

Педагогічні науки
УДК 37.035.6:811.161.2

Бабій І. В.

©канд. пед. наук, Відокремлений структурний підрозділ
«Львівський навчально-науковий центр професійної освіти»
Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова,
м. Львів, Україна

ПРОФЕСІЙНІ ЯКОСТІ У СТРУКТУРІ ПРОФЕСІЙНОЇ МОВНОЇ ОСОБИСТОСТІ ПРАЦІВНИКА СФЕРИ ПОСЛУГ

Анотація. Сучасна сфера послуг характеризується інтенсифікацією комунікативної взаємодії, що зумовлює інтерес до професійної мовної особистості, її структури, змістового наповнення. У статті визначено поняття «професійна мовна особистість сервісного працівника», виокремлено професійні якості, які актуальні для професійної мовної особистості. Основний зміст професійної мовної особистості досліджуваної галузі становлять інтегральні якості, формування яких здійснюється у процесі рідномовної підготовки.

Ключові слова: мовна особистість, професійна мовна особистість, сфера послуг, професійні якості, інтегральні професійні якості.

I. Babi,

PhD (Pedagogy),
Separate Structural Subdivision
«Lviv Educational and Scientific Center for Vocational Education»
at M.P. Drahomanov National Pedagogical University
Lviv, Ukraine

PROFESSIONAL QUALITIES IN THE STRUCTURE OF PROFESSIONAL LINGUISTIC PERSONALITY OF SERVICE SECTOR EMPLOYEE

Abstract. Modern service sector is characterized by the intensification of communicative interaction, which determines an interest in professional linguistic personality, its structure, and the content. The article defines the concepts of “professional linguistic personality of a service sector worker”, and identifies professional qualities relevant to a professional linguistic personality. The main content of the professional linguistic personality in the investigated branch is integral qualities, the formation of which is carried out while learning the native language.

Key words: linguistic personality, professional linguistic personality, service sector, professional qualities, integral professional qualities.

Сфера послуг – це сукупність галузей, підгалузей, функціональне призначення яких у системі суспільного виробництва виражається у створенні та реалізації послуг і духовних благ для населення. Сферу обслуговування можна розглядати як цілеспрямовану соціальну взаємодію суб'єктів сервісної діяльності, яка включає мовний компонент. Результатом професійної мовної підготовки сервісного працівника є сформована професійна мовна особистість – сукупності вербальних і невербальних якостей, які забезпечують ефективне виконання професійної діяльності у різних ситуаціях професійно-комунікативної взаємодії з огляду на рольові вимоги професії та цілі професійної діяльності [1]. Різномасштабне вивчення професійної мовної особистості (далі ПМО) суттєво активізувалось на сучасному етапі, що пов'язано із загальними

процесами гуманізації і гуманітаризації українського освітнього простору та пріоритетністю особистісного-орієнтованого підходу до навчання й виховання. Так, ПМО є предметом вивчення лінгвістів (В. Виноградова, Ю. Караулова, В. Маслової), соціолінгвістів (Ф. Бацевич), психологів, лінгводидактів (О. Голованова, О. Горошкіна, І. Дроздова, О. Кучерук, Л. Мацько, М. Панов, О. Семенов, Т. Симоненко).

Професійна мовна особистість має рівневу структуру [2; 3], що передбачає її поетапне становлення впродовж навчання та подальшої професійної діяльності. Кожен етап становлення дозволяє актуалізувати й розвинути відповідні якості майбутнього кваліфікованого працівника, діяльність якого нерозривно пов'язана зі словом. Водночас специфіка сервісної галузі визначає систему професійних якостей, сформованість яких забезпечує ефективну й успішну діяльність у цій сфері. В. Щадриков зазначає, що в процесі професіоналізації особистості утворюються певні ансамблі якостей; компонентний склад яких постійно змінюється, посилюються або послаблюються їх кореляційні зв'язки з огляду на вимоги ринку праці. Однак для кожної професії існують відносно стійкі ансамблі професійних характеристик, які визначають профпридатність працівника [5]. У численних працях, присвячених професійним якостям, ґрунтовно розроблено питання типології й класифікації У процесі науково-дослідної роботи було виділено професійні якості, що характеризують передусім ПМО працівника сфери послуг, відтак якості було об'єднано в дві групи – *інтегральні* і *диференційні*.

Метою статті є виокремлення й аналіз інтегральних професійних якостей професійної мовної особистості майбутнього сервісного працівника.

Інтегральні професійні якості, на відміну від диференційних, «наповнюють» зміст ПМО, поєднуючи його з іншими типами мовних особистостей, діяльність яких пов'язана з вербальною взаємодією. До інтегральних якостей ПМО сфери послуг відносимо: мовну стійкість та відповідальність; сформованість професійної мовної свідомості; емпатію, професійну рефлексію. Усі названі інтегральні якості, без сумніву, мають суттєвий вплив на рівень і культуру професійного мовлення майбутніх фахівців сфери обслуговування, а їх сформованість сприяє передусім підвищенню загальної й професійної культури. Розглянемо кожен із перелічених якостей ґрунтовніше.

Мовна стійкість та відповідальність. Сучасна освіта переймає на себе функції етнокультурної ідентифікації, відтак майбутні працівники сфери послуг повинні усвідомити специфіку, оригінальність, врешті, життєву необхідність у вивченні та знанні саме української мови. Однак на шляху її використання у сервісній сфері є певні об'єктивні труднощі психологічного характеру, зокрема: мовна нестійкість, звичка користуватися суржиком або російською мовою,

наявність російськомовної або низької якості україномовної навчальної літератури, невнормованість і некодифікованість сервісної термінології – усе це є причиною низької професійно мовленнєвої культури. На сучасному етапі особливо важливим є трактування професійної мовної особистості як глибоко національного явища, адже ПМО – це професійно обумовлена складова національної мовної особистості. Тому в процесі рідномовної підготовки майбутнього сервісного працівника актуалізується виховання почуття персональної відповідальності за стан мови, її повноцінне функціонування в суспільстві й зокрема в обраній сфері діяльності. А саме, сервісний працівник повинен відповідально ставитись до власного мовлення й мовлення співрозмовника / клієнта; сформованість мовної відповідальності та обов'язку передбачає також систематичну роботу над поглибленням й удосконаленням мовно-мовленнєвих знань та умінь. Підкреслимо, що бажання, потреба спілкуватись рідною мовою, розмовляти правильно, з'являється тоді, коли мовець відкрив для себе її красу й унікальності. Крім того, працівник сфери обслуговування власним прикладом має можливість впливати на формування особистості споживача, виховувати його смаки, споживчу, мовну культуру.

Наявність професійної мовної свідомості. Мовна свідомість – це сукупність культурно й соціально зумовлених установок щодо мови й мовної самосвідомості, тоді як професійна мовна свідомість є особливим баченням світу, адже приналежність до певної професії «нав'язує» відповідне сприйняття суб'єктів, об'єктів, явищ і процесів дійсності, забезпечує формування професійної картини світу, що дозволяє майбутньому працівникові зрозуміти, структурувати (членувати) нову для нього соціальну дійсність, у яку він занурюється після закінчення середньої школи.

Специфіка професійної мовної свідомості включає, по-перше, певну предметну область з професійно орієнтованими засобами; по-друге, образи свідомості, які відображають предмети певної (конкретної) професійної культури. Професійна мовна свідомість характеризується стереотипною мислительною й мовленнєвою діяльністю, яка успішно застосовується на практиці, зокрема мовна свідомість представника певної професії включає стійкі уявлення про особливості вербальної / невербальної комунікативної поведінки відповідної професійної групи, відтак засвоєння галузевої термінології та моделей професійної комунікації дозволяє учням входити в нову для них соціальну дійсність. Матеріалізується професійна мовна свідомість у галузевій терміносистемі, яку майбутні сервісні працівники засвоюють впродовж навчання та у подальшій професійній діяльності.

Емпатія. У найширшому тлумачення – це здатність до емоційного співпереживання. Психологи розглядають емпатію як раціонально-емоційно-інтуїтивну форму відображення людиною іншої людини, що дозволяє здобути

прихильність останньої. Раціональний компонент дозволяє налаштуватись на розуміння іншої людини, сприймати й аналізувати її стан. Емоційний бік відображає уміння входити в «емоційний резонанс» зі співрозмовником. Інтуїтивний компонент – це здатність передбачати поведінку партнера з огляду на попередній комунікативний досвід. Усе перелічене формує емпатійну культуру сервісного працівника, яка, на думку Л. Руденко є одним з найважливіших компонентів професійної придатності спеціалістів, які працюють в сфері «людина – людина» [4, с. 142]. У цілому емпатія виражається за допомогою відповідних мовних і позамовних засобів, зокрема, схвальних фраз, перепитування, використання лексики з позитивною семантикою, ефемізмів, які дозволяють завуалювати негативний зміст, киванням голови тощо. Усе це є ознакою толерантного спілкування, сприяє налагодженню та стабілізації ефективної емоційної та вербальної взаємодії у сфері послуг.

Професійна рефлексія. Професії сфери послуг є також рефлексивними за своїм змістом. Рефлексія – це довільне чи мимовільне усвідомлення особистістю певних ознак свідомості, несвідомості, спонук чи діяльності та виявлення їх причинно-наслідкових зв'язків. У контексті досліджуваної проблеми йдеться про професійну рефлексію, яка є необхідною умовою адекватного оцінювання себе як суб'єкта діяльності й спілкування, тобто професійного самовизначення. Рефлексія – це завжди діалог із самим собою, можливість прожити, проговорити, а відтак і проаналізувати певну робочу ситуації. Рефлексуючи, фахівець переосмислює свою поведінку й діяльність, що допомагає подолати труднощі у процесі надання послуг. Професійна рефлексія включає також націленість на пошук нових, нестандартних варіантів розв'язання професійних задач шляхом переосмислення стереотипів у чужому й власному професійному досвіді. Урешті розвиток професійної рефлексії забезпечує перехід фахівця до професійної зрілості та набуття індивідуального стилю.

Отже, лінгвоактивність досліджуваної галузі передбачає сформованість професійної мовної особистості сервісного працівника. Специфіка діяльності у сфері обслуговування дозволяє визначити систему професійних якостей, необхідних майбутньому кваліфікованому працівникові для ефективного здійснення професійної діяльності. ПМО досліджуваної галузі характеризується диференційними та інтегральними якостями, останні становлять основний зміст професійної мовної особистості. Сформованість інтегральних якостей (мовна стійкість та відповідальність, професійна мовна свідомість, емпатія, професійна рефлексія), допомагатимуть випускникам ПТНЗ продуктивно вибудовувати фахову діяльність в сучасній динамічній сфері послуг розширюють можливості професійної самореалізації учнів, сприяють розумінню й засвоєнню професійного способу життя / поведінки, формують професійну картину світу;

сприяють виробленню вмінь і навичок доцільно вживати мову в усіх її проявах та в різних ситуаціях професійного спілкування.

Перспективним вважаємо виокремлення, аналіз та шляхи формування диференційних професійних якостей майбутніх сервісних працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Бабій І. В.* Формування професійної мовної особистості студента у процесі мовної підготовки / *І. В. Бабій* // Молодь в умовах нової соціальної перспективи : зб. наук. праць / НПУ імені М. П. Драгоманова. – 2017. – Вип. 16. – С. 11–15.
2. *Караулов Ю. Н.* Русский язык и языковая личность / *Ю. Н. Караулов*. – М. : Наука, 1987. – 264 с.
3. *Мацько Л.* Аспекти мовної особистості у процесі педагогічного дискурсу / *Л. Мацько* // Дивослово. – 2006. – № 7. – С. 2–4.
4. *Руденко Л. А.* Эмпатическая культура в контексте развития коммуникативной компетентности будущих специалистов / *Л. А. Руденко* // Education as the basis of the humanity evolution in conditions of the information environment of the society domination : Materials digest of the LII Internationale Research and Practice Conference and II stage of the Championship in pedagogical sciences. — London, May 21-May 26, 2013. — P. 140–143.
5. *Щадриков В. Д.* Новая модель специалиста : инновационная подготовка и компетентностный подход / *В. Д. Щадриков* // Высшее образование сегодня. – 2004. – № 8. – С. 26–31.

Педагогічні науки
УДК 377:37.036

Бандера О.Я.

Викладач Вищого художнього професійного училища м. Стрий

РОЗВИТОК ТВОРЧИХ ЗДІБНОСТЕЙ УЧНІВ НА УРОКАХ ІСТОРІЇ

Анотація. У статті акцентується увага на розкритті ролі і цінності творчого навчання учнів. Метою роботи є показати як можна реалізувати творчі здібності учнів на уроках історії.

Надзвичайно важливим є створити умови для розвитку особистості учнів, навчити їх критично мислити, спонукати їх створювати і вирішувати проблемні завдання, самостійно осмислювати учнями певні історичні події, можливість робити певні висновки і застосовувати свої знання на практиці.

Ключові слова: творчий розвиток особистості, особистісно-орієнтований підхід, історія, інтерактивні методи навчання.

Bandera O.Ya.

Teacher at Higher arts vocational college of city Stryy

DEVELOPMENT OF CREATIVE ABILITIES OF STUDENTS ON HISTORY LESSONS

The article focuses on the disclosure of the role and value of creative learning of students. The aim of the work is to show how it is possible to realize the creative abilities of students in history lessons.

It is extremely important to create conditions for the development of the personality of students, to teach them to think critically, to encourage them to create and solve problem problems, to independently interpret students historical events, to make certain conclusions and apply their knowledge in practice.

Key words: creative personality development, personality-oriented approach, history, interactive methods of teaching.