

УДК 371.15:658.64

DOI: 10.32342/2522-4115-2019-1-17-17

О.А. ІВАНОВА,

*аспірант кафедри педагогіки та психології
Університету імені Альфреда Нобеля (м. Дніпро)*

ФОРМИ ПРОЯВУ АКТИВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ПОЗИЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

У статті розглянуто проблему виявлення активної професійної позиції фахівцями сфери послуг. З'ясовано, що активна професійна позиція особистості формується на основі активної життєвої позиції, визначальним чинником якої вважається рівень домагань умов, в яких її потенціал розвивається найбільш ефективно. Активна життєва позиція особистості полягає в її здатності до здійснення функцій самоаналізу, самоконтролю, саморегуляції, самосвідомості. Соціальна активність виступає як особистісний спосіб зіставлення себе з іншими людьми, визначення своєї позиції і тим самим характеризує соціальну відповідальність. Відзначено соціальну відповідальність як засадничий принцип виявлення активної професійної позиції фахівцями сфери послуг. Визначено, що для формування у фахівців сфери послуг активної професійної позиції набуває значущості уміння наслідувати чужий досвід, творчо його перетворювати, популяризувати й розповсюджувати як ефективні результати роботи інших фахівців, так і власні інновації. Окреслено основні напрями активної професійної позиції фахівців сфери послуг: соціальна спрямованість, креативність, соціальна комунікація, самовдосконалення. Визначено особливості комунікативності активного у своїй професійній позиції фахівця сфери послуг: соціальна спрямованість, доступність (участь у волонтерських заходах, грантові програми), уміння «продавати себе на ринку праці», реалізація у межах професійних ліфтів. Виділено форми виявлення активної професійної позиції фахівцями сфери послуг (професійні тренінги, підвищення кваліфікації, набуття додаткових компетенцій), які спрямовані на самовдосконалення, креативність, соціальну комунікацію за умови врахування професійно активним фахівцем соціальної ситуації у суспільстві, позитивного ставлення до професійної перекваліфікації за потреби галузевого розвитку.

Ключові слова: активна професійна позиція, фахівець сфери послуг, соціальна спрямованість, креативність, соціальна комунікація, самовдосконалення, виявлення.

В статье рассмотрена проблема выявления активной профессиональной позиции специалистами сферы услуг. Выяснено, что активная профессиональная позиция личности формируется на основе активной жизненной позиции, определяющим фактором которой считается уровень притязаний условий, в которых ее потенциал развивается наиболее эффективно. Активная жизненная позиция личности заключается в его способности к осуществлению функций самоанализа, самоконтроля, саморегуляции, самосознания. Социальная активность выступает как личностный способ сопоставления себя с другими людьми, определения своей позиции и тем самым характеризует социальную ответственность. Отмечена социальная ответственность как основополагающий принцип выявления активной профессиональной позиции специалистами сферы услуг. Определено, что для формирования у специалистов сферы услуг активной профессиональной позиции приобретает значимость умение подражать чужому опыту, творчески его преобразовывать, популяризировать и распространять как эффективные результаты наработок других специалистов, так и собственные инновации. Очерчены основные направления активной профессиональной позиции специалистов сферы услуг: социальная направленность, креативность, социальная коммуникация, самосовершенствование. Определены особенности коммуникативности активного в своей профессиональной позиции специалиста сферы услуг: социальная направленность, доступность (участие в волонтерских мероприятиях, грантовые программы), умение «продавать себя на рынке труда», реализация в рамках профессиональных лифтов. Выделены формы проявления активной профессиональной пози-

ции специалистами сферы услуг (профессиональные тренинги, повышение квалификации, приобретение дополнительных компетенций), которые направлены на самосовершенствование, креативность, социальную коммуникацию при условии учета профессионально активным специалистом социальной ситуации в обществе, положительного отношения к профессиональной переквалификации по необходимости отраслевого развития.

Ключевые слова: активная профессиональная позиция, специалист сферы услуг, социальная направленность, креативность, социальная коммуникация, самосовершенствование, выявление.

Постановка проблеми. Загальновідомо, що на сучасному ринку праці сформована у фахівця професійна позиція значно полегшує його реалізацію у професійному середовищі. Сучасні соціально-економічні перетворення ставлять нові вимоги і до професійної підготовки фахівців сфери послуг. До основних із них належать здатність фахівця до безперервного професійного й особистісного зростання та розвитку, а також уміння самостійного прийняття рішень, творчого розв'язання типових і нетипових професійних завдань, спрямованих на задоволення потреб і уподобань споживачів послуг, ефективний розвиток підприємства. У зв'язку з цим набуває актуальності питання спрямування фахівця сфери послуг до активності у процесі фахової реалізації, орієнтації їх на професійне та особистісне самовдосконалення на основі активізації професійної позиції.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У працях науковців професійна позиція фахівців сфери послуг розглядається як структурно-рівневе утворення, що показує єдність і характер зв'язку компонентів, які виражають сформованість особистісних, ділових якостей (Я. Казарницька, Є. Клімов, О. Кокун, І. Носова, О. Приймук, В. Толочек, В. Чепок), його ціннісно-сміслових орієнтацій в житті та професії (А. Маркова, О. Мешко, О. Резван, О. Толочек), а також ступінь оволодіння компетенціями, необхідними для успішного здійснення своєї професійної діяльності (З. Павицька, Н. Паркіна, О. Риданова). У дослідженнях професійна позиція аналізується щодо проблеми усвідомлення майбутнім фахівцем готовності до професійної діяльності, фахової орієнтації, спрямованості тощо.

Водночас потребує більш глибокого аналізу та висвітлення проблема активізації професійної позиції фахівцями сфери послуг.

Мета статті – обґрунтувати форми виявлення активної професійної позиції фахівцями сфери послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Слід зазначити, що активність професійної позиції фахівця розглядається науковцями з точки зору самовиявлення студентів у навчальній та квазіпрофесійній діяльності. Так, у дослідженні О. Резван актуалізується проблема орієнтації студентів на виявлення активної життєвої позиції як ставлення до навчально-виховної та суспільної діяльності. Науковець зауважує, що саме у подоланні певної кризи як обмеження простору застосування установок та позиції майбутнього фахівця, має виявлятися активність студента. Рівень виявлення активності студента, за словами О. Резван, обумовлюється можливістю та бажанням виконання ним специфічних саме для нього соціальних функцій.

Важливим для нашого дослідження є думка О. Резван про те, що активна життєва позиція особистості студента полягає саме в його потенційній здатності до здійснення функцій самоконтролю, саморегуляції, самосвідомості. Соціальна активність виступає як особистісний спосіб зіставлення себе з іншими людьми, визначення своєї позиції і тим самим характеризує соціальну відповідальність [1].

У праці С. Дімітрової-Бурлаєнко активність особистості у професійному самовиявленні представлена творчістю як формою діяльності людини чи колективу у створенні будь-чого якісно нового, ніколи раніше не існуючого. При цьому стимулом для творчості – а відповідно і активності – є проблемна ситуація, яку неможливо вирішити традиційними способами [2]. У такій своїй думці авторка погоджується з позицією О. Резван, яка зазначає, що широкі різнобічні інтереси студентів передбачають розвиток творчих установок, створюють відповідні умови для вироблення активної соціальної позиції та, відповідно, вищого рівня професійної спрямованості [1].

Зв'язок креативності з інтелектуальною активністю особистості подано в дослідженні Д. Богоявленської [3].

Отже, можна зауважити, що активна позиція студента як майбутнього фахівця корелює з його свідомістю щодо необхідності діяльності, її важливості для суспільства, бажанням вийти за межі звичного комфортного середовища, щоб представити продукт власної інтелектуальної діяльності (креативний продукт).

О. Мешко визначає залежність між формуванням позиції майбутнього фахівця і оформленням його сфери основних професійних цінностей і сенсів. Так, в аспекті зазначеного виявляється особлива форма активності, спрямована на самоконтроль за особистісними проявами в різних ситуаціях професійної діяльності [4]. Досліджуючи особливості суб'єктної складової професійної позиції вчителя, науковець стверджує, що «зазначена категорія безпосередньо пов'язана з такими психологічними механізмами особистісного розвитку, як індивідуалізація, самовизначення, креативність, самодетермінація, рефлексія. У своєму розвиненому вигляді суб'єктність спонукає вчителя брати відповідальність на себе, проявляти надситуативну активність, протистояти шаблонам і педагогічній рутині, ламаючи стереотипи, критично ставитися до загальновідомих істин і прийнятих правил та норм, відстоювати власну творчу свободу й унікальність, зайняти стосовно устояного порядку речей власну позицію» [4].

Підтримуючи О. Мешко у такій авторській позиції, підкреслюємо важливість зазначеної думки для фахівців сфери послуг. Ламання стереотипів у професійній діяльності дозволяє створювати нове, а відстоювання власної творчої свободи, зокрема у формі представлення результатів творчості широкому загалу – актуалізувати власні професійні потенції та домагання. Отже, активна позиція фахівця сфери послуг має стати детермінантою його творчої прикладної активності (у формах, корисних для конкретних суспільних верств населення).

У цьому аспекті цікавими вважаємо результати дослідження І. Гавриш та І. Дичківської, у яких йдеться про процеси інноваційної діяльності, що уособлюють здатність фахівця не лише до створення чогось нового, але й впровадження та розповсюдження продуктів діяльності, а отже, можна зробити висновок про виявлення активності професійної позиції людини. Науковці, знов-таки, звертаються до ролі творчого мислення особистості, зауважуючи при цьому, що вміння вишукувати, аналізувати й синтезувати відоме, переосмислювати його в нетиповій площині й створювати нове, гіпотетично більш ефективне для конкретних цілей, дозволяє студентів усвідомлювати важливість інноваційного підходу до професійної діяльності [5; 6].

Однак ані студент, ані будь-який фахівець не може створювати нове без спирання на конкретну основу, якою можуть бути як теоретичні напрацювання наук, так і досвід інших фахівців, який видається ефективним для вирішення певних завдань. А тому важливості набуває вміння студентів наслідувати досвід інших, частково його перетворювати. І. Гавриш зауважує про розвиток здатності до творчої діяльності особистості саме на основі наслідування певного досвіду з послідовним зменшенням у складі питомої ваги наслідувального компонента [5].

В аспекті спрямованості сучасного суспільства на взаємоінтеграцію різних галузей економіки, розширення ролі громадянських організацій в оцінці якості різного роду послуг та процесів уваги потребує готовність фахівця сфери послуг стати частиною мегасуспільства як одиниці конкретної фахової галузі. Йдеться про те, що процеси постійних реформ, які тривають у різних галузях економіки нашої держави, потребують від фахівців сфери послуг активності у виявленні громадянської позиції, зокрема популяризації послуг на волонтерських засадах. Так, прикладом активної участі у перетворенні суспільства за умови пропаганди професійних ідей можна вважати позицію переможця п'ятого сезону програми «Майстер-шеф» Євгена Клопотенка, який внаслідок активної професійної позиції (комунікації з Міністерствами охорони здоров'я та освіти і науки України, батьківськими комітетами шкіл, спонсорами та інвесторами) отримав грант на зміну системи харчування у школьних їдальнях.

Наведений приклад не є поодиноким, дослідники зауважують на залежності успішності у професії від активності фахівця не лише у професійному середовищі, але й у різних суспільних галузях. І. Кавуненко зазначає: реальна практика й життя демонструють, що найчастіше успіху в соціальній та професійній кар'єрі домагаються далеко не випускники з ди-

пломом з відзнакою, а ті з них, які виявляли активність, реалізовували себе в різних видах діяльності: громадській, економічній, культурній, комунікативній [7].

Зауважуючи на актуальності організації суспільних комунікацій для фахівців сфери послуг, орієнтуємося на дослідження О. Резван, О. Ігнатюк, О. Чаплигіна, які ототожнюють особистісну позицію із соціальною активністю людини, розвитком її соціальної суб'єктності. При цьому науковці спільні у тому, що суб'єктність є не просто присутньою у всіх відносинах, усіх видах діяльності індивіда, всіх сферах його буття, але й може «нарощуватися», розвиватись у процесі виховання, що забезпечує реалізацію людини у професійному становленні, знаходженні нею життєвої позиції [1; 8; 9]. О. Резван підкреслює роль соціальної комунікації як надважливої професійної компетентності, яка отримала назву «уміння продавати». При цьому слово «продавати» розуміється у непрямому значенні як уміння вести розмову про підвищення заробітної плати, розміру окладу; представлення цінності власного часу та професійних ресурсів працедавцю; здатності домовитись про підвищення умов комфортності праці, перенесення строків дедлайну, віддалену форму роботи тощо. Певною мірою уміння організовувати та підтримувати професійну комунікацію виявляє конструктивну професійну позицію фахівця – таку, що сформована на основі усвідомлення певних цінностей (активності у діяльності, результативності, поваги до інших, небайдужості, прагматизму тощо) [1]. Н. Волкова зазначає, що ціннісне ставлення до професійної комунікації є компонентом ціннісно-змістовної сфери особистості, що позитивно відображає систему цінностей комунікативних знань і визначає цілеспрямовану діяльність студентів щодо їх засвоєння, розуміння необхідності пізнання самого себе як комунікативної особистості (своїх переваг і недоліків), усвідомлення етичних норм і правил комунікативної взаємодії засобами вербальної, невербальної, комп'ютерної комунікації, здійснення експертизи власних комунікативних дій і прийнятих рішень [10].

Комунікативна компетентність фахівців сфери послуг набуває значущості також в аспекті реалізації у межах професійних ліфтів – коли фахівець переходить на більш високу посаду. Реальні проблеми, пов'язані з досягненням фахівцем сфери послуг високого професійного статусу, проявляються в усвідомленні того, що комунікативний простір різко розширюється з розширенням обов'язків: він обумовлений, крім взаємодії з клієнтами, комунікацією з партнерами та адміністрацією більш високого рангу. Таким чином, активність у професійному самопросуванні може виявитись для фахівця зміною середовища діяльності.

Сучасний розвиток ринку послуг пов'язаний з посиленням процесів глобалізації економіки. К. Лавлок зазначає, що одним з факторів розвитку кадрів у сфері послуг є інтернаціоналізація і глобалізація організацій соціальної сфери, які тісно пов'язані з активізацією процесів об'єднання та поглинання на міжнародному рівні, виходом підприємств, організацій на нові ринки, виникнення значної кількості стратегічних альянсів, підвищення активності транснаціональних сервісних компаній тощо [11, с. 89]. Усе це спричиняє необхідність відповідати сучасним вимогам до фахівця на ринку праці, а отже, перед фахівцями сфери послуг постає виклик: або постійно самовдосконалюватись у професійному розвитку, або йти з професії. Таким чином, актуальності набуває активність професійної позиції фахівця сфери послуг, що виявляється у формах підвищення кваліфікації, професійного самовдосконалення.

Слід зауважити, що у певних галузях сфери послуг (освіта, медицина) підвищення кваліфікації фахівцями є системним заходом, який обумовлює збереження місця роботи – тож у такому випадку про активність професійної позиції фахівців не йдеться. Однак у комерційних галузях сфери послуг (туристична, косметологічна, ресторанна тощо) набуття додаткових компетенцій фахівцями завжди стає їхньою перепусткою до категорії більш високооплачуваних спеціалістів. Це спричиняє зміну якості клієнтури – на користь більш вимогливої, а отже, фахівець набуває нового рівня відповідальності за якість послуг, результатом чого стає сформована спрямованість на постійне самовдосконалення у професії.

Отже, професійні тренінги, підвищення кваліфікації, набуття додаткових компетенцій тощо можна вважати виявленням активної позиції для фахівця сфери послуг, результатом чого стає збереження та розширення клієнтської бази, а також його вихід на більш високий економічний рівень. В аспекті зазначеного В. Ковальчук та Л. Оршанський, зокрема, зауважують, що забезпечення якості надання послуг фахівцями відповідно до світових норм

та вимог можливе лише на основі створення ефективної системи підвищення професійної компетентності фахівців, зайнятих у сфері послуг [12].

Активність професійної позиції фахівця сфери послуг має опиратися також і на усвідомлення перебігу стану економіки країни. Так, фахівець сфери послуг, активний у професійній позиції, враховує соціальні зміни у суспільстві: якщо вони зумовлюють зростання доходів населення, то замовники (клієнти) стають більш вимогливими, а отже, слід орієнтуватися на пропозиції оригінальних ідей, інновативних продуктів тощо. Якщо ж суспільні зміни пов'язані із зuboжінням потенційних клієнтів, то активне реагування фахівців сфери послуг на ці процеси дозволить вчасно переглянути сервісні пропозиції з точки зору їх здешевлення, а отже, не лише зберегти свою клієнтуру, але й залучити нових замовників.

З урахуванням вищезазначеного, може скластися хибна думка щодо деградації рівня майстерності фахівців сфери послуг в умовах інфляції в економіці країни. Однак сформована активна професійна позиція фахівця стає активатором його перетворення у формах реалізації. Так, почасти не маючи можливості повною мірою виявляти у практиці набуті компетенції, активний фахівець реалізує свої професійні амбіції, долучаючись до викладацької, наставницької діяльності; презентує власний досвід в інформаційній продукції (книги, інтернет-блоги), бере участь або організовує соціальні проекти тощо. Таким чином, активна професійна позиція спричиняє модель поведінки та, власне, спосіб життя особистості.

Висновки. Отже, аналіз наукових досліджень показав, що проблема виявлення активної професійної позиції фахівцями сфери послуг на сьогодні залишається актуальною. Ми можемо зазначити, що соціальна відповідальність є засадничим принципом виявлення активної професійної позиції фахівців сфери послуг, творчим характером її змісту, свободою від стереотипів та творчою прикладною активністю у пошуку та застосуванні інновацій у професії. Вважаємо, що активна професійна позиція фахівців сфери послуг повинна ґрунтуватися на умінні наслідувати чужий досвід, творчо його перетворювати, популяризувати й розповсюджувати, а також створювати, реалізовувати й популяризувати власні інновації. Виділені нами форми виявлення активної професійної позиції фахівцями сфери послуг спрямовані на самовдосконалення, креативність, соціальну комунікацію за умови врахування професійно активним фахівцем соціальної ситуації у суспільстві, позитивного ставлення до професійної перекваліфікації за потреби галузевого розвитку.

Перспективи подальших досліджень активної професійної позиції фахівців сфери послуг вбачаються у продовженні пошуку найбільш ефективних форм її виявлення.

Список використаних джерел

1. Резван О.О. Соціально-комунікативна активність як чинник перетворення професійно-особистісної позиції майбутнього фахівця / О.О. Резван // Педагогіка та психологія: зб. наук. праць / за заг. ред. академіка І.Ф. Прокопенка, проф. С.Т. Золотухіної. – Х.: Видавець Рожко С.Г., 2016. – Вип. 58. – С. 149–157.
2. Дімітрова-Бурлаєнко С.Д. Підготовка студентів технічних університетів до виявлення креативної компетентності у професійній діяльності: дис. ... канд. пед. наук.: спец. 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / С.Д. Дімітрова-Бурлаєнко. – Дніпро, 2018. – 351 с.
3. Богоявленская Д.Б. Психология творческих способностей: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Д.Б. Богоявленская. – Москва: Академия, 2002. – 320 с.
4. Мешко О.І. Особливості суб'єктної складової професійної позиції майбутнього вчителя [Електронний ресурс] / О.І. Мешко. – Режим доступу: <http://vuzlib.com/content/view/993/94/>
5. Гавриш І.В. Теоретико-методологічні основи формування готовності майбутніх учителів до інноваційної професійної діяльності: дис. ... д-ра пед. наук: спец. 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / І.В. Гавриш. – Харків, 2006. – 573 с.
6. Дичківська І.М. Теоретико-методичні засади підготовки майбутніх вихователів дошкільних закладів до інноваційної педагогічної діяльності: дис. ... д-ра пед. наук: спец. 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / І.М. Дичківська. – Харків, 2018. – 463 с.

7. Кавуненко Н.В. Визначення змісту та структури особистісної готовності до професійної діяльності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/stud_almanah/20.pdf
8. Ігнатюк О.А. Формування готовності майбутнього інженера до професійного самовдосконалення: теорія і практика: монографія / О.А. Ігнатюк. – Х.: НТУ «ХПІ», 2009. – 432 с.
9. Чаплигін О.К. Творчий потенціал людини: від становлення до реалізації: соціально-філософський аналіз: монографія / О.К. Чаплигін. – Х.: Основа, 1999. – 277 с.
10. Волкова Н.П. Компетентність у здійсненні професійної комунікації майбутнього соціального педагога / Н.П. Волкова // Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». – 2014. – № 2 (8). – С. 31–36.
11. Лавлок К. Маркетинг послуг: персонал, технологи, стратеги / К. Лавлок. – М.: Вільямс, 2005. – 108 с.
12. Ковальчук В., Оршанський Л. Професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування на засадах компетентнісного підходу / В. Ковальчук, Л. Оршанський // Молодь і ринок. – 2016. – № 11–12. – С. 6–10.