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Актуальні проблеми реформування системи виховання та освіти в Україні: Збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції*. (с. 106-109). Львів, Україна: ГО «Львівська педагогічна спільнота».
10. Рузьяк Т.І. (2020b). Від культури – до професійної культури. *Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави: збірник тез VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції*. (с. 305-306). Львів, Україна: Національний університет «Львівська політехніка».
11. Рузьяк Т.І. (2019e). Педагогічні умови та підходи до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави: збірник тез VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції*. (с. 258-259). Львів, Україна: Національний університет «Львівська політехніка».
12. Рузьяк Т.І. (2020c). Формування професійної культури майбутніх фахівців у процесі викладання гуманітарних дисциплін. *Неформальна та інформальна освіта як ресурс розвитку особистості : матеріали міжнародної науково-практичної конференції*. (с. 84-87). Київ, Україна: Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського.

13. Рузяк Т.І. (2019f). Факультативний спецкурс як засіб формування професійної культури фахівців сфери обслуговування. *Актуальні питання сучасних педагогічних та психологічних наук : збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції*. (с. 93–96). Одеса, Україна: ГО «Південна організація педагогіки».

14. Рузяк Т.І. (2019g). Емпіричний аналіз стану формування професійної культури учнів ВПУ сфери обслуговування. *Управління в освіті : матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної конференції*. (с. 233–235). Львів, Україна: Національний університет «Львівська політехніка».

15. Рузяк Т. (2020d). Роль зарубіжної літератури у формуванні професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти. *Матеріали всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції «Психолого-педагогічний супровід фахового зростання особистості в системі неперервної професійної освіти»*. (с. 282-285). Бердянськ, Україна: Видавництво Бердянського державного педагогічного університету.

16. Рузяк Тетяна. (2021c). Інтеграція професійної мобільності та професійної культури у підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Професійний розвиток педагога в умовах інтеграції до європейського освітнього простору: міжнародна академічна та професійна / професійно-педагогічна мобільність : матеріали міжнародної науково-практичної конференції* (с. 143-147). Львів, Україна: Національний університет «Львівська політехніка».

*Публікації, що додатково висвітлюють результати дослідження*

17. Дольнікова Л. В., Рузяк Т. І., Гузій І. С. (2019а). Формування конкурентоздатності майбутніх фахівців: культурологічний аспект. *Хуманитарни Балканскии изследвания*, 3/2(4), 12-15.

### **Апробація матеріалів дисертаційного дослідження**

1. Міжнародна науково-практична конференція «Психологія та педагогіка: необхідність впливу науки на розвиток практики в Україні» (Львів, 22-23.02.2019). Доповідь: Інноваційні підходи до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

2. Міжнародна науково-практична конференція «Актуальні проблеми реформування системи виховання та освіти в Україні» (Львів, 23-24.04.2020). Доповідь: До питання формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

3. Міжнародна науково-практична конференція «Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави» (Львів, 30.05.2020). Доповідь: Від культури – до професійної культури.

4. Міжнародна науково-практична конференція «Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави» (Львів, 30.05.2019). Доповідь: Педагогічні умови та підходи до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

5. Міжнародна науково-практична конференція «Неформальна та інформальна освіта як ресурс розвитку особистості» (Київ, 22.05.2020). Доповідь: Формування професійної культури майбутніх фахівців у процесі викладання гуманітарних дисциплін.

6. Міжнародна науково-практична конференція «Актуальні питання сучасних педагогічних та психологічних наук» (Одеса, 15-16.02.2019). Доповідь: Факультативний спецкурс як засіб формування професійної культури фахівців сфери обслуговування.

7. Міжнародна науково-практична конференція «Управління в освіті» (Львів, 4-5.04.2019). Доповідь: Емпіричний аналіз стану формування професійної культури учнів ВПУ сфери обслуговування.

8. Всеукраїнська науково-практична конференція «Психолого-педагогічний супровід

фахового зростання особистості в системі неперервної професійної освіти» (Бердянськ, 27.11.2020). Роль зарубіжної літератури у формуванні професійної культури учнів закладів професійно-технічної освіти.

9. Міжнародна науково-практична конференція «Професійний розвиток педагога в умовах інтеграції до європейського освітнього простору: міжнародна академічна та професійна / професійно-педагогічна мобільність» (Львів, 26-27.11.2021). Доповідь: Інтеграція професійної мобільності та професійної культури у підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування.