

До питання про критерії, показники та рівні сформованості професійного мовлення у майбутніх фахівців сфери обслуговування (на прикладі перукарів)

На сучасному етапі стрімкого розвитку сфери обслуговування актуальними є питання підвищення рівня підготовки сервісних працівників, важливим компонентом якої є професійне мовлення. У професійній діяльності в сервісній галузі мовні, мовленнєві й комунікативні вміння мають свою специфіку – забезпечують ефективну вербальну взаємодію з колегами та споживачами, сприяють фаховому саморозвитку та самовдосконаленню, що зумовлює необхідність розробки відповідних критеріїв і показників із формування і розвитку професійного мовлення у майбутніх працівників досліджуваної сфери.

Аналіз психолого-педагогічних джерел свідчить про актуальність заявленої проблеми, теоретичний аспект якої розглянуто у працях Ю. Бабанського, В. Безпалька, П. Гальперіна, В. Сластенина, Н. Тализіної, А. Усової, В. Ягупова та ін. Практичний аспект досліджуваної проблеми представлено у працях вітчизняних лінгводидактив (Н. Безгодова, Т. Гороховська, І. Довженко, М. Лісовий, В. Момот та ін.), у яких виокремлено критерії, показники та рівнів сформованості професійного мовлення різногалузевих фахівців.

Метою статті є обґрунтування критеріїв та відповідних показників і рівнів сформованості професійного мовлення у майбутніх перукарів.

Складність досліджуваної проблеми полягає в тому, що не можливо абсолютно точно визначити параметри, критерії та показники, за якими можна було б чітко встановити (оцінити) результати професійної підготовки [4, с. 212], у тому числі мовленнєвої. Нагадаємо, під оцінюванням знань і вмінь розуміють процес порівняння досягнутого учнями рівня з еталонними вимогами, викладеними в навчальній програмі (освітньо-кваліфікаційній характеристиці,

Державних стандартах професійно-технічної освіти). Умовним відображенням оцінки є відмітка, яка позначається в балах. При цьому перевіряють різні аспекти якості знань, зокрема: правильність, повнота, оперативність, усвідомленість, системність, дієвість, міцність тощо [5, с. 243]. Наявні різні підходи до розроблення критеріїв сформованості мовлення: в одних науковців критерії збігаються з компонентами структури професійного мовлення, в інших критерії, дескриптори й рівні співвідносяться із видами мовленнєвої діяльності – аудіюванням, читанням, говорінням та письмом й розроблені окремо в межах кожного виду.

Під час вибору критеріїв і показників оцінювання мовленнєвих знань і вмінь у майбутніх перукарів ми брали до уваги: відповідність потребам учнів, суспільним запитам, вимогам роботодавців; достовірність, відсутність опосередкованих впливів; економічну доцільність. У психолого-педагогічній літературі існують різні підходи до тлумачення і виділення критеріїв. Так, поняття «критерій» у широкому розумінні визначається як «одна з основних ознак, мірило для визначення оцінки, класифікації чого-небудь» [10, с. 390]. У педагогічному плані В. Звягінський розуміє під «критерієм» узагальнені показники розвитку процесу успішності певного виду діяльності, за якими здійснюється оцінювання педагогічних явищ [6, с. 9 – 14]. Влучним є також визначення В. Мазіна, який розглядає «критерій» як узагальнену характеристику властивостей об'єкта або процесу, розрізняючи при цьому якісні показники (фіксують наявність або відсутність певної властивості) та кількісні (фіксують міру вираженості або розвитку відповідної властивості) [8, с. 218]. Крім того, виділені критерії повинні:

- відображати основні закономірності формування особистості, сприяти налагодженню зв'язків між усіма компонентами педагогічної проблеми [3];
- функціонування якісних показників повинно відбуватись у взаємодії з кількісними;
- бути науково обґрунтованими й достатніми для того, щоб виявити якість і ступінь сформованості відповідного вміння чи навички;

- співвідноситися з кінцевою ціллю (метою) навчання і відобразити ті характеристики, на розвиток яких спрямоване навчання.

Екстраполюючи викладене на особливості професійномовленнєвої діяльності у сфері обслуговування, виділяємо такі критерії оцінювання рівня сформованості професійного мовлення в майбутніх фахівців сфери обслуговування та їх змістові характеристики:

1) *когнітивно-нормативний* – знання норм сучасної української літературної мови, основ мовленнєвого етикету, особливостей монологічної та діалогічної форм спілкування, поняття про стилі мовлення;

2) *професійно-термінологічний* – знання системи фахових термінів і поняття про особливості спеціальних мов, знання та використання професійної термінології;

3) *комунікативний* – уміння спілкуватись відповідно до мовно-етикетних норм української мови; уміння організувати власне мовлення відповідно до правил комунікативної ситуації, уміння вести монолог і діалог;

4) *ціннісно-мотиваційний* – свідоме ставлення до вивчення української мови, наявність системи мотивів (пізнавальних, соціальних, комунікативних,), що спонукають учня до оволодіння професійним мовленням, до розвитку власної мовної особистості, потреба вдосконалювати власне мовлення.

Кожен із запропонованих критеріїв характеризується низкою показників – визначальних ознак, що ілюструють сформованість професійного мовлення. Окреслені критерії та їх показники (Див. табл.) дають можливість виявити рівень сформованості професійного мовлення майбутніх фахівців сфери обслуговування. Під «рівнем сформованості» знань, умінь і навичок за відповідним критерієм оцінюємо сукупність показників, які визначають ступінь прояву критеріїв, їх узгодженість. Таким чином, критерії сформованості професійного мовлення є якісними характеристиками, а рівні – кількісними. Зазначимо, що проблема виділення рівнів сформованості відповідних знань, умінь і навичок розв'язується у психолого-педагогічній науці по-різному. Найбільш поширений підхід до виділення рівнів сформованості відповідних

умінь і навичок обґрунтовано у працях Ю. Бабанського, І. Лернера та ін. [1, 7], які, зважаючи на характер і ступінь самостійності учнівської навчально-пізнавальної діяльності, виділили п'ять рівнів: репродуктивний, пояснювально-ілюстративний, проблемний, частково-пошуковий, пошуковий. В. Беспалько виділяє чотири рівні: адаптивний (початковий), репродуктивний (низький), конструктивний (середній), творчий (високий), акцентуючи на їх тісній взаємодії, позаяк кожен наступний передбачає, що учень оволодів попереднім [3]. Чимало педагогів зокрема, А. Усова застосовують трирівневий поділ, виділяючи низький, середній і високий рівні [11, с. 45]. В. Беліков виокремлює репродуктивний, евристичний і креативний рівні [2]. Безперечно, що кількість виділених рівнів пов'язана з метою та завданнями дослідження. Проте вважаємо, що запропоновані позначення відповідних рівнів можуть створювати плутанину, позаяк дублюють назви методів і підходів у рідномовній освіті, тому в нашій розвідці, оцінюючи якість професійного мовлення для кожного із визначених критеріїв, вважаємо за доцільне використовувати такі рівні його сформованості: високий, достатній, задовільний, низький, які враховуватимуться при складанні діагностичних зрізів (контрольних робіт, тестів).

Таблиця

Критерії, рівні, показники сформованості професійного мовлення учнів ПТНЗ сфери обслуговування

| Критерії | Рівні сформованості | Показники сформованості професійного мовлення |
|----------------------------|----------------------------|--|
| Когнітивно-нормативний | Високий | Наявність глибоких знань з усіх мовознавчих розділів; дотримання норм літературної мови. |
| | Достатній | Дотримання норм літературної мови; відсутність грубих мовленнєвих помилок. |
| | Задовільний | Порушення орфоепічних, орфографічних, пунктуаційних норм літературної мови. |
| | Низький | Велика кількість різнотипних мовних помилок; систематичні випадки неправильного слововживання. |
| Професійно-термінологічний | Високий | Знання фахової термінології системні та структуровані; сформовані уміння правильно вживати терміни в мовленні. |
| | Достатній | Достатній обсяг знань з фахової термінології; |

| | | |
|-----------------------|-------------|--|
| | | незначні помилки в терміновживанні. |
| | Задовільний | Відсутні системні знання професійної термінології; визначення і вживання термінів характеризуються неточностями. |
| | Низький | Знання фахової лексики фрагментарні; численні помилки у визначенні термінів та їх використанні в мовленні. |
| Комунікативний | Високий | Уміння слухати та організувати діалог відповідно до ситуації мовлення; сформоване поняття про український мовний етикет, уміння комунікативно доцільно вживати етикетні формули під час професійної взаємодії. |
| | Достатній | Уміння застосовувати здобуті мовні знання для розв'язання комунікативних завдань. Окремі порушення у виборі професійномовленневих етикетних формул. |
| | Задовільний | Труднощі у налагодженні контакту; епізодичне застосування умінь і навичок сприймати чуже мовлення; значні порушення у виборі професійномовленневих етикетних засобів. |
| | Низький | Несформованість умінь налагоджувати та підтримувати контакт у процесі спілкування; відсутність поняття про професійномовленневий етикет та його засоби. |
| Ціннісно-мотиваційний | Високий | Свідоме ставлення до мови; вивчення української мови є полімотивованим; розвиненість навичок самоконтролю та самокорекції власного мовлення. |
| | Достатній | Наявність інтересу до вивчення української мови та фахової лексики, а також навичок самоконтролю та самокорекції власного мовлення. |
| | Задовільний | Наявний нестійкий інтерес до мови як засобу професійної розвитку і взаємодії; посередні навички самоконтролю власного мовлення. |
| | Низький | Низька мовна свідомість; нерозуміння важливості знань галузевої термінології; відсутність бажання вдосконалювати власне мовлення. |

Визначеним рівням відповідають критерії оцінювання навчальних досягнень учнів, розроблені за 12-бальною шкалою [9]. З огляду на викладене

пропонуємо таку послідовність (методику) оцінки узагальненого рівня сформованості професійного мовлення в учнів ПТНЗ сфери обслуговування за визначеними критеріями :

1. Оцінка рівня сформованості професійного мовлення за показниками когнітивно-нормативного критерію здійснюється методом спостереження за мовленням учнів ПТНЗ сфери обслуговування та за допомогою системи розроблених тестів.

2. Оцінка рівня сформованості професійного мовлення за показниками професійно-термінологічного критерію здійснюється за допомогою тестового контролю.

3. Оцінка рівня сформованості професійного мовлення за показниками комунікативно-діяльнісного критерію здійснюється за допомогою апробованого питальника КОЗ-1.

4. Оцінка рівня сформованості професійного мовлення за показниками мотиваційно-ціннісного критерію реалізовувалась шляхом анкетування за адаптованою методикою А. Реана та В. Якуніна.

Для проведення замірів рівня сформованості знань, умінь і навичок в учнів ПТНЗ за першими двома критеріями було обрано тестування, яке, без сумніву, є одним із ефективних методів, що забезпечує адекватну й об'єктивну оцінку учнівських знань. Тестова діагностика включає збирання, аналіз та інтерпретацію отриманих результатів. Крім основної, діагностичної, функції, тестові завдання дозволяють зреалізувати низку додаткових: навчально-розвивальну – учень закріплює, повторює і розширює свої знання з української мови; виховна – виконання тестів розвиває пам'ять, увагу, інтелектуальні і творчі здібності учнів, стимулює інтерес до навчання; організуюча – результати тестування дозволяють вносити необхідні корективи в організацію і зміст навчального процесу. Крім того, тести мають низку переваг, а саме: можливість кількісного і якісного вимірювання знань; повне або майже повне охоплення вивченого матеріалу; заощадження учнівського і вчительського часу; зручність для масової перевірки, оскільки дає змогу перевірити значну кількість учнів

одночасно. У цілому використання тестів дозволяє зреалізувати особистісно-орієнтований підхід, стимулює процес самонавчання, що є актуальним з огляду на сучасні вимоги до рідномовної освіти. Укладені нами тести для визначення рівня сформованості професійного мовлення за показниками когнітивно-нормативного критерію мають комплексний (кількарівневий) характер, причому завдання розташовані за наростанням складності, від простішого до складнішого. Зміст запитань у пропонованих тестах охоплює основні мовознавчі розділи, що дає змогу виявити рівень володіння лексичними, орфографічними, граматичними (морфологічними і синтаксичними) нормами української мови. Тест уміщує завдання закритої форми, а саме: завдання з вибором однієї правильної відповіді та завдання на встановлення відповідності; 2) завдання відкритої форми, які передбачають вільно конструйовану, коротку або розгорнуту відповідь. Такі різні за формою завдання дають змогу перевірити не лише повноту засвоєння та рівень сформованості змістової лінії навчальної програми з української мови, а й виявити продуктивні уміння і навички майбутніх перукарів.

Розробляючи тести для визначення діагностики за професійно-термінологічним критерієм, ми керувались загальними вимогами щодо розроблення та укладання тестів, а також використовували у тестових завданнях лише ті терміни, які реально відбивають стан розвитку сучасної перукарської терміносистеми. Пропоновані тести уміщують завдання закритої і відкритої форми і діагностують норми написання, словозміни, наголошення і функціонування термінів у мовленні. Усе це дає змогу здійснити комплексний аналіз рівня засвоєння учнями фахової лексики.

Важливим критерієм оцінки майбутніх сервісних працівників є комунікативний, позаяк професійне мовлення майбутніх перукарів не вичерпується загальномовними знаннями та знанням фахової термінології. Професійна діяльність у сфері обслуговування вимагає умінь налагоджувати комунікативні зв'язки з колегами, клієнтами. Існує чимало способів діагностики комунікативних якостей, умінь і навичок особистості. Серед

найбільш поширених методик слід назвати такі: 1) оцінка рівня комунікабельності (тест В. Ряховського), 2) тест комунікативних умінь Л. Михельсона, адаптований Ю. Гільбухом, 3) оцінка комунікативних та організаторських нахилів (КОЗ-1) розроблена В. Синявським та Б. Федоришиним. В аббревіатурі методики відображене її функційне призначення: дослідження комунікативних та організаторських здібностей. В основі розробки – відомі проектні методики анкетного типу. Саме останню методику, вважаємо ефективною для виявлення комунікативних якостей майбутніх перукарів. Перевагами даної методики є:

- призначена для дослідження комунікативних та організаторських здібностей у підлітків і юнаків 14-17 років, саме до цієї вікової групи належить переважна більшість учнів ПТНЗ;

- методика базується на принципі відображення та оцінки опитуваними деяких особливостей своєї поведінки у різноманітних ситуаціях, причому пропонувані ситуації знайомі учням з власного досвіду;

- дозволяє виявити стійкі показники комунікативних й організаторських здібностей в опитуваних

Визначення мотиваційного рівня в процесі професійно мовленнєвої підготовки учнів також доцільно здійснювати методом анкетування. Зазначимо, що успішне навчання мови можливе лише за наявності в учнів стійкої мотивації, тобто усвідомлення значимості вивчення мовних знань. Відтак мотиваційна сфера, виявлення провідних навчальних мотивів майбутніх перукарів потребує належної уваги лінгводидактів. Йдеться зокрема, про розуміння, що знання мовної теорії, фахової термінології, уміння нею оперувати, а також сформовані комунікативні вміння і навички визначають рівень професійності готовності і придатності майбутніх перукарів. Можна виокремити такі найважливіші за змістом групи мотивів, актуальні в процесі вивчення рідної мови в ПТНЗ сфер обслуговування:

- *соціальні* – почуття громадянського обов'язку, відповідальності, усвідомлення соціальної значущості вивчення української мови; бажання через навчання утвердитись в суспільстві.
- *навчально-пізнавальні* – бажання більше знати, бути освіченою та ерудованою людиною, якою неможливо стати без глибоких і системних знання з рідної мови;
- *комунікативні* – бажання вивчати українську мову для ефективного спілкування з іншими людьми (дорослими, однолітками), що сприяє соціальній адаптації та успіху у професійній сфері.
- *професійно-ціннісні* – необхідність засвоєння мовних засобів з метою ефективної професійної діяльності та подальшого фахового саморозвитку.

Аби виявити основні мотиви, що спонукають учнів ПТНЗ сфери обслуговування опанувати професійне мовлення, ми обрали анкетування, яке базувались на методиці А. Реана та В. Якуніна. Питальник А. Реана та В. Якуніна діагностує загальну навчальну мотивацію, тому зміст запитань було адаптовано для учнів ПТНЗ, аби виявити у них найбільш значимі мотиви в процесі рідномовної підготовки. Відредагований питальник об'єднує чотири групи мотивів: соціальні, навчально-пізнавальні, комунікативні і професійні, що дає змогу не лише виявити кількісні показники значущості відповідних мотивів, а й здійснити їх якісний аналіз.

Отже, були виявлені й обґрунтовані об'єктивні критерії, показники і рівні сформованості професійного мовлення, які були застосовані для розроблення й апробації моделі та перевірки педагогічних умов розвитку професійного мовлення у майбутніх перукарів.

Література

1. Бабанский Ю. К. Проблемы повышения эффективности педагогических исследований / Бабанский Ю. К. – М. : Педагогика, 1982. – 192 с.
2. Беликов В. А. Образование. Деятельность. Личность / В. А. Беликов. – М.: Академия Естествознания, 2010. Режим доступа : <http://www.rae.ru/monographs/76>
3. Беспалько В. П. Слагаемые педагогической технологии [Текст]/ В. П. Беспалько. – М.: Педагогика, 1989. – 191 с.

4. Гончаренко С. У. Педагогічні дослідження: методологічні поради молодим науковцям / С. У. Гончаренко. – К. – Вінниця : ТОВ фірма «Планер», 2010. – 308 с.
5. Зайченко І. В. Педагогіка: навч. посібник для студ. вищих пед. навч. закладів / І. В. Зайченко. – Чернігів : Деснянська правда, 2003. – 528 с.
6. Звягинский В.И. Идея, замысел и гипотеза педагогического исследования [Текст] / В. И. Звягинский, А. Т. Закирова. – Педагогика. – 1997. – № 2. – с. 9 – 14.
7. Лернер И. Я. Дидактическая система методов обучения / И. Я. Лернер. – М.: Педагогика, 1981. – 185 с.
8. Мазін В. М. Критерії та показники сформованості культури самореалізації педагога / В. М. Мазін // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки. – 2007. – Вип. 41. – С. 217-225.
9. Наказ Міністерства освіти і науки України та Академії педагогічних наук України «Про запровадження 12-бальної шкали оцінювання навчальних досягнень учнів у системі загальної середньої освіти» №428/48 від 04.09.2000 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.nau.ua/doc/?code=v0428290>
10. Сучасний словник іншомовних слів/Уклали: О. І. Скопненко, Т. В. Цимбалюк. – К.: Довіра. 2006. – 789с.
11. Усова А. В. О критериях и уровнях сформированности познавательных умений учащихся / А. В. Усова // Советская педагогика. – 1980. – № 12. – С. 45 – 48.

У статті розглянуто теоретичні аспекти вибору критеріїв та рівнів сформованості щодо засвоєння і застосування фахової мови у сервісних працівників. Обґрунтовано критерії оцінки професійного мовлення та з'ясовано їх показники і рівні сформованості у майбутніх перукарів. Запропоновано способи і послідовності діагностики сформованості виокремлених критеріїв.

Ключові слова: професійне мовлення, сфера обслуговування, критерії, показники, рівні сформованості.

Ирина Бабий

К вопросу о критериях, показателях и уровнях сформированности профессиональной речи у будущих работников сферы услуг (на примере парикмахеров)

В статье рассмотрены теоретические аспекты выбора критериев и уровней сформированности изучения и применения профессионального языка у будущих сервисных работников. Выявлены критерии оценки профессиональной речи и определены их показатели и уровни сформированности у будущих парикмахеров. Предложены способы и последовательность диагностики сформированности выделенных критериев.

Ключові слова: профессиональная речь, сфера услуг, критерии, показатели, уровни сформированности.

Iryna Babiy

On criteria, indicators and levels of completeness of professional language skills with prospective experts in the field of rendering services (as illustrated by hairdressers)

The article analyses theoretical aspects for selecting criteria and levels of completeness of acquiring professional language skills with the experts in the field of rendering services. It also substantiates the evaluation criteria for professional language skills, highlights their indicators and levels of completeness with the would-be hairdressers. The work also suggests ways and procedures to assess the levels of completeness of specific criteria.

Key terms: professional language, the field of rendering services, criteria, indicators, levels of completeness

