

**ПРОФЕСІЙНІ ЯКОСТІ МАЙБУТНІХ КВАЛІФІКОВАНИХ  
РОБІТНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Професійні якості часто розглядаються як прояв психічних особливостей особистості, необхідних для засвоєння спеціальних знань, формування умінь і навичок, а також для досягнення суспільно визнаної ефективності у професійній праці.

Професійні якості фахівця ґрунтуються на знаннях фундаментальних, професійно орієнтованих і гуманітарних наук, уміннях і навичках виконувати професійні обов'язки. Крім цього, фахівець повинен на високому рівні володіти власне професійною діяльністю в обраній галузі; вміти проектувати свій подальший професійний розвиток; володіти навичками морально-правової відповідальності за якість і результати своєї праці.

Важливим показником сформованості професійних якостей фахівця є його професійне мислення. Нині професійне мислення фахівця, як правило, розглядається у двох аспектах. У першому – коли молоді фахівці, які приходять на нове місце роботи, прагнуть виявити здобутий професійно-кваліфікаційний рівень. Тут йдеться про особливості мислення, які виявляють його “якісний” аспект. В іншому – коли намагаються виразити особливості власного мислення, зумовлені, передусім, характером професійної діяльності, тут мається на увазі предметний аспект. Втім, поняття “професійне мислення” вживається одночасно у двох окреслених значеннях.

У науковій літературі виокремлюється необхідність формування “технічного” мислення інженера, техника, робітника; “художнього” мислення діячів мистецтва; “гуманітарного” мислення науковців, педагогів, які працюють у відповідних галузях тощо. У цьому контексті беруться до уваги певні особливості мислення фахівця, які уможливають успішне виконання професійних завдань і обов'язків на високому рівні майстерності. Сьогодні активно розробляються різноманітні концепції професійної компетентності фахівця. Як правило, ці концепції передбачають залучення людини до загальнокультурного світу цінностей, і саме в цьому просторі людина далі реалізує себе як спеціаліст, професіонал. Продуктивним, на нашу думку, є підхід, який професійну компетентність фахівця пов'язує з такими аспектами: проблемно-практичним, коли фахівець адекватно розпізнає, сприймає й

усвідомлює виробничу ситуацію і відповідно формулює й ефективно виконує поставлені цілі, завдання, норми, правила, що задані ситуацією; смисловим, який передбачає осмислення ситуації у широкому, загальнокультурному контексті; ціннісним, за якого відбувається здатність до адекватного оцінювання ситуації, її смислу, завдань і норм із погляду особистісних і загальних цінностей.

Майбутній кваліфікований робітник сфери обслуговування включатиметься у реальну професійну діяльність практично в усі основні групи робіт, які потребують взаємодії з суб'єктами професійної діяльності. Практично всі аспекти його професійної діяльності регламентовані правилами комунікативної поведінки, професійної взаємодії.

Кваліфікований робітник за спеціальністю “Технології харчування” має добре *знати* рецептуру, технологію виготовлення, вимоги до якості, терміни та умови зберігання страв, правила експлуатації технологічного обладнання, використання виробничого інвентарю, інструменту, ваговимірювальних приладів. Він також має *вміти* готувати страви та кулінарні вироби із застосуванням різних способів кулінарної обробки; порціонувати та видавати страви.

***Структура і класифікація професійних якостей кваліфікованого робітника сфери обслуговування.*** Загальноприйняте поняття “структура” відображає взаєморозміщення та взаємозв’язок складових частин цілого, де структура є системним об’єктом, якому властива певна сталість. Структура має властивість до певної межі “чинити опір” зовнішнім і внутрішнім змінам, при цьому залишаючись на певному рівні стабільності. Зміна будь-якого елемента структури приводить до виникнення нової структури. Згідно з синергетичною теорією розвитку, процес самоутворення структури професійних якостей особистості має об’єктивний характер. Тому вона є відкритою (дисипативною) і поняття “структура” значною мірою збігається із поняттям “система”, яке охоплює порядок, зумовлений правильним, планомірним розташуванням і взаємним зв’язком чого-небудь [1, с. 1320].

Професійно важливі якості особистості у більшості випадків сформульовані у професіограмах. У сучасній професіографії, як зазначав С. Батишев, існує поняття “системна професіографія”, яке розглядається як технологія психологічного вивчення суб’єкта праці, в якій поєднується власне професіографічний опис та психограма – виокремлення й опис якостей людини, необхідних для успішного виконання визначеної діяльності [3, с. 377]. Головною складовою професіограми є психограма, що включає повний опис власне

психологічних характеристик і професійно важливих особистісних якостей спеціаліста.

Отже, професійні якості майбутніх кваліфікованих робітників – це інтегральна характеристика фахівця, яка включає соціальні, особистісні, морально-етичні, емоційно-вольові, комунікативні, ділові й організаційні якості.

У результаті аналізу психолого-педагогічної і фахової літератури з метою виокремлення професійно важливих якостей майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування ми використали методику “Визначення професійно значущих якостей майбутніх молодших спеціалістів зі спеціальності “Технологія харчування” М. Лобура” [2].

У нашому дослідженні брали участь викладачі 2 та 3 курсів Львівського ВПУ ресторанного сервісу та туризму та Львівського професійного ліцею торгівлі та сфери послуг (усього 120 осіб). Учасникам дослідження (учням і вчителям) було запропоновано визначити ступінь важливості кожної із 64 якостей. Обробка анкет за кожною якістю здійснювалася у відсотковому відношенні, визначався середній бал у відсотках.

У процесі дослідження нами визначено 10 професійно важливих якостей, що мають пріоритетне значення для професійної діяльності зі спеціальності “Технологія харчування”. Такими якостями є: компетентність, професійна спрямованість, професійна грамотність, професійний досвід, професійна самореалізація, відповідальність, інтерес до професії та ін.

Порівнюючи результати відповідей учнів 2 курсу з відповідями вчителів, слід зазначити, що їх думки є суттєво відмінними: учні до професійно важливих якостей віднесли: інтерес до професії, професійну грамотність, професійну цілеспрямованість, професійний досвід, здатність до творчого діалогу, компетентність, об’єктивність самооцінки своєї діяльності та ін. А вчителі виокремили: відповідальність, професійну самодостатність, компетентність, об’єктивну самооцінку своєї діяльності, старанність, здатність до творчого підходу в новій ситуації тощо.

Щодо порівняння відповідей учнів 3 курсу з відповідями вчителів слід зазначити, що їх позиція значно більше збігається, різниця полягає лише в тому, що студенти 3 курсу до професійно важливих якостей фахівця зі спеціальності “Технологія харчування” віднесли: культуровідповідність, спостережливість, толерантність, совість, людяність, милосердя, готовність до ризику та ін.

Оскільки процес формування необхідних якостей відбувається в діяльності, то цей зв'язок стає помітним, якщо систематизувати виокремлені професійно важливі якості, беручи за основу відносини, в які вступають фахівці, здійснюючи свої професійні функції.

На основі виокремлених 10 професійно важливих якостей, що мають пріоритетне значення для професійної діяльності фахівця зі спеціальності “Технологія харчування”, нами було запропоновано анкету з переліком цих якостей. Учням 2 – 3 курсів було запропоновано проранжувати якості у міру їх важливості для професійної діяльності означеної професії. Експертами виступали викладачі Львівського ВПУ ресторанного сервісу та туризму. Всього було опитано 120 респондентів. Таблиця 1. містить 10 найбільш важливих якостей фахівця зі спеціальності “Технології харчування”, визначених викладачами Львівського ВПУ ресторанного сервісу та туризму.

Порівняння результатів ранжування дали підстави для висновку про те, що майбутні фахівці харчування та їх викладачі на перше місце ставлять такі професійні якості: професійна грамотність, відповідальність, компетентність, професійна самореалізація.

Наступні рангові місця посідають такі якості, як: компетентність, інтерес до професії, старанність, професійна цілеспрямованість, професійний досвід та ін. Якщо у вчителів 3 рангове місце посідає професійна самореалізація, то в учнів вона посідає лише 10 місце. Втім 3 рангове місце серед учнів займає компетентність. У вчителів вона на 4 місці.

Аналіз результатів опитування засвідчив, що майбутні кваліфіковані робітники сфери обслуговування мало уваги приділяють таким, на нашу думку, особистісно важливим якостям, як совість, старанність, гідність.

Таблиця 1

### **Порівняльна таблиця ранжування професійно важливих якостей майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування**

<b>Ранговий номер</b>	<b>Якості особистості кваліфікованого робітника сфери обслуговування, виокремлені викладачами</b>	<b>Ранговий номер</b>	<b>Якості особистості кваліфікованого робітника сфери обслуговування, виокремлені студентами</b>
1	Відповідальність	1	Професійна грамотність
2	Професійна грамотність	2	Відповідальність
3	Професійна самореалізація	3	Компетентність
4	Компетентність	4	Інтерес до професії
5	Старанність	5	Професійна цілеспрямованість
6	Професійний досвід	6	Професійний досвід

7	Совість	7	Совість
8	Професійна цілеспрямованість	8	Гідність
9	Інтерес до професії	9	Старанність
10	Гідність	10	Професійна самореалізація

Насторожує той факт, що навіть учителі не виокремили з переліку професійних якостей такі, як гуманність, творче мислення, толерантність, людяність, милосердя, а вони, на нашу думку, мають посідати пріоритетні місця у професійній діяльності майбутнього фахівця сфери обслуговування.

Дотримуючись діалектичного принципу взаємозв'язку предметів, явищ, процесів, зазначимо, що всі виокремлені нами якості (особистісні, соціальні, морально-етичні, емоційно-вольові, комунікативні, ділові й організаційні) взаємопов'язані між собою і здійснюють безпосередній та опосередкований вплив на формування і розвиток професійних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування. Так, усвідомлення сенсу життя, інноваційність мислення, принциповість як особистісні якості сприяють вияву соціальних якостей людини: її соціальній змобілізованості, соціальній ідентифікованості, гуманістичній спрямованості, орієнтації тощо. Натомість соціальна дивідність (розщеплення свідомості), соціальна демобілізованість часто-густо стають збудниками егоїзму, песимізму, безвідповідальності, що негативно позначається на розвитку професійно важливих якостей: втраті професійної цілеспрямованості, конгруентності, самоорганізованості.

Доброзичливість, чуйність, совіслівість як морально-етичні якості тісно взаємопов'язані з емоційно-вольовими і комунікативними: активністю, рішучістю, наполегливістю, симпатією, взаєморозумінням, співпрацею. Натомість низький рівень наявності цих якостей в особистості спричиняє гальмування розвитку таких професійних якостей, як компетентність, професійна самодостатність, професійний досвід.

Ділові й організаційні якості особистості (практичність, працьовитість, дисциплінованість, організованість, сумлінність) позитивно впливають на такі важливі якості фахівців сфери обслуговування, як творчість, здатність до діалогу, взаємодії, об'єктивної самооцінки своєї професійної діяльності (саморефлексія).

Своєю чергою професійна компетентність, професійна самодостатність, культуровідповідність розвивають ділову допитливість, толерантність, ініціативність – якості притаманні діловій та організаційній сферам.

Зазначимо, що авторський підхід дещо заперечує одновимірність традиційного і базується на принципі дихотомії, який дозволяє ділити ціле на дві складові, в основу яких покладається суперечність. У цьому контексті якості набувають іншого змісту.

*Соціальні якості:* соціалізованість – соціальна демобілізованість; соціальна дивідність – соціальна адивідність; соціальна ідентифікованість – соціальна нонідентифікованість; соціальний конформізм – соціальний нонконформізм; соціальна орієнтованість – особистісна орієнтованість.

*Особистісні якості* є найбільш сутнісними в характеристиці людини, оскільки на рівні дихотомії вони здатні включати: динамічність мислення – статичність мислення; широту – вузькість інтелекту; інноваційність мислення – догматизм; усвідомлюваність сенсу життя – неусвідомлюваність; самокритичність – відсутність самокритики; альтруїзм – егоїзм; принциповість – безпринципність; оптимістичність – песимістичність; врівноваженість – неврівноваженість; емоційність – беземоційність; відповідальність – безвідповідальність; деспотичність – гуманність тощо.

*Морально-етичні якості:* доброзичливість – недоброзичливість; справедливість – несправедливість; чуйність – байдужість; скромність – нескромність; сором'язливість – безсоромність; вдячність – невдячність; корисливість – безкорисливість; милосердність – немилосердність; довірливість – недовірливість; совісність – безсовісність та ін.

*Емоційно-вольові якості:* активність – пасивність; рішучість – нерішучість; сміливість – легкодухість; владність – безвладність; компромісність – безкомпромісність; наполегливість – поступливість; цілеспрямованість – нецілеспрямованість; терпеливість – невитриманість; стійкість – нестійкість; твердість – м'якість; незалежність – залежність; впевненість – невпевненість.

*Комунікативні якості:* відкритість – закритість; гнучкість – прямолінійність; конфронтація – компроміс; довірливість – недовірливість; повага – зарозумілість; співчутливість – холодність, байдужість; дистанційність – близькість; розуміння – непорозуміння; співпраця – суперництво та ін.

*Ділові й організаційні якості:* практичність – непрактичність; працьовитість – лінивість; організованість – неорганізованість; дисциплінованість – недисциплінованість; сумлінність – недбалість; вимогливість – поблажливість; допитливість – байдужість; толерантність – неприязність; самодостатність – несамодостатність; привабливість – непривабливість; енергійність – інертність; ініціативність – безініціативність.

*До професійних якостей* безпосередньо відносяться: компетентність – некомпетентність; кваліфікованість – некваліфікованість; конгруентність – неконгруентність; професійна самодостатність – брак професійної самодостатності; професійна цілеспрямованість – брак професійної цілеспрямованості; здатність до творчого підходу в новій ситуації – нездатність до творчого підходу в новій ситуації; самоорганізованість – нездатність до самоорганізованості; професійна самореалізація – брак професійної самореалізації; цілісність, системність мислення – безсистемне мислення; здатність до творчого діалогу – нездатність до творчого діалогу; професійний досвід – відсутність професійного досвіду; наявність об’єктивної самооцінки професійної діяльності – відсутність об’єктивної самооцінки своєї професійної діяльності.

Дихотомічний підхід до вивчення професійних якостей фахівців сфери обслуговування має свою специфіку, яка буде проаналізована у подальших пошуках.

На основі викладеного можна зробити такі висновки:

1. Аналіз стану дослідженості проблеми засвідчує, що осмислення поняття “професійні якості кваліфікованого робітника сфери обслуговування” перебуває у постійному пошуку. У процесі їх формування доцільно застосовувати системно-структурний підхід. До цього спонукають об’єктивні та суб’єктивні суспільно-політичні, соціально-економічні та духовні потреби індивіда і суспільства.

2. Наукові дослідження, присвячені вивченню проблем професійних якостей фахівців робітничих професій сфери обслуговування, належать до професій типу “людина – людина”, а це вимагає чітко окреслених гуманістичних вимірів.

3. Поняття “якість” віддзеркалює глибинну сутність особистості, сукупність її цінностей, властивостей, особливостей, водночас “якість фахівця” – це сукупність властивостей, характеристик, результат проявів яких фіксується через рівні професіоналізму, що базуються на вимогах як суспільства, так і відповідної галузі, а також визначаються конкретними взаємодоповнювальними методами.

#### **Посилання:**

1. Грицанов А. А. Сущность и явление // История философии : энциклопедия / Составитель и главный научный редактор А. А. Грицанов. — Мн. : Интерпрессервис; Книжный Дом, 2002. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : [http://www.psylib.org.ua/books/gritz01/suschnost'\\_i\\_javlenie.htm](http://www.psylib.org.ua/books/gritz01/suschnost'_i_javlenie.htm)
2. Лобур М. С. Формування професійно значущих якостей майбутніх молодших спеціалістів сфери харчування : Дис... канд. пед. наук : 13.00.04 / М. С. Лобур. — К., 2006. — 251 с.
3. Энциклопедия профессионального образования : в 3 т. / [под ред. С. Я. Батышева]. — Т. 1: А–Л. — М. : АПН, 1998. — 568 с.

### **References (transliterated and translated):**

1. *Gricanov A. A. Sushhnost' i javlenie (Essence and Phenomenon) // History of Philosophy : Encyclopedia / A. A. Grytsanov (Ed.). Minsk, 2002. — [Electronic Resource]. — Mode of access: [http://www.psylib.org.ua/books/gritz01/suschnost'\\_i\\_javlenie.htm](http://www.psylib.org.ua/books/gritz01/suschnost'_i_javlenie.htm)*
2. *Lobur M. S. Formuvannia profesiyno znachushchykh yakosti maibutnikh molodshykh spetsialistiv sfery kharchuvannia : Dys... kand. ped. nauk : 13.00.04 “Teoriia i metodyka profesiinoi osvity” (Formation of professionally significant qualities of future junior specialists in nutrition : Ph. D. thesis in Pedagogical sciences. Kyiv, 2006. 251 p.*
3. *Jenciklopedija professional'nogo obrazovanija : v 3 t. (Encyclopedia of Vocational Education : 3 volumes). / [Ed. by S. Ya. Batyshev]. Vol. 1. Moscow, 1998. 568 p.*

Стаття надійшла до редакції 12.11.2013

**Г. Васянович**

### **Профессиональные качества будущих квалифицированных рабочих сферы обслуживания**

Анализируются структура и классификация профессиональных качеств квалифицированного рабочего сферы обслуживания, причем авторский подход несколько отрицает одномерность традиционного и базируется на принципе дихотомии, который позволяет делить целое на две составляющие, в основу которых возлагается противоречие. В этом контексте качества приобретают другой смысл. Автор выделяет социальные, личностные, морально-этические, эмоционально-волевые, коммуникативные, деловые и организационные качества, а также собственно профессиональные качества. Автор делает вывод, что осмысление понятия “профессиональные качества квалифицированного рабочего сферы обслуживания” находится в постоянном поиске. В процессе их формирования целесообразно применять системно-структурный подход. К этому побуждают объективные и субъективные общественно-политические, социально-экономические и духовные потребности индивида и общества. Научные исследования посвящены изучению проблем профессиональных качеств специалистов рабочих профессий сферы обслуживания, относящихся к профессиям типа “человек – человек”, а это требует четко очерченных гуманистических измерений. Понятие “качество” отражает глубинную сущность личности, совокупность ее ценностей, свойств, особенностей, одновременно “качество специалиста” – это совокупность свойств, характеристик, результат проявлений которых фиксируется через уровни профессионализма, основанные на требованиях как общества, так и соответствующей отрасли, а также определяются конкретными взаимодополняющими методами.

**Ключевые слова:** профессиональные качества, качество специалиста, квалифицированный рабочий сферы обслуживания, профессии типа “человек – человек”.

**H. Vasianovych**

### **Professional Qualities of Future Skilled Service Sector Workers**

The author analyzes the structure and classification of professional qualities of a skilled service sector worker, and the author's approach denies a little the one-dimensionality of the traditional one and is based on the principle of dichotomy, which allows dividing the whole into two components based on a contradiction. The qualities acquire different meanings in this context. The author distinguishes social, personal, ethical, emotional and volitional, communicational, business and organizational skills, as well as professional qualities themselves. The author concludes that the interpretation of the concept of “professional qualities of skilled service sector worker” is still under research. It is advisable to apply system and structural approach in the process of their formation. This is inspired by the objective and subjective socio-political, socio-economic and spiritual needs of the individual



and the society. The research on the study of the professional qualities of service sector specialists relates to professions of “man – man” type, thereby it requires well-defined humanistic dimensions. The concept of “quality” reflects the deep essence of a personality, the integrity of his or her values, properties, characteristics, at the same time “quality of a specialist” is the sum of properties, characteristics, the result of their manifestations is fixed through the levels of professionalism based on the requirements of both the society and the relevant industry, as well as determined by the specific complementary methods.

**Key words:** professional qualities, specialist’s quality, skilled service sector worker, professions of “man – man” type.

Рецензент – доктор педагогічних наук, професор В. В. Ягупов

