

**УДК 378:7.035**

**Юрій Козловський**

Національного університету «Львівська політехніка»

ORCID ID 0000-0003-1006-0130

**Наталія Мукан**

Національного університету «Львівська політехніка»

ORCID ID 0000-0003-4396-3408

**Леся Зельман**

Львівський університет бізнесу та права

ORCID ID 0000-0002-2497-7292

DOI 10.24139/2312-5993/2021.08/150-158

## **ІНТЕГРАЦІЯ КОМПОНЕНТІВ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В УМОВАХ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА**

*Стаття містить результати дослідження щодо використання інтегративного підходу до формування професійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в умовах кардинальних змін, пов'язаних із введенням великої кількості електронної техніки та автоматизації у сферу обслуговування. Установлено, що інформатизація та автоматизація процесів у сфері обслуговування, на перший погляд, витісняють живу людську працю, однак ускладнюються системи управління й виникає потреба у відповідному супроводі та адмініструванні. Запропоновано обґрунтовану теоретично і практично перевірену методичку, яка інтегрує компоненти професійної культури, сформовані на різних видах культури. Зроблено висновок, що важлива роль відводиться духовним якостям працівника, ставленню до праці, культурі комунікації з клієнтами.*

**Ключові слова:** культура, професійна культура, компетентність, сфера обслуговування, інформатизація, програмування, автоматизація, інтеграція видів культур.

**Постановка проблеми.** Сфера обслуговування завжди була однією з найважливіших у функціонуванні суспільства. Не менш важливим аспектом у її діяльності є культурологічний. За різних умов, на різних етапах історичного розвитку поняття культури працівника сфери обслуговування дещо змінювалося. Однак, завжди в це поняття входили повага до клієнта, зацікавленість у тому, щоб він замовив певну послугу, а також чемність в обслуговуванні та намагання максимально задовольнити вимоги клієнта. Іншими словами, поняття культури працівника сфери обслуговування є одним із важливих компонентів у підготовці фахівця такого профілю.

Розглядаючи еволюцію професій у сфері обслуговування, можна стверджувати, що в останні роки тут відбулися кардинальні зміни. Передусім, це пов'язано з уведенням великої кількості електронної техніки та автоматів у сам процес сфери обслуговування. По-друге – з роботизацією сфери. Виходячи з таких перспектив і професій майбутнього,

виникає питання: які функції працівників сфери обслуговування в перспективі? У розвинених країнах уже функціонують так звані розумні магазини, у яких не передбачається наявності продавців. Окрім того, існують машини, які замінюють роботу перукарів чи роботу в закладах харчування – починаючи з простої хлібопічки і завершуючи складними електронними системами, у яких можна задати програму «Меню».

У професійній діяльності фахівця сфери обслуговування, окрім професійної майстерності, важлива роль відводиться культурологічним якостям працівника, його ставленню до праці, культурі комунікації з клієнтами. З огляду на брак мотивації та неготовність студентів, через перенасичення споживацькими принципами порівняно з творчими установками щодо буття й культури, формування фахової культури значно ускладнюється. Істотний чинник недостатнього рівня сформованості професійної культури учнів та студентів – це і неналежно підготовлені до такої діяльності педагоги та інженерно-педагогічні працівники. Варто наголосити, що низка інженерно-педагогічних працівників культурологічну складову розмістили майже на остатнє місце у структурі підготовки фахівця сфери обслуговування. Попри надто занижену оцінку учнями значення фахової культури, вони підсвідомо розуміють роль цієї складової. Стосовно випускників, тут очевидне усвідомлення значущості професійної культури, позаяк відповідні проблеми трапляються у щоденній практиці, під час виконання службових обов'язків.

Отже, актуальність проблеми формування професійної культури майбутніх спеціалістів зумовлена нагальною потребою суспільства у високоосвіченому персоналі, а інноваційні вимоги до сучасного фахівця передбачають переосмислення організації, сутності, методик і технологій професійної освіти.

**Аналіз актуальних досліджень.** Фахівець має неодмінно «володіти функціями щодо ключових компетентностей у життєдіяльності кожної людини, а це передусім: формування навичок до навчання й самонавчання; вироблення гнучкості у взаємозв'язку з працедавцями; закріплення витримки та щоразу кращої успішності в конкурентній життєвій сфері тощо» (Козловський, 2015, с. 57). Конкурентоспроможний фахівець сфери обслуговування, безсумнівно, повинен мати високий рівень інтегральної культури, який, окрім комунікативної та суто професійної, містить компоненти економічної, громадянської, моральної, екологічної культур тощо.

Освітня парадигма як тип культурно-історичного мислення і творчої дії суб'єктів освіти висвітлена у праці І. Зязюна (2003). Культурологічна

підготовка учнів та студентів була предметом наукових пошуків Т. Зюзіної (2012), О. Музальова (2003). Досліджувалися такі питання, як формування структурних компонентів правової культури (Н. Шульга, 2021), формування загальнокультурної компетентності учнів закладів професійної (професійно-технічної) освіти у процесі вивчення предметів суспільно-гуманітарного циклу (А. Павленко, 2014) та ін.

У науково-педагогічній літературі приділяється увага проблемам формування культури спілкування в майбутній професійній діяльності фахівців сфери обслуговування (І. Довженко, 2008), професійних здібностей майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування в закладах професійної (професійно-технічної) освіти (І. Жорова, 2007), ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах (С. Кравець, 2014), а також досліджуються психологічні умови формування професійної компетентності учнів закладів професійної (професійно-технічної) освіти сфери обслуговування (І. Матійків, 2008) та ін. Окрім зазначеного, чимало проблем на сьогодні залишаються невирішеними, зокрема досі не було ґрунтовно досліджено проблему з позиції інтеграції видів культур у структурі культурологічної підготовки майбутнього фахівця сфери обслуговування.

**Мета статті** – розвиток важливого напрямку досліджень професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, що оптимізує культурологічний компонент завдяки інтеграції видів культур в умовах інтенсивної інформатизації суспільства.

**Методи дослідження.** Для виконання дослідження використано комплекс взаємопов'язаних методів, серед яких аналіз і синтез, контент-аналіз наукових праць із проблеми дослідження, дедукція й індукція, узагальнення та систематизація з метою формулювання висновків і перспектив подальших досліджень.

**Виклад основного матеріалу.** Ринок праці зараз є дуже мінливим. Спостерігаємо дедалі більше крамниць без касирів, авто без водіїв, появу нових технологій створення, розміщення, передачі та зберігання даних (завдяки хмарним технологіям, віртуальній реальності), мов програмування тощо. Завдяки вдосконаленню технологій машинного навчання і розпізнавання голосів та постатей людей, уже тепер роботи поступово замінюють людей навіть у тих професіях, де потрібен взаємозв'язок із клієнтами. Пожвавлення клієнтоорієнтованості та ексклюзивності діє як засіб керування взаємовідносинами з клієнтами, де глибинне розуміння й ефективне задоволення потреб дає змогу компанії одержувати додатковий прибуток. Програмування,

автоматизація тих чи інших виробничих процесів, на перший погляд, витісняють «живу» людську працю, замінюючи її машинною чи прирівняною. Утім, із поширенням процесів автоматизації ускладнюються системи управління та виникає потреба у відповідному супроводі й адмініструванні.

Глобалізація та інтеграція в контексті дослідження перетворень у галузі зайнятості та розвитку ринку праці підкріплюють факти економічної спеціалізації й територіального поділу праці. Робоча сфера стає мультикультурною та багатомовною. Глобалізаційні процеси відповідно посилюють конкуренцію і поміж виробниками продукції та надавачами послуг, і поміж претендентами на робоче місце.

Терміном загальнокультурна компетентність окреслюють «специфічно людський метод життя, що встановлює весь діапазон практичної й моральної активності індивіда, його ймовірного взаємозв'язку з довкіллям та собою, і цей термін охоплює систему знань, умінь, навичок, а також моральних, етичних норм та цінностей. Загальнокультурна компетентність – це система наукових і загальнокультурних знань, умінь та навичок, одержаних під час навчання, і отримання суб'єктного досвіду, та спроможність їх застосовувати в реальних професійних і буденних ситуаціях, що передбачає сформованість комунікаційних та поведінкових методів відповідно до загальнолюдських норм моралі» (Павленко, 2014, с. 7).

Формування професійної культури належить, головним чином, закладу освіти, де, окрім спеціальних дисциплін, освоюються групи гуманітарних дисциплін. На рівні професійно-технічної освіти це іноді завершення програми закладів загальної середньої освіти, яка охоплює курси літератури, культурології, етики та естетики тощо. Можливо, далеко не завжди використовуються резерви цих навчальних предметів.

З іншого боку, під час викладання основних фахових дисциплін, основну увагу викладачі приділяють тому, щоб навчити фактажу і процесу виробничої сфери. Наприклад, основна увага звертається на те, як приготувати страву, як зробити відповідні фінансові розрахунки тощо. Розуміючи першочерговість та важливість цих питань, вважаємо, що навчанню «як працювати з людьми» приділяється надто мало уваги.

Формування культури обслуговування може відбутися двома шляхами. Перше – це свідомий рівень культури самого фахівця сфери обслуговування, його ставлення до роботи. Другий аспект – це ймовірність втрати клієнта, роботи, що зумовлює вимушену чемність, іноді, навіть, надто нав'язливу саморекламу. Часто спостерігається диференціація ставлення до покупців: якщо у величезному, дорогому магазині, продавці з

усіх сил намагаються догодити клієнту, то в невеличких, особливо державних магазинах, нерідко спостерігається непрофесійне ставлення до клієнтів, намагання продати неякісний продукт чи неякісну послугу тощо.

У діяльності закладів освіти суттєво знизився за останнє десятиліття виховний аспект, особливо з початку пандемії та переходу на онлайн навчання. Значно знизився рівень і класичних варіантів формування культури учнів, а тим більше студентів у закладах вищої освіти. До таких належали традиційний варіант (викладач має, крім повного навчального навантаження, кураторство в одній групі, він досліджує особистісні якості студентів; організовує студентський колектив, різні заходи), клубний варіант (студентське життя розподілене на навчальне та виховне; куратор здійснює лише виховну роботу в кількох групах; до його обов'язків належить захист особистості студента; турбота про його фізичне, психологічне, моральне здоров'я; формування потреби в самовдосконаленні тощо), соціум-варіант (виховну діяльність здійснює соціальний педагог, а також куратор; куратор вивчає поведінку студентів під час навчання, співпрацює з педагогами, а соціальний педагог вивчає поведінку у вільний від навчання час, організовує дозвілля). Є ще низка варіантів організації виховного процесу, які безпосередньо залежать від цілі й завдань закладу освіти, його можливостей, соціальних і фінансових умов соціуму, у якому він функціонує. Для кожного закладу освіти характерною є індивідуальна система виховання. На жаль, нині ці можливості використовуються мінімально.

В умовах підготовки фахівця сфери обслуговування матеріал для культурологічної підготовки містить весь цикл навчальних предметів. В окремих випадках, керуючись найкращими намірами, викладачі іноді насильно формують міжпредметні зв'язки для формального забезпечення взаємодії всіх знань. Однак, ефект формування професійної культури значно залежить від ступеня інтеграції знань. Якщо знання поєднуються на низьких рівнях інтеграції (міжпредметні зв'язки), то компоненти професійної культури слабо пов'язані між собою і не забезпечують її цілісність. При вищому рівні інтеграції знання з гуманітарних дисциплін вступають у взаємодію, доповнюються й підсилюють зміст спеціальних дисциплін, що сприяє формуванню цілісної системи професійної культури фахівця сфери обслуговування.

Насамперед, визначаються компоненти інтеграції – види культурологічної підготовки. До них можна віднести такі:

– *громадянська культура* – передбачає формування у фахівця сфери обслуговування відповідального ставлення до своєї праці, клієнтів, розуміння ролі праці в суспільстві;

– *економічна культура* – спрямована на розвиток економічного мислення фахівця сфери обслуговування в масштабах власної діяльності, сфери загалом, що передбачає не лише формування ділових рис (ощадливість, заповзятливість, обачність, накопичення знань щодо проблем власності, систем господарювання, економічної рентабельності, податкових зобов'язань), але й засвоєння моральної культури;

– *моральна культура* – передбачає опанування теорії, норм і правил поведінки та формування моральних дій, які пройняті прагненням до правди, добра, до вироблення таких рис, як патріотизм, національна гідність, лицарство, міжнаціональні повага та дружба, вдячність, любов до праці, дисциплінованість, відповідальність, честь, совість, скромність, суспільна співпраця, милосердя тощо;

– *правова культура* – передбачає доведення до свідомості учнів та студентів вимог правових норм; досягнути того, щоб ці вимоги набували для них особистісного змісту і стали керівництвом у фаховій діяльності; передбачає знання особистих прав і обов'язків, а також відповідальність за їхнє недотримання;

– *естетична культура* – ставить за мету розвиток естетичного ставлення до навколишнього світу, яке передбачає здатність до емоційного сприйняття прекрасного; додавання естетичного у фахову діяльність;

– *екологічна культура* – спрямовує фахівця на дбайливе ставлення до природи з її ресурсами; розумне використання сировини та переробку відходів;

– *розумова культура* – передбачає розвиток інтелектуального хисту фахівця сфери обслуговування, стимулювання інтересу до роботи з новітніми інформаційними технологіями; розвиток індивідуальних рис – самостійності, широти світогляду, хисту до творчості тощо;

– *культура праці* – передбачає розвиток добросовісного, відповідального і креативного ставлення до різних видів професійної діяльності, накопичення досвіду, його передавання іншим тощо.

Методика інтеграції компонентів професійної культури фахівця сфери обслуговування базується на таких ключових положеннях: урахування специфіки сфери обслуговування, яка відображається в окремих темах культурології, циклах спеціальних та гуманітарних дисциплін; орієнтація на сучасний розвиток і прогностичні тенденції в розвиткові галузі сфери обслуговування; виокремлення та вибір окремих видів культури, що формують компоненти професійної культури фахівця сфери обслуговування; визначення підстави для

інтеграції компонентів; поява нової якості професійної культури фахівця сфери обслуговування внаслідок інтеграції.

**Висновки.** Відповідно до даних фондів праці, десятки професій у найближче десятиліття зникнуть і десятки з'являться. Однак, навіть в умовах інформатизації та автоматизації сфери обслуговування, людина залишиться необхідною й виконуватиме низку важливих функцій, які можуть видозмінюватися з часом. Окрім того, рівень культури фахівця сфери обслуговування повинен бути щораз вищим. Запропонована методика інтегрує компоненти професійної культури, сформовані на різних видах культури (національної, громадянської, екологічної, економічної, естетичної, моральної, правової, розумової, трудової тощо). Основними положеннями реалізації методики є врахування специфіки сфери обслуговування; орієнтація на сучасний розвиток та прогностичні тенденції в розвитковій галузі; виокремлення й вибір окремих видів культури; визначення підстави для інтеграції; поява нової якості професійної культури фахівця.

До подальших напрямів наукових студій належать дослідження можливостей підготовки викладачів та інженерно-педагогічних працівників до формування професійної культури учнів і студентів.

#### ЛІТЕРАТУРА

- Бальоха, А. С. (2021). *Формування природознавчої компетентності майбутніх учителів початкової школи засобами трисуб'єктної дидактики* (дис. ... д-ра філософії: 015). Херсон (Balokha, A. S. (2021). *Formation of natural science competence of future primary school teachers by means of three-subject didactics* (PhD thesis). Kherson).
- Довженко, І. В. (2008). *Формування культури україномовного спілкування у майбутній професійній діяльності фахівців сфери обслуговування* (автореферат дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02). Херсон (Dovzhenko, I. V. (2008). *The formation of the culture of Ukrainian-language communication in service specialists' future professional activity* (PhD thesis abstract). Kherson).
- Жорова, І. Я. (2007). *Формування професійних здібностей майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах* (автореферат дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04). Вінниця (Zhorova, I. Ya. (2007). *Formation of future service skilled workers' professional abilities in vocational and technical educational institutions* (PhD thesis abstract). Vinnytsia).
- Зюзіна, Т. О. (2012). *Культурологічна підготовка студентів у вищих навчальних закладах: теоретико-методологічні засади змісту освіти*. Луганськ: Видавництво ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка» (Ziuzina, T. O. (2012). *Cultural training of students in higher education institutions: theoretical and methodological foundations of the educational content*. Luhansk: Taras Shevchenko Luhansk National University Publishing House).
- Зязюн, І. А. (2003). Освітня парадигма – тип культурно-історичного мислення і творчої дії суб'єктів освіти. *Педагогіка і психологія професійної освіти : результати досліджень і перспективи*, 15-30 (Ziaziun, I. A. (2003). Educational paradigm as a type of cultural-historical thinking and creative action of educational subjects. *Pedagogy and psychology of vocational education: research results and prospects*, 15-30).

- Капченко, Л. М. (2017). *Професії майбутнього для України*. Київ: ІПК ДСЗУ (Karpenko, L. M. (2017). *Professions of the future for Ukraine*. Kyiv: IPK DSZU).
- Козловський, Ю. (2015). Розвиток інтеграції екологічної та економічної культур на початку XXI століття: методологічний аспект. *Науковий вісник Чернівецького університету*, 766, 74-82 (Kozlovskiy, Yu. (2015). Development of integration of ecological and economic cultures at the beginning of the XXI century: methodological aspect. *Scientific Bulletin of Chernivtsi University*, 766, 74-82).
- Кравець, С. Г. (2014). *Формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах* (дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04). Київ (Kravets, S. H. (2014). *Formation of key competencies of future restaurant service specialists in higher vocational schools* (PhD thesis). Kyiv).
- Матійків, І. М. (2008). *Психологічні умови формування професійної компетентності учнів професійно-технічних навчальних закладів сфери обслуговування* (автореферат дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07). Івано-Франківськ (Matiikiv, I. M. (2008). *Psychological conditions for the formation of professional competence of service vocational schools' students* (PhD thesis abstract). Ivano-Frankivsk).
- Музальов, О. (2003). Культурологічна підготовка учнів та студентів професійно-технічних навчальних закладів. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, 1, 69-79 (Muzaliov, O. (2003). Cultural training of vocational schools' pupils and students. *Pedagogy and Psychology of Vocational Education*, 1, 69-79).
- Павленко, А. Ю. (2014). *Формування загальнокультурної компетентності учнів професійно-технічних навчальних закладів у процесі вивчення предметів суспільно-гуманітарного циклу* (автореферат дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04). Житомир (Pavlenko, A. Yu. (2014). *The formation of general cultural competence of vocational and technical educational institutions' students in the process of studying subjects of the social and humanitarian cycle* (PhD thesis abstract). Zhytomyr).
- Шульга, Н. В. (2021). Формування структурних компонентів правової культури магістрів медицини. *Наукові записки Бердянського державного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки*, 1, 365-374 (Shulha, N. V. (2021). The formation of structural components of the legal culture of Master of Medicine. *Scientific notes of Berdiansk State Pedagogical University. Series: Pedagogical Sciences*, 1, 365-374).

## РЕЗЮМЕ

**Козловский Юрий, Мукан Наталия, Зельман Леся.** Интеграция компонентов профессиональной культуры будущих специалистов сферы обслуживания в условиях информатизации общества.

*Статья содержит результаты исследования использования интегративного подхода к формированию профессиональной культуры будущих специалистов сферы обслуживания в условиях кардинальных изменений, связанных с введением большого количества электронной техники и автоматики в сферу обслуживания. Установлено, что информатизация и автоматизация процессов в сфере обслуживания, на первый взгляд, вытесняют живой человеческий труд, однако усложняются системы управления и возникает необходимость соответствующего сопровождения и администрирования. Предложена обоснованная теоретически и практически проверенная методика, интегрирующая компоненты профессиональной культуры, сформированные на разных видах культуры. Сделан вывод, что немаловажная роль отводится духовным качествам работника, отношению к труду, культуре коммуникации с клиентами.*

**Ключевые слова:** культура, професійна культура, компетентність, сфера обслуговування, інформатизація, програмування, автоматизація, інтеграція видів культур.

### SUMMARY

**Kozlovskiy Yuriy, Mukan Nataliia, Zelman Lesia.** Integration of professional culture components of future service specialists in the conditions of society informatization.

*The article deals with results of a study on the use of an integrative approach to the formation of professional culture of future service professionals in the face of radical changes associated with introduction of a large number of electronic equipment and automation in the service sector. In the developed countries, there are already smart shops that do not provide sellers, vending machines replace the work of hairdressers, cooks, barmen ect. It was found that at different stages of historical development, the concept of culture of the service worker had changed. However, this concept has always included such aspects as courtesy in service and efforts for the best meet of customer requirements. In general, the level of the service worker's culture is one of the significant components of his professional competence. It has been found that informatization and automation of service processes, at first glance, displace "alive" human labour, but with the spread of automation processes, management systems have become more complicated and there is a need for appropriate support and administration. Experimental research has revealed that several teachers of professional disciplines have placed the cultural component almost in last place in the service specialist's structural model. The results of the study have shown an insufficient level of readiness of pupils and students to accept cultural knowledge as an important component of future professional activity. This necessitates appropriate work with pupils and students, as well as with teachers to increase the level of understanding the professional and cultural component of the service specialist. A well-founded theoretically and practically tested methodology is proposed, which integrates the components of professional culture formed on different types of culture (national, civil, ecological, economic, aesthetic, moral, legal, intellectual, labour, etc.). It was concluded that in addition to the professional skills of a service specialist, an important role was given to spiritual qualities of the employee, his attitude to work, the culture of communication with customers. The topicality of the problem of future specialists' professional culture formation is due to the urgent need of society for highly educated staff, and innovative requirements for the modern specialist include rethinking the organization, nature, methods and technologies of vocational education.*

**Key words:** culture, professional culture, competence, service sphere, informatization, programming, automation, types of cultures integration.

**УДК 377/378:006**

**Аліна Любіма**

Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ORCID ID 0000-0001-8165-5022

DOI 10.24139/2312-5993/2021.08/158-172

### **ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НАВЧАННЯ ПРИ ПІДГОТОВЦІ МОЛОДШИХ БАКАЛАВРІВ ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ «ІНЖЕНЕРІЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ»**

*У статті здійснено аналіз наукових здобутків щодо впровадження інноваційних технологій навчання під час підготовки молодших бакалаврів спеціальності «Інженерія програмного забезпечення». Установлено, що підготовка*