

СТАН СФОРМОВАНOSTІ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ КВАЛІФІКОВАНИХ РОБІТНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Анотація У сучасних умовах реформування освіти в Україні підготовка кваліфікованих робітників передбачає первинну професійну підготовку, перепідготовку та підвищення професійної кваліфікації. Український ринок побутових послуг нині виходить на європейський рівень, а відтак фахівець, який надає такі послуги, повинен володіти не лише технологічними навичками, а й уміннями встановлювати і підтримувати комунікативний контакт з клієнтами та колегами, рекламувати свої послуги, виявляти ініціативу, приймати рішення, тобто володіти не просто професійною, а професійною комунікативною компетентністю, яка є обов'язковою складовою фахової діяльності працівника сфери послуг, однак цей аспект часто залишається поза увагою під час підготовки кваліфікованих робітників у закладі професійної (професійно-технічної) освіти.

У статті представлені результати дослідження стану сформованості професійної комунікативної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг. Встановлено, що майбутні кваліфіковані робітники сфери послуг мають переважно низький і середній рівні мовної підготовки, яка є основою для формування професійної комунікативної компетентності, у навчальних планах відсутня спеціальна дисципліна з формування цієї компетентності, а під час вивчення курсів з іншими програмовими цілями, завданнями і виявленим змістовим наповненням вирішити цю проблему не можна.

Ключові слова: професійна комунікативна компетентність, мовна підготовка, стан сформованості професійної комунікативної компетентності, кваліфіковані робітники, сфера послуг.

STATE OF COMFORT PROFESSIONAL COMMUNICATIVE COMPETENCE FOR FUTURE QUALIFIED EMPLOYEE WORKERS

Summary. In today's educational reform, the training of skilled workers involves initial vocational training, retraining and professional development. The Ukrainian consumer services market is now moving to a European level, and therefore the specialist who provides such services must possess not only technical skills but also the ability to establish and maintain communicative contacts with clients and colleagues, advertise their services, take initiatives, make decisions, that is, have no professional communicative competence. Professional communicative competence is an obligatory part of the professional activity of a service worker, but this aspect often remains neglected in the training of skilled workers in the institution of vocational (vocational) education. The article presents the results of the qualitative research phase of the formation of professional communicative competence of future skilled workers in the sphere of services: the state standard of vocational (vocational) education, working curricula, programs of separate educational disciplines, textbooks is analyzed; the motivation of students for improving professional communication skills is explored; revealed typical gaps in the basic knowledge of the language, without which it is impossible to form a professional communicative competence.

Key words: professional communicative competence, state of formation, skilled workers, sphere of services.

Постановка проблеми. Професійна комунікативна компетентність є неодмінною якісною характеристикою сучасного висококваліфікованого робітника соціономічної групи (професії типу "людина - людина"). Український ринок побутових послуг нині виходить на європейський рівень, а відтак фахівець, який надає такі послуги, повинен володіти не лише технічними навичками, а й уміннями встановлювати і підтримувати комунікативний контакт з клієнтами та колегами, рекламувати свої послуги, виявляти ініціативу, приймати рішення, тобто володіти професійною комунікативною компетентністю. Однак часто учні закладу

професійної (професійно-технічної) освіти не розуміють необхідності володіння вищезазначеною компетентністю, а відтак не мотивовані до її набуття. Окрім того, щоб формувати вищезазначену якість, потрібно дослідити стан мовної підготовки учнів та педагогічні умови її формування.

Аналіз останніх досліджень. Системні характеристики професійно-комунікативної компетентності досліджували Р. Ардовська, К. Гончарова, Ю. Караулова, В. Кашинцева. Лінгводидактичні основи її формування аналізували О. Бастрикова та Т. Грабой. Трактують професійної комунікативної культури як невід'ємного складника професійно-комунікативної компетенції фахівця знаходимо в працях О. Киричука, В. Лівенцова, Г. Медвідь, Ф. Хміля, О. Пономарьова, О. Романовського. Значний внесок у розробку проблеми формування професійно-комунікативної компетентності майбутнього фахівця зробили А. Богуш, О. Горошкіна, І. Зимняя, М. Пентилук, О. Семенов, Т. Симоненко, І. Родигіна та ін.

Питаннями розроблення й впровадження в освітню практику дидактичної системи формування, розвитку й активізації професійної комунікативної компетентності опікувалася Т. Хасія та інші вчені. Однак проблема формування вищезазначеної якості в майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг у закладі професійної (професійно-технічної) освіти залишилася поза увагою науковців. Щоб працювати над удосконаленням системи формування професійної комунікативної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг, необхідно дослідити та проаналізувати стан її сформованості на початковому етапі.

Мета статті полягає в аналізі стану сформованості професійної комунікативної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників, що здобувають освіту у закладі професійної (професійно-технічної) освіти сфери послуг.

Виклад основного матеріалу. У сучасних умовах реформування освіти підготовка кваліфікованих робітників передбачає первинну професійну підготовку, перепідготовку та підвищення професійної кваліфікації. Набуття майбутніми робітниками, зокрема сфери послуг, професійних умінь і навичок ґрунтується на компетентнісному підході та структурується за модулями – логічно завершеними складовими стандарту професійної (професійно-технічної) освіти, що формується на основі кваліфікаційної характеристики та/або, за наявності, професійного стандарту, потреб роботодавців, сучасних технологій та новітніх матеріалів і включає перелік компетентностей (загальнопрофесійні, ключові та професійні) та їх зміст.

Загальнопрофесійні компетентності – знання та уміння, що є загальними (спільними) для професії. Якщо навчання здійснюється безперервно на декілька професійних кваліфікацій, то загальнопрофесійні компетентності набуваються один раз – перед оволодінням навчальним матеріалом початкової професійної кваліфікації. Ключові компетентності – загальні здібності й уміння (психологічні, когнітивні, соціально-особистісні, інформаційні, комунікативні), що дають змогу особі розуміти ситуацію, досягати успіху в особистісному і професійному житті, набувати соціальної самостійності та забезпечують ефективну професійну й міжособистісну взаємодію. Професійні компетентності – знання та уміння особи, які дають їй змогу виконувати трудові функції, швидко адаптуватися до змін у професійній діяльності та є складовими відповідної професійної кваліфікації. [2; с.4]

У переліку ключових компетентностей, поданих у Типових навчальних планах підготовки кваліфікованих робітників за професіями «перукар (перукар-модельєр)», «візажист», «манікюрник», «фотограф», «оформлювач вітрин, приміщень та будівель», «кравець», знаходимо такі: оперативність у прийнятті правильних рішень у позаштатних ситуаціях під час роботи; здатність відповідально ставитись до професійної діяльності, діяти в нестандартних ситуаціях, працювати в команді; знання професійної лексики та термінології; дотримання професійної етики; запобігання конфліктних ситуацій, - однак набуваються вони впродовж всього терміну навчання поза робочим навчальним планом [2; с.9]. У блоці загальнопрофесійної підготовки для усіх названих професій, окрім «оформлювача вітрин, приміщень та будівель», передбачається володіння основами професійної етики. У змісті цієї компетентності вказано, що майбутній кваліфікований робітник повинен знати індивідуальні психологічні властивості особистості; особливості спілкування у сфері послуг; психологічні властивості поведінки людини; характер, причини і способи розв'язання конфліктних ситуацій у виробничому колективі; основні психологічні вимоги до професії; моральні вимоги до роботи кваліфікованого робітника; підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату в колективі; професійну поведінку, кодекс культури та уміти визначати індивідуальні психологічні особливості (самодіагностика); розв'язувати конфліктні ситуації, знаходити спільну мову зі співробітниками; володіти технікою ведення ділових індивідуальних бесід, слухати і переконувати[2; с.7-8.].

Дослідивши навчальні плани закладів професійної (професійно-технічної) освіти сфери послуг, ми встановили, що оволодіння цією компетенцією відбувається під час опанування навчального предмета «Основи психології та етики професійного спілкування», на вивчення якого виділяється 10 годин.

Окрім того, учні, що навчаються на основі базової освіти, опановують загальноосвітній курс української мови для 10-11. У контексті ключових підходів сучасної освіти (компетентнісний, особистісно орієнтований і діяльнісний) цей навчальний предмет є засобом розвитку й соціалізації учнів, становлення їх як особистостей і

громадян своєї країни. Здобуті у процесі навчання української мови знання, набуті вміння і навички мають бути опорою, яка дасть учням змогу реалізувати себе в житті, стати носіями культури свого народу, ініціаторами відновлення й збереження найкращих культурних традицій свого народу.

Предметна мета – формування компетентного мовця, національно свідомої, духовно багатой мовної особистості.

Відповідно до напрямку профільного навчання (рівень стандарту) у програмі вивчення української мови у 10-11 класах визначено такі завдання: формування ціннісного ставлення до української мови як державної мови України; формування предметної і ключових компетентностей; формування духовного світу учнів, цілісних світоглядних уявлень, системи загальнолюдських, національних, особистісних ціннісних орієнтирів; навчання засобами мови пізнавати світ, облаштовувати гармонійне співіснування в ньому, зберігати й передавати культурні набутки, виражати емоції й почуття, розв'язувати життєві проблеми; формування мовленнєвої культури, раціональної мовленнєвої поведінки; розвиток логічного і критичного мислення, творчої уяви; формування мовного смаку, мовного чуття і мовної стійкості, сприяння усвідомленню краси й естетики української мови [6; с.3].

Значна увага в програмі курсу української мови для 10-11 класів приділена вивченню основ риторики (32 години), оскільки це передбачає не лише теорію і практику досконалого мовлення, переконливого, гарного, доцільного, ефективного, це насамперед виховує мовленнєву особистість.

Знання основ практичної мовленнєвої діяльності дасть змогу забезпечити формування в майбутніх фахівців сфери послуг таких життєво важливих умінь і навичок: орієнтуватися у ситуаціях спілкування; будувати діалог залежно від мети спілкування й соціального контексту; надавати висловленню сенсу і змісту засобами професійної лексики і фразеології та граматики; ініціювати, підтримувати, розвивати й завершувати спілкування; налагоджувати гармонійні стосунки з людьми; бути переконливим у своїх висловленнях, бажаним співрозмовником, привабливим і впливовим оратором [6; с.7].

Таким чином аналіз Державного стандарту підготовки кваліфікованих робітників сфери послуг, Типових навчальних планів, робочих навчальних планів, програм підготовки кваліфікованих робітників дав змогу встановити, що цілеспрямоване формування професійної комунікативної компетентності можливе під час вивчення дисципліни «Основи психології та етики професійного спілкування», а також розділу основ практичної риторики в загальноосвітньому курсі української мови в закладах професійної (професійно-технічної) освіти, на вивчення якого відводиться 32 години.

Аналіз підручників, рекомендованих для використання на уроках української мови у 10-11 класах, дозволяє стверджувати, що лексичне і текстове наповнення їх орієнтоване на підготовку до зовнішнього незалежного оцінювання, розвиток предметної та ключових компетентностей, однак воно не може бути достатнє для використання в закладі професійної (професійно-технічної) освіти сфери послуг з метою формування професійної комунікативної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників цієї сфери.

В організації навчання величезну роль відіграє мотивація як визначальний чинник людської поведінки, ми акцентували увагу на дослідженні рівня розвитку мотивації майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг до вивчення української мови з метою формування та розвитку професійної комунікативної компетентності.

Учням було запропоновано дати відповідь на такі питання: 1. Чому ви обрали професію, за якою навчаєтеся? 2. Чи вважаєте, що для вашої майбутньої професійної діяльності необхідні комунікативні вміння і навички? 3. Що ви робите для того, щоб удосконалювати своє мовлення? Аналіз відповідей дав змогу встановити, що лише 62% учнів свідомо і самостійно обрали професію, за якою навчаються; лише 38% вважають, що для майбутнього кваліфікованого робітника сфери послуг важливе володіння комунікативними вміннями і навичками, і лише 15% працюють над удосконаленням свого мовлення.

Оскільки в професійній діяльності працівників сфери послуг важливе місце займає усне професійне мовлення, то метою першого контрольного зрізу було визначення ступеня дотримання орфоепічних і акцентних норм української мови.

Норми наголошення в українській мові сформовані, але найменш усталені. Це пояснюється тим, що український наголос – вільний, рухомий. Дуже відчутні впливи діалектів і близькоспоріднених мов. Проте існують правила наголошування, поширені на певні групи слів.

Рівень володіння учнями орфоепічними й акцентними нормами виявлено під час читання спеціально дібраних слів: сантиметр (1), спина (2), випадок (3), визнання (4), витрата (5), сімдесят (6), зчесати (7), силует (8), затискач (9), кажу (10), було (11), мелірування (12), піднімається (13), інструмент (14), асиметрія (15), клієнт (16), акцент (17), щипці (18), маківка (19), адекватний (20), корисний (21), черговий (22), підуть (23), взяла (24), товстий (25), разом (26), перекис (27), нюанс (28), пільговий (29), зворушити (30), просьба (31), б'єшся (32), будуть (33), внести (34), шість (35), фотозйомка (36), прейскурант (37), асиметрія (38), центнер (39), поєднання

(40), вогкий (41), фольга (42), чіткий (43), пісня (44), дізнаєшся (45), вакансія (46), одинадцять (47), фарбується (48), часто (49), феномен (50).

Слова добиралися з урахуванням: а) частотності вживання у професійному мовленні майбутніх працівників сфери послуг; б) наявності контрольного моменту щодо вимови певного звука або наголошення слова. Так за допомогою слів 7,8,13,20,31,32,35,42,43,44,45,46,48,49,50 перевіряються норми вимови. Акцентні норми контролюються в словах 1,2,3,4,5,6,9,10, 11,12,14,15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 33, 34, 36,37,38,39,40,41,47.

Експеримент проводився у формі індивідуального читання. Вимова й наголошування кожного слова фіксувалися в протоколі спостереження.

Аналіз результатів дослідження проводився за методикою В. Момота [4, с. 79]. Ми поділяємо думку дослідника про те, що значно ускладнюється сприймання, якщо вимовляється і наголошується правильно менше, ніж половина (1–25) пропонує слів. Такі показники свідчать про низький рівень унормованості усного мовлення. Коли читається правильно 26 – 40 слів, це заважає сприйманню незначною мірою. Ці дані свідчать про середній рівень унормованості усного мовлення. До високого рівня віднесено випадки правильної вимови і наголошування 41–50 слів. Аналіз результатів опитування показав, що високий рівень унормованості усного мовлення мають 8% учнів, середній – 28%, низький – 64%.

Констатувальний експеримент засвідчив низький рівень граматичної компетенції учнів. Нагадаємо, що граматичні норми визначають правила зміни слів, зв'язку їх у реченні, тобто регулюють вибір правильних відмінкових, особових і синтаксичних форм. Аналіз проведеного тестування й контрольних робіт учнів закладу професійної (професійно-технічної) освіти сфери послуг показав такі типові граматичні помилки:

1. Використання неправильних відмінкових закінчень іменників у формі родового (хабар – хабаря), орудного, місцевого відмінків. Порушення норм при творенні кличного відмінка. Прикметно, що більшість учнів, які брали участь у констатувальному експерименті, не знають про наявність кличного відмінка у відмінковій системі української мови.

2. Порушення норм дієслівного формотворення (хожу, роблють).

3. Помилки при визначенні категорії роду в іменників (біль – ж.р.).

4. Неправильне утворення форм вищого і найвищого ступенів порівняння прикметників (молодішим, самий кращий).

5. Порушення норм дієслівного формотворення (колять, даш).

6. Помилки в побудові словосполучень, а саме вживання неправильних відмінкових форм або неправильне використання прийменників.

7. Ненормативне узгодження числівника з іменником.

8. Порушення правил координації підмета і присудка.

9. Труднощі в пунктуаційному оформленні простих ускладнених і складних речень.

Результати констатувального експерименту засвідчили, що найпоширенішими є такі лексичні помилки: вживання слів у невласливому значенні, невиправдане повторення слів; вживання росіянізмів, порушення лексичної сполучуваності, змішування паронімів, неправильний вибір синоніма. Причинами лексичних помилок у мовленні учнів ПНТЗ є: неувага до слова, байдуже ставлення до власного мовлення; не сформованість в учнів потреби читати; невміння вводити слово в контекст; вплив соціальних діалектів, місцевої говірки тощо.

Висновок. Професійна комунікативна компетентність є обов'язковою складовою фахової діяльності працівника сфери послуг, однак цей аспект часто залишається поза увагою під час підготовки кваліфікованих робітників. Це пояснюється такими причинами: недосконалістю навчального плану, згідно з яким формування професійної комунікативної компетентності частково можливе під час вивчення окремих дисциплін і розглядається розмежовано; відсутністю спеціальної дисципліни з формування професійної комунікативної компетентності, а під час вивчення курсів „Основи психології та етики професійного спілкування” та «Українська мова» з мінімальною кількістю аудиторних годин та іншими програмовими цілями й завданнями не можна вирішити існуючої проблеми. Дослідження показало переважно низький і середній рівні мовної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг. Це дає підстави зробити висновок, що стихійне формування професійної комунікативної компетентності не забезпечує якісної підготовки багатьох учнів до ефективної професійної діяльності. У зв'язку з цим існує необхідність в науковому обґрунтуванні педагогічних умов і визначенні шляхів підвищення ефективності формування у майбутніх медиків професійного мовлення під час навчання у закладі професійної (професійно-технічної) освіти.

Список використаних джерел

1. Асеев В.Г. Мотивация поведения и формирование личности / В.Г.Асеев. —М.: Наука, 1976. —158с.
2. Державний стандарт професійної (професійно-технічної) освіти: СП(ПТ)О 7344.КО.74.81-2018; 5141.ОО.93.02 – 2018;

Розділ 2 Психолого – педагогічні проблеми навчання, виховання та розвитку учнів у закладах професійної (професійно – технічної) освіти

5141.S.96.02 – 2017; 5141.S.93.02 – 2018; 5312. М. 74.10-2018; ДСПТО 7435 .С.14.10 – 2016. [Електронний ресурс]/ Режим доступу: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/profesijno-tehnichna-osvita/derzhavni-standarti-navchalni-plani-ta-programi>.

3. Державні стандарти професійної освіти: теорія і методика : монографія/ за ред. Н.Г.Ничкало. —Хмельницький: ТУП, 002.—334с.

4. Момот В.М. Формування професійно зорієнтованого мовлення у студентів технікумів і коледжів технічного профілю: Дис... канд. пед. наук. —К., 2002. —185 с.

5. Сушенцева У.Л. Формування професійної мобільності майбутніх кваліфікованих робітників у професійно-технічних навчальних закладах: теорія і практика : монографія/ Лілія Сушенцева ; за ред. Н.Г.Ничкало ; Нац. акад. пед. наук України, Інст проф.-техн. освіти.—Кривий Ріг: Видавничий дім, 2011.—438с.

6. Українська мова. 10–11 класи. Програма для профільного навчання учнів загальноосвітніх навчальних закладів. Технологічний, природничо-математичний, спортивний напрями, суспільно-гуманітарний напрям (економічний профіль). Рівень стандарту [Електронний ресурс]/ укладачі: М.І.Пентиліук, О.М.Горошкіна, А.В.Нікітіна.—К.: Грамота, 2011. Режим доступу: http://www.mon.gov.ua/education/average/prog12/ukr_m_st.doc.

7. Формування професійної компетентності фахівця сфери послуг і туризму: навчально-методичний посібник/ [В.Т.Лозовецька, Л.Б.Лук'янова, Л.В.Козак та ін.]; за заг. ред. В.Т.Лозовецької—К.: 2010.—382с.

8. Шелехова Г. Компетентнісний підхід до мовленнєвого розвитку старшокласників в умовах профільного навчання української мови / Галина Шелехова // Вісник ЛНУ ім. раса —К., 2010.—No22 (209).—Ч.2.—С.144–151.