

УДК [111.852:159.9]:377.3:642.6

ЕСТЕТИКО-ПСИХОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Людмила Мартиненко

Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України (Київ)

Анотація. В даній статті розкрито культуротворчу функцію освіти, яка передбачає формування у молоді як інтерес до широкої освіченості, так і високого естетико-культурного рівня особистості. Естетичний смак – одна з найважливіших характеристик особистого становлення, що відбиває рівень визначення кожної окремої людини і визначається як здатність особистості до індивідуального відбору естетичних цінностей, а тим самим і до саморозвитку. Враховуючи специфіку роботи у сфері обслуговування, професійна підготовка фахівців цієї галузі повинна орієнтування на формування творчого підходу до трудової діяльності, розвитку професійних комунікативних навичок, уміння переконувати партнера по спілкуванню, формування вмінь орієнтуватися в культурологічній, художньо-естетичні і моральні ситуаціях, поводитись в житті відповідно до вимог, висунутих перед культурною, інтелігентної і професійної особистістю.

Ключові слова: *сервіс, сфера обслуговування, освіта, професійна підготовка, педагогіка, естетика, психологія.*

Людмила Мартыненко

**ЭСТЕТИКО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ
СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Аннотация. В данной статье раскрыто культуротворческую функцию образования, которая предусматривает формирование у молодежи как интереса к широкой образованности, так и высокого эстетико-культурного уровня личности. Учитывая специфику работы в сфере обслуживания, профессиональная подготовка специалистов этой отрасли должна ориентироваться на формирование творческого подхода к трудовой деятельности, развитие профессиональных коммуникативных навыков, умение убеждать собеседника, формирование умений ориентироваться в культурологической, художественно-эстетической и нравственной ситуациях, вести себя в жизни в соответствии с требованиями, выдвинутыми перед культурной, интеллигентной и профессиональной личностью.

Ключевые слова: *сервис, сфера обслуживания, образование, профессиональная подготовка, педагогика, эстетика, психология.*

Lyudmila Martynenko

*AESTHETIC AND PSYCHOLOGICAL TRAINING OF SPECIALISTS IN
SPHERE OF SERVICE*

Abstract: This article reveals the cultural function of education, which provides for the formation of young people as an interest in broad education, as well as a high aesthetic and cultural level of the individual. Aesthetic taste is one of the most important characteristics of personal development, reflecting the degree of definition of each individual and is defined as the individual's ability to individually select aesthetic values, and thus to self-development. Taking into account the specifics of the work in the service sector, the professional training of the specialists of this branch should be guided by the formation of a creative approach to work, the development of professional communication skills, the ability to convince the interlocutor, the formation of

skills to orientate in cultural, artistic - aesthetic and moral situations, to behave in life in accordance With the requirements put forward before a cultural, intelligent and professional personality.

The article is to study the specific work in the service, professional training needs of the industry guidance on forming a creative approach to work. Aesthetic and psychological training of future specialists in maintenance advisable understood as a purposeful process of activating abilities and personality traits with the obligatory account the ability to perceive and transform the reality of the laws of beauty that is done by learning and learning technologies in business services and education and professional development in the future humanistic qualities, aesthetic feelings, the desire for harmony in life based on self-identity.

Aesthetic and psychological training of this sector of the economy is necessary and perspective in line with the increasing culture of public service and representativeness of state institutions related to international service. This leads to the need for training skilled service workers with a high level of total personal culture.

Keywords: *service, sphere of service, education, vocational training pedagogy, aesthetics, psychology.*

Постановка проблеми. Специфіка переходу до ринкових відносин визначається необхідністю освоєння нового соціально-економічного і професійного досвіду. З одного боку – це потреба у нових професіях, які ще не мають коріння у професійній культурі нашого суспільства, з іншого – подолання стереотипів традиційних форм професіоналізації. Образ професії, як когнітивної й емоційної освіти, певною мірою змінює систему загальних орієнтирів у суспільній та індивідуальній свідомості людей.

Невіддільність професійного й особистісного розвитку людини безперечна. В основі того й іншого лежить принцип саморозвитку,

спроможність перетворювати власну життєдіяльність у форму індивідуальної особистісної творчої самореалізації. Вирішальним елементом професійного розвитку є необхідність відчуття свободи, з одного боку, та відповідальність за все, що відбувається і відбудеться, з іншого.

Значно розширити творчий діапазон майбутнього фахівця дозволяє поєднання спеціально-професійного і загальнокультурного компонентів навчально-виховного процесу, які реалізуються, зокрема, у культурологічній підготовці. Ф. Шіллер вбачав завдання культури в тому, щоб охороняти чуттєву й розумову сфери і захищати кордони кожної спонуки. Культура «повинна, по-перше, стерегти чуттєвість від втручань свободи, по-друге, відстоювати особу перед могутністю чуттів. Перше досягається розвитком здатностей почуття, а друге – розвитком розуму», – писав він [7, с. 156]. Саме культурологічне знання покликане можливою мірою надолужити недостатність предметно-функціонального навчання та відсутність класичної гуманітарної освіти, що є нагальним для процесу підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Аналіз актуальних досліджень. Аналіз психолого-педагогічної літератури дає підстави для висновку про те, що кількома основними психолого-педагогічними умовами успішного осолодіння професією є: сприяння самовизначенню й самореалізації кожного учня у всіх сферах життя через індивідуальний добір, створення творчої атмосфери в колективі та утвердження в ньому культури спілкування, підвищення загального культурного рівня та забезпечення естетичних умов навчання. Культуротворча функція освіти передбачає формування у молоді як інтерес до широкої освіченості, так і високого естетико-культурного рівня особистості.

Метою статті є дослідження специфіки роботи у сфері обслуговування, професійна підготовка фахівців цієї галузі повинна

орієнтування на формування творчого підходу до трудової діяльності, розвитку професійних комунікативних навичок, уміння переконувати партнера по спілкуванню, формування вмінь орієнтуватися в культурологічній, художньо-естетичній і моральній ситуаціях, поводитись в житті відповідно до вимог, висунутих перед культурною, інтелігентною і професійною особистістю тощо.

Методи дослідження. Методи для наукового дослідження по естетико-психологічній підготовці фахівців сфери обслуговування. Використала загальні методи наукового пізнання – емпіричні (спостереження, порівняння), методи які я застосувала на теоретичному рівні аналіз, синтез, індукція, дедукція і моделювання.

Виклад основного матеріалу. Розглядаючи професійну культуру особистості як гармонійну єдність діяльності інтелектуальної та емоційно-почуттєвої сфер свідомості, виділяємо у змісті професійної підготовки естетико-психологічний аспект. Методологічними засадами цього вважаємо:

- завдання формування творчої особистості з властивими їй культурою мислення, культурою почуттів та творчим началом;
- взаємозв'язок естетики й психології у вихованні особистості, який зумовлений історично, спирається на потужне філософське підґрунтя, очевидну спільність предметів обох наук, їх вплив на розвиток культури суспільства;
- вплив емоційно-почуттєвих (естетичних) чинників та інтелектуальні якості індивіда та його поведінку, внаслідок чого останні вдосконалюються, уможлиблюється їх позитивний розвиток, що сприяє поліпшенню професійних якостей особистості та створює умови для її творчої самореалізації у професійній діяльності;
- трактування ціннісної свідомості, яка ґрунтується на здатності особистості до самоаналізу, котра, в свою чергу, пов'язана з самооцінкою та самолікуванням;

- показниками рівня розвитку індивідуальної свідомості.

Однією з провідних характеристик працівника сфери обслуговування є вміння спілкуватися з клієнтом, партнером, колективом. Успішні контракти, складання угод, ведення переговорів багато в чому залежить від того, яким чином ведеться комунікація, чи здатна одна людина донести до іншої саме ту суть повідомлення, яку хоче. Навчитися оволодіти культурою професійного спілкування допоможе естетико-психологічна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування, яка передбачає поєднання прогресивних зарубіжних методик психологічної підготовки особистості, зокрема нейролінгвістичного програмування (Дж. Гріднер, Р. Бендлер, Дж. Сеймон, М. Еріксон та ін.) з естетичним вихованням.

Естетико-психологічна підготовка передбачає з'ясування передусім теоретико-методичних питань, ключовим з яких є предмет названої підготовки майбутніх фахівців для сфер обслуговування. В його основу покладається виховання професійної культури, в структурі якої значне місце належить естетичному вихованню як дієвому чиннику виховання свободи особистості та формування ціннісної свідомості. Рівень естетичної культури людини накладає відбиток на її поведінку і вчинки, тобто впливає на її психологічний розвиток. Саме тому варто поєднати естетичне й психологічне у процесі формування професійних якостей майбутнього фахівця.

Домінантним для сучасної системи підготовки працівників для сфери обслуговування виступають людські, від яких залежить ефективність функціонування цієї сфери народного господарства та її розвиток. Це передбачає приділення особистої уваги у підготовці фахівців для сфер послуг формуванню, розвитку й вдосконаленню професійних комунікативних умінь та вміння презентувати себе якнайкраще з метою забезпечення тривалої співпраці з клієнтом.

Важливим аспектом естетико-психологічної підготовки є досягнення змісту таких понять як: психологічна підготовка та естетичне виховання;

естетико-психологічна підготовка як засіб формування професійної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування; особистість комунікативних якостей працівника сфери обслуговування; емоційно-почуттєва сфера та її вплив на професійну діяльність; самовдосконалення та творча самореалізація особистості у професійній діяльності.

З'ясування сутності названих понять дозволить окреслити зміст естетико-психологічної підготовки для майбутніх працівників сфери обслуговування та сформулювати завдання, які становитимуть її мету і полягатимуть, перш за все, у формуванні ціннісної свідомості особистості, яка відображає як почуттєво-емоційне (несвідоме), так і раціонально-інтелектуальне ставлення людини до життя. Виражаючи специфічно-особистісне духовне ставлення до зовнішнього світу, його складові – споглядання, сприймання, емоції, почуття – є сукупністю мимовільних актів свідомості, які інформують людину про довкілля на почуттєвому рівні й на цьому ж рівні керують її вчинками.

Найсуттєвішою особливістю ціннісної свідомості є її емоційність, без котрої не може сформуватися ціннісне ставлення до світу. Важливими передумовами останнього виступають: формування естетичних потреб, розвиток естетичних здібностей, збагачення емоційно-почуттєвого досвіду за рахунок вироблення адекватних потребам і здібностям умінь. Усі названі властивості проявляються передусім в діяльності особистості, зокрема, в професійній. Саме з цих причин естетико-психологічна підготовка особистості не може мислитися поза спілкуванням з мистецтвом як естетичним явищем, котре, за висловом В. Роменця, збуджує конкретну практику діяльність людини.

З огляду на викладене, сутність естетико-психологічної підготовки полягає у формуванні професійної культури майбутнього фахівця сфери послуг та його творчому розвитку. Зміст її складають два компоненти, умовність виокремлення яких пояснюється тісним взаємозв'язком: психологічний та естетичний. Теоретико-методичною основою першого є

поняття психологічної підготовки, яка являє собою активізацію здатностей особистості для певного виду діяльності й спрямована на формування і закріплення стійких якостей, потрібних у певній діяльності, уміння вчасно користуватися своїми здібностями у певній галузі праці. Особливо важливою є така підготовка для професій групи «людина – людина». Здійснення психологічної підготовки відбувається, головним чином, через впливи на саму особу шляхом активізації її задатків і здібностей [5, с. 144-145].

У процесі такої підготовки звертається увага на:

- задатки – вроджені анатоμο-фізіологічні особливості нервової системи й мозку, які становлять основу розвитку здібностей;
- здібності – індивідуально-психологічні особливості конкретної людини, завдяки яким успішно виконується діяльність;
- обдарованість – якісно своєрідне поєднання здібностей, що є запорукою успішного виконання конкретної діяльності.

Важливим моментом психологічної підготовки є психологічна мобілізація, яка спрямована на тимчасову активізацію можливостей особистості і має створювати її оптимальну психологічну орієнтацію на здійснення професійної діяльності. Передумовами психологічної мобілізації виступають високий інтерес до обраної професії, розвинуте почуття обов'язку, наполегливість і організаційна зібраність. Створенню таких передумов сприятиме застосування у процесі професійної підготовки фахівців методу нейролінгвістичного програмування, який допоможе навчитися:

- встановлювати особисті взаємини та поліпшувати їх;
- розвинути дар переконання;
- сконцентруватися на поставленій меті й спрямувати усі сили на її досягнення;
- діяти з максимальною продуктивністю;
- керувати своїми відчуттями;
- позбавитися небажаних звичок, які заважають професійному зростанню;
- досягати взаєморозуміння з клієнтами, замовниками і колегами;

- творчо вирішувати проблеми, що виникають;
- ефективно розпоряджатися своїм часом [4, с. 12-13].

Перш за все, нейролінгвістичне програмування (НЛП) являє собою «революційний підхід до людського спілкування і саморозвитку» [4, с. 11]. Ефективні прийоми спілкування дозволяють не тільки досягати взаєморозуміння з оточуючими, а й активізувати ті розумові здібності, про існування яких людина навіть не підозрювала (частка «нейрон-»). Крім того, НЛП дозволяє цілковито особливим чином використовувати мову («лінгвістичне») для реалізації своєї мети (що є надзвичайно важливою професійною якістю фахівця сфери обслуговування!) У книзі «Алхімія слова» Ян Парандовський писав, що серед здатностей людини є одна: «здатність відчутти, скільки сили причаїлось в слові і як цю силу можна зробити слухняною». Цей вислів добре ілюструє ексклюзивну роль мови у житті людини та її зв'язок із психікою. Також, завдяки НЛП можна навчитися керувати станом власного розуму, психіки, приводити свої переконання і цінності у відповідальність з бажаними результатами («програмування»). Тут знову доречно згадати Ф. Шіллер, який ще у XVIII ст. шанував людину як творця, трактуючи її як самопричину свого стану. «Людина, – писав він, – водночас особа, тобто істота, що є причиною, до того ж абсолютно першопричиною своїх станів і може змінюватися за законами, котрі виводить із самої себе. Спосіб виявлення людини залежить від способу її відчуття і воління, тобто станів, добровільно визначених самою людиною...» [7, с. 66]. Мислитель, життя якого було тісно пов'язано з мистецькою діяльністю, далекоглядно визначив нерозривний зв'язок естетики і психології у ставленні творчої особистості, незалежно від її фаху. Формування такої особистості неможливе поза її естетичним розвитком.

Другий компонент етико-психологічної підготовки спирається на естетичне виховання як складову частину виховного процесу, безпосередньо спрямовано на формування й виховання естетичних

почуттів, смаків, суджень, художніх здібностей особистості, на розвиток її здатності сприймати й перетворювати дійсність за законами краси в усіх сферах діяльності людини. Естетичне виховання орієнтується, насамперед, на виховання в людини гуманістичних якостей, інтересів і любові до життя в його різноманітних проявах [1, с. 119]. Вихідними для нього є поняття.

Естетика поведінки – риси прекрасного у вчинках і діях людини, в її ставленні до праці й суспільства, в її манерах, вигляді, у формах спілкування з людьми, що визначається інтелектуальним її моральним рівнем особистості. Систематичне виховання навичок поведінки, яка відповідає вимогам естетики, сприяє розвитку естетичних потреб і почуттів. У такому контексті сутністю актуальних потреб виступає почуття і переживання як відображення динамічних процесів, тобто потреба розглядається як нестаток, відображених у переживаннях (Л. І. Божович). Враховуючи переклад слова «естетика» (сприймаючи, переживаю), І. А. Зязюн стверджує, що жодна сфера людського життя поза естетичним чинниками немислима, бо не можна уявити життєдіяльну людину поза сприйманням і переживанням [3, с. 106]. Реакція на те, що людина сприймає, панує над поведінкою й діяльністю. Отже, поведінка, а також успіх у будь-якій сфері діяльності, визначається суб'єктивними переживаннями;

- естетична свідомість як форма суспільної свідомості, що відтворює рівень естетичного освоєння світу, підвалинами якої Л. Т. Левчук називає естетичні почуття, котрі, в свою чергу, є підвалиною духовного ставлення до світу;

- естетичне почуття – духовне утворення, яке визначає ступінь соціалізації індивіда, рівень піднесення його потреб до суто людських [2, с. 52]. Воно формується на органічній єдності так званих зовнішніх і внутрішніх почуттів людини. Формування перших – зору, слуху, дотику – це результат тривалої біологічної еволюції світу. Внутрішні почуття – любов, ненависть, радість, смуток – свідчать про рівень людяності і

культури. Ступінь розвиненості естетичного почуття суттєво впливає на характер і якість діяльності людини. У якості сутнісної характеристики особи естетичне почуття накладає відбиток на будь-який прояв діяльності та духовного переживання людини. Воно не тільки забезпечує гармонізацію зовнішнього світу через діяльність, а й збагачує внутрішній світ людини та її духовне прагнення [2, с. 53];

- естетичний смак – одна з найважливіших характеристик особистого становлення, що відбиває рівень визначення кожної окремої людини і визначається як здатність особистості до індивідуального відбору естетичних цінностей, а тим самим і до саморозвитку. Людина, якій властиве почуття естетичного смаку, вирізняється певною цілісністю, тобто є особистістю, яка володіє індивідуальним внутрішнім світом із певними цінностями та уподобаннями. Цінність кожної особистості полягає в її неповторності і своєрідності. Інструментом творення такої унікальності, засобом її об'єктивації і суспільного самоствердження й виступає естетичний смак як своєрідне почуття міри, і уміння знаходити необхідну достатність в особистому ставленні світу культури. Наявність естетичного смаку проявляється як відповідність внутрішнього й зовнішнього, гармонія духу й поведінки.

Естетичне виховування передбачає творчу самореалізацію особистості. Зростанню її творчого потенціалу сприяє опора на емоційно-почуттєвий досвід у поєднанні з глибокими знаннями у певній галузі. У такому контексті варто звернути увагу на визначення естетики як науки про вільний, самодіяльний вияв людських сил і здібностей у будь-якій доскональній професійній діяльності [2, с. 29].

Висновки та перспективи подальших наукових розвідок. Виходячи із вищезазначеного, естетико-психологічній підготовку майбутніх фахівців сфери обслуговування доцільно розуміти як цілеспрямований процес активізації задатків і здібностей особистості з обов'язковим урахуванням здатності сприймати й перетворювати дійсність

за законами краси, що здійснюється шляхом навчання й засвоєння технологій діяльності у сфері обслуговування та виховання й розвитку в майбутнього фахівця гуманістичних якостей, естетичних почуттів, прагнення до гармонії в житті на основі самовдосконалення особистості.

Як свідчить спостереження, подібний підхід до формування професійної культури особистості майбутнього працівника сфери обслуговування до теперішнього часу не мав місця як у теорії, так і в практиці професійно-технічної освіти. На наш погляд, естетико-психологічна підготовка фахівців даної галузі народного господарства є необхідною і перспективною в руслі підвищення культури обслуговування населення та репрезентативності держави в установах, пов'язаних з міжнародним сервісом. Це зумовлює потреби підготовки кваліфікованих працівників сфери обслуговування з високим рівнем загальної особистісної культури.

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Гончаренко С. Український педагогічний словник / Семен Гончаренко. – Київ: Либідь, 1997. – 376 с.
2. Зязюн І. А. Естетичні засади розвитку особистості / Іван Зязюн // Педагогічна творчість, майстерність, професіоналізм: проблеми, теорія і практика підготовки вчителя – вихователя, викладача: матеріали Всеукр. наук. – практ. конф. / НПУ ім. М. П. Драгоманова. – Київ, 2005. – С. 8-17.
3. Левчук Л. Т. Естетика: підручник / Л. Т. Левчук, Д. Ю. Кучерюк, В. І. Панченко; за заг. ред. Л. Т. Левчук. – Київ: Вища шк., 1991. – 302 с.
4. Олдер Г. НЛП. Полное практическое руководство: вводный курс.. / Г. Олдер, Б. Хезер; пер. с англ. – Київ: София, 2001. – 231 с.
5. Педагогічна майстерність: підручник / [І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін.]; за ред І. А. Зязюна. – Київ: Вища шк., 2008. – 376 с.
6. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. – Київ: Вища шк., 1982. – 213 с.
7. Роменець В. А. Психологія творчості: навч. посіб. – 2-е вид., доп. – Київ: Либідь, 2001. – 310 с.
8. Шіллер Ф. Естетика / Ф. Шіллер. – Київ: Мистецтво, 1974. – 391 с.

ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРА

Мартиненко Людмила Василівна – старший викладач вищої категорії, відмінник освіти України, аспірант відділу змісту і технологій навчання дорослих Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України.

Коло наукових інтересів: професійна культура фахівців готельно-ресторанного сервісу, сфера обслуговування, міжнародний сервіс, етикет.