

ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

Львівський державний університет безпеки життєдіяльності

**МОДЕЛЮВАННЯ ПЕДАГОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ТА
ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ
РИЗИКОНЕБЕЗПЕЧНИХ ТА ІНШИХ ПРОФЕСІЙ**

монографія

**Львів
СПОЛОМ
2023**

УДК 378.14.032.

М 74

Рекомендовано до друку рішенням вченої ради Львівського державного університету безпеки життєдіяльності ДСНС України, протокол № 3 від 26.10.2022 р.

Рецензенти: **Роман ГУРЕВИЧ**, доктор педагогічних наук, професор, дійсний член (академік) НАПН України;
Василь КАРАБИН, доктор технічних наук, доцент.

Наукова редакція: **Мирослав КОВАЛЬ**, доктор педагогічних наук, професор
Андрій ЛИТВИН, доктор педагогічних наук, професор

Моделювання педагогічного процесу та психологічного супроводу підготовки фахівців ризиконебезпечних та інших професій : монографія / за ред. М. С. Ковалю, А. В. Литвина. Львів : ЛДУБЖД, 2023. 396 с.

Розкрито теоретичний і методичний аспекти моделювання освітньої системи і педагогічної взаємодії в підготовці майбутніх фахівців. Проаналізовано сучасні підходи до проектування освітнього процесу в закладах професійної освіти у світлі вимог гуманістичної парадигми. Подано науково-методичні рекомендації з моделювання навчальної виховної та організаційно-управлінської діяльності закладів освіти різного рівня та профілю, зокрема професійної підготовки фахівців, що працюватимуть в органах і підрозділах Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Дослідження виконано в межах теми НДР кафедри практичної психології та педагогіки ЛДУБЖД «Педагогічне забезпечення та психологічний супровід професійної підготовки та здоров'язбереження фахівців ризиконебезпечних професій у закладах вищої освіти».

Для науково-педагогічних, педагогічних та адміністративних працівників і здобувачів освіти (аспірантів, ад'юнктів, курсантів і студентів), стейкхолдерів, а також широкого кола дослідників у галузі теорії та методики професійної освіти.

ISBN 978-966-919-915-7

© Автори, 2023

© Львівський державний університет безпеки життєдіяльності ДСНС України, 2023

© Вид-во "СПОЛОМ", 2023

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПЕДАГОГІЧНОГО МОДЕЛЮВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ОСВІТІ.....	7
<i>Мирослав КОВАЛЬ</i>	
1.1. Концептуальні основи удосконалення української вищої школи в контексті сучасної парадигми освіти.....	7
<i>Григорій ВАСЯНОВИЧ, Світлана ВДОВИЧ</i>	
1.2. Методологічні підходи до моделювання в педагогічних і психологічних дослідженнях.....	18
<i>Андрій ЛИТВИН, Лариса РУДЕНКО</i>	
1.3. Побудова ефективних моделей освітніх систем і процесів професійної підготовки.....	41
РОЗДІЛ 2. МОДЕЛІ ОСВІТНІХ СИСТЕМ І ПРОЦЕСІВ СУЧАСНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ.....	56
<i>Андрій ЛИТВИН</i>	
2.1. Модель інформатизації підготовки фахівців у закладах професійної освіти.....	56
<i>Лариса РУДЕНКО</i>	
2.2. Модель системи формування комунікативної культури фахівців соціономічної сфери.....	78
<i>Юлія КОЛІСНИК-ГУМЕНЮК</i>	
2.3. Модель професійно-педагогічної підготовки викладачів професійно- художніх дисциплін у педагогічних і художніх закладах вищої освіти.....	94
<i>Валерій СОЛОВЙОВ</i>	
2.4. Теоретична модель педагогічної підготовки вчителів фізичного виховання в закладах вищої освіти.....	110
<i>Мар'яна КУПЧАК</i>	
2.5. Модель професійної підготовки майбутніх експертів з екології засобами інформаційно-комунікаційних технологій.....	129
<i>Тетяна КОНІВІЦЬКА</i>	
2.6. Модель формування риторичної компетентності майбутніх психологів....	143
<i>Віталій ЛИТВИН</i>	
2.7. Модель формування інформаційної культури майбутніх архітекторів в освітньому процесі ЗВО.....	154
<i>Галина ФЕДЮК</i>	
2.8. Модель розвитку педагогічної майстерності вчителів природничих предметів у процесі неперервного професійного самовдосконалення.....	165

2.2. Модель системи формування комунікативної культури фахівців соціономічної сфери

Нові соціально-економічні реалії, входження України до Європейського Співтовариства викликають зміни в усіх царинах суспільного життя, зокрема в системі освіти, яка забезпечує відтворення інтелектуального та духовного потенціалу держави, піднесення науки, культури і соціально-виробничої сфери; утвердження принципів демократії, сталого розвитку; підвищення якості життя. Мета професійної освіти – підготувати кваліфікований конкурентоспроможний персонал із належним соціально-культурним рівнем для різних галузей економіки та служб сервісу. Суспільні вимоги нині стимулюють активне зростання кількісних та якісних вимірів соціономічної сфери, зокрема сфери послуг, збільшується попит і підвищуються вимоги до їх якості. Це потребує від фахівців соціономічних професій не лише належної компетентності, а й високої культури взаємодії, що детермінує завдання закладів професійної (професійно-технічної) освіти (ЗП(ПТ)О) відповідного профілю.

Професійна культура особистості, безперечно, передбачає володіння професійними знаннями, вміннями та навичками, серед яких значне місце належить знанням норм і правил міжособистісної взаємодії, умінням і навичкам спілкування, адекватного донесення інформації, рефлексії власної професійної діяльності. Становлення та розвиток професійної культури фахівця соціономічної сфери пов'язують, передусім, із формуванням комунікативної культури, яка відображає не лише досконале володіння мовою на вербальному і невербальному рівнях, а й уміння спілкуватися, дотримуючись морально-етичних норм і враховуючи психологічні особливості співрозмовника. Комунікативна діяльність фахівців соціономічної сфери має міжособистісний характер і забезпечує їхню здатність до взаємодії та соціально прийнятну поведінку під час міжособистісної взаємодії. В економічно розвинених країнах це головний критерій для працевлаштування та кар'єрного зростання у професіях типу «людина – людина». З огляду на це, комунікативну культуру доцільно розглядати як одну з головних складових професійної культури фахівців-соціономів. У нашому дослідженні сфокусовано увагу на проблемі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, які належать саме до соціономічної сфери.

Вивчення особливостей професійної діяльності у сфері обслуговування, узагальнення практики й аналіз сучасного стану формування комунікативної культури майбутніх фахівців цієї галузі у закладах професійної (професійно-технічної) освіти дали змогу виявити невідповідність між запитами суспільства до кваліфікованих фахівців сфери обслуговування та рівнем їхньої професійно-комунікативної підготовки. Ця невідповідність викликає низку суперечностей на

теоретико-методологічному, соціально-освітньому, змістовому, особистісно-професійному, технологічному та методичному рівнях [18, с. 6–7]. Причиною цих суперечностей і підвищення соціально-виробничих вимог до рівня комунікативної культури фахівців сфери обслуговування є недостатність науково-методичного обґрунтування та ресурсного забезпечення її формування у закладах професійної (професійно-технічної) освіти. Це потребує переосмислення теоретико-методологічних основ і концептуальних підходів до підготовки фахівців цього профілю, а також створення моделі формування їхньої комунікативної культури як одного із ключових елементів професійної культури особистості.

У контексті культурологічної парадигми освітній процес мислиться як співтворчість, співрозвиток, діалог, під час якого освоєння соціокультурного досвіду, розвиток здібностей, соціально і професійно важливих якостей майбутніх фахівців підпорядковується вищій меті – сприяти молодій людині в саморозвитку і духовному зростанні. «Складовими цієї глобальної мети є створення умов для розвитку суб'єктності, життєтворчості, особистісних функцій зростаючої людини, підтримка самопізнання, самовизначення, самореалізації» [11]. Освіту не можна відділяти від соціокультурного контексту із притаманними йому моделями діяльності, комунікації та соціальних відносин, адже завдяки цим зв'язкам формуються когнітивні стереотипи, спосіб мислення, які мають утілюватися в діяльності. Це неминуче приводить до необхідності нового осмислення сутності освітнього простору, його проектування та моделювання. Урахування специфічних особливостей педагогічного процесу дозволяє створити простір, який сприяє досягненню його основних цілей щодо особистісного розвитку його учасників, створенню психологічно комфортного клімату і творчої атмосфери, що підвищує працездатність його суб'єктів, формує в них мотивацію саморозвитку та досягнення.

Характерною ознакою модернізації освітньої галузі є використання методу моделювання як найбільш адекватного способу пошуку оптимального вирішення поставлених завдань, оскільки він дає змогу відтворити цілісність об'єкта і спрогнозувати його перспективи. Взаємозв'язок педагогічної науки і практики, який сприяє розширенню культурно-освітнього простору та поглибленню його змісту, свідчить про актуальність цього методу і необхідність його впровадження в педагогічний процес.

Створення моделі системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування потребує передусім з'ясування сутності поняття «модель».

У філософії модель (від англ. model, франц. modele, лат. modulus – міра, зразок, норма) визначається як аналог (схема, структура, знакова система) визначеного фрагмента природної чи соціальної реальності, продукту людської культури, концептуально-теоретичного утворення – оригіналу [9]; предметна,

знакова чи мисленнева система, що відповідно відтворює, імітує чи відображає певні характеристики (властивості, ознаки, принципи внутрішньої організації або функціонування) оригіналу [23, с. 392]; уявна чи матеріально втілена система, яка відтворює об'єкт дослідження і здатна замінити його таким чином, що й сама стає джерелом нової дослідницької інформації [10].

За визначенням Р. Шеннона, модель є уявленням об'єкта, системи або ідеї в формі, яка відрізняється від самої цілісності та може слугувати для пояснення і кращого розуміння об'єкта, або для передбачення і (або) відтворення характеристик, які визначають його поведінку [27]. Основна характеристика моделі полягає у спрощенні реальної життєвої ситуації, до якої вона застосовується, коли всі несуттєві чинники відходять на другий план. Тому, за Р. Шенноном, модель допомагає вирішити будь-які проблеми.

Визначенню цього поняття та використанню його в педагогічних дослідженнях приділена увага у працях О. Дахіна, І. Зязюна, О. Новікова, В. Пікельної, В. Полонського, Г. Шандригось, В. Штоффа та ін. Для зручності осягнення змісту визначень моделі в педагогічній науці подаємо їх у табл. 2.2.

Таблиця 2.2 – Визначення поняття «модель» у педагогіці

Визначення	Автори
Штучно створена або обрана дослідником система у вигляді схем, конструкцій, знакових форм або формул, яка відображає та відтворює в спрощеному вигляді структуру, властивості, взаємозв'язки й відносини між елементами досліджуваного явища чи об'єкта	О. Дахін [4, с. 22].
Матеріальна або ідеальна система, запроваджена замість реального об'єкта у процесі дослідження і побудована так, що зберігає суттєві для поставленої мети властивості об'єкта	В. Нікіфоров, О. Суригін [20, с. 51–52].
Допоміжний об'єкт, обраний або перетворений у пізнавальних цілях, який дає нову інформацію про основний об'єкт	О. Новіков [13, с. 82].
Заміщення досліджуваного об'єкта іншим, спеціально для цього створеним; теоретичний метод дослідження процесів і станів за допомогою їх реальних (фізичних) або ідеальних, насамперед, математичних моделей	В. Полонський [15, с. 104].
Речова, знакова або мислена система, яка відтворює, імітує, відображає принципи внутрішньої організації або функціонування об'єкта, його властивості, ознаки чи характеристики	Г. Шандригось [25].
Мисленнево уявлена або матеріально реалізована система, яка, відображаючи або відтворюючи об'єкт дослідження, здатна замінити його таким чином, що її вивчення дає нову інформацію про об'єкт	В. Штофф [29, с. 19].
Ідеальна система, вивчення якої дає змогу здобути інформацію про реальну педагогічну систему в єдності її структурного, функціонального, інформаційного елементів	Г. Щекатунова [30, с. 37].

Як видно з табл. 2.2, модель є системою, яка: відповідає досліджуваному об'єкту, відрізняється цілеспрямованістю, нейтральністю до суб'єктивних оцінок і переваг учасників моделювання, абстрагуванням від деяких деталей і параметрів системи-оригіналу (В. Штофф); зберігає суттєві для поставленої мети властивості об'єкта дослідження (В. Нікіфоров, О. Суригін); є подібною до досліджуваного об'єкта (або явища) та відображає й відтворює у спрощеному вигляді його структуру, властивості, взаємозв'язки та відносини між його елементами (О. Дахін); дає нову інформацію про досліджуваний об'єкт (О. Новіков). В. Пikelьна наголошує, що модель має підпорядковуватись певній структурі та використовуватись для вивчення або перетворення реального світу [14]. До сутнісних ознак моделі вона відносить об'єктивну аналогію та максимально наближене відтворення оригіналу.

Модель у наукових дослідженнях виконує теоретичну і практичну функції. Перша дає можливість реалізувати специфічний образ дійсності відповідно до діалектичних закономірностей її розвитку, а друга дозволяє описати модель як інструмент і засіб наукового пошуку. Узагальнення функцій моделі у психолого-педагогічних дослідженнях знаходимо у докторській дисертації О. Гомонюк [2, с. 312], де акцентується, що модель компактно організовує факти, визначає їх взаємодію та структуру; має суттєве практичне значення для планування експерименту; дозволяє визначити конкретну форму застосування модельованої системи; може бути базою для кількісних розрахунків. Вибір моделювання як методу дослідження ґрунтується на тому, що модель дає змогу виявити залежності між підсистемами досліджуваної системи.

Специфічними функціями моделі є описативна, прогностична і нормативна (О. Дахін, Д. Новіков, Т. Пушкар). *Описативна* функція полягає в тому, що за рахунок абстрагування модель дає можливість досить просто пояснити спостережувані явища і процеси. Наприклад, описативна функція моделі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає в тому, щоб за рахунок абстрагування від реалій кожного окремого закладу освіти пояснити специфіку та зміст означеного процесу, а також дати можливість досліднику встановити суттєві змістові характеристики комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як соціально і професійно важливої якості. *Прогностична* функція моделі відображає її можливість передбачати майбутній розвиток подій у межах досліджуваного явища. Так, у випадку моделювання процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування за допомогою цієї функції можна передбачити перспективний розвиток її окремих компонентів як найбільш значущих для фахівців цього профілю. *Нормативна* функція дає змогу не лише описати чинну систему, а й побудувати її нормативний образ – бажаний з точки зору суб'єкта, інтереси і переваги якого відображені використовуваними критеріями. Отже, ця функція

моделі дасть можливість побудувати бажаний ідеальний образ процесу вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійної (професійно-технічної) освіти шляхом формування у них належного рівня комунікативної культури. Ці властивості ми враховували під час побудови моделі системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

Вимоги до моделі цілісного процесу формування досліджуваної якості викладені І. Зязюном [5, с. 24–25]. Відповідно до цих вимог модель повинна: по-перше, бути цілісною, тобто відображати проектування та реалізацію всієї послідовності процесу; по-друге, виявляти динаміку процесу, показуючи послідовну зміну його етапів, систему засобів вирішення завдань, умов ефективного досягнення результатів; по-третє, реалізувати прагнення суб'єкта-організатора органічно включатися в реальний педагогічний процес з метою формування у здобувачів освіти певної якості, в тому числі в контексті всієї їхньої життєдіяльності. «Це можливо, – підкреслював І. Зязюн, – лише завдяки пильній увазі до цілісних властивостей формованої якості, властивостей, які й «сполучають» все організоване для її розвитку зі всім контекстом життя вихованця, основними його устремліннями [5, с. 24–25]. Такий підхід цілковито корелює з одним із визначених нами специфічних принципів формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – принципом цілісності комунікативних функцій фахівця [18, с. 208]).

Більш чітко окреслити проблему наукового дослідження, встановити її взаємозв'язки з аналогічними проблемами, спроєктувати шляхи її вирішення і спрогнозувати результат, який дасть змогу перевірити гіпотезу дослідження, дозволяє моделювання. У філософії моделювання визначають як: метод дослідження об'єктів на їх моделях – аналогах певного фрагмента природної чи соціальної реальності [21, с. 373]; побудова і вивчення моделей реально існуючих предметів і явищ (органічних і неорганічних систем, інженерних пристроїв, різних процесів – фізичних, хімічних, біологічних, соціальних) і конструйованих об'єктів для визначення чи поліпшення їх характеристик, раціоналізації способів їх побудови, управління тощо [22, с. 221]; опосередкований метод пізнання об'єктів чи явищ, пряме вивчення яких є складним чи й неможливим [24].

У педагогічній науці теорія моделювання і проектування представлена у працях Г. Балла, В. Беспалька, В. Бикова, В. Гузеєва, Р. Гуревича, О. Дахіна, Г. Сльникової, В. Загвязінського, В. Краєвського, Є. Лодатка, В. Міхеєва, В. Монахова, К. Романової, Є. Степанова, Н. Тализіної, В. Ясвіна та багатьох інших дослідників. Моделювання у педагогіці відрізняється творчою цілеспрямованістю конструктивно-проектної, аналітико-синтетичної діяльності та має на меті відображення об'єкта (системи) в цілому або його окремих складових, які

визначають функціональну спрямованість об'єкта (системи), забезпечують стабільність його існування та розвитку.

У науково-педагогічній літературі фігурують поняття «дидактичне моделювання» – система дій, яка забезпечує адекватне засвоєння (розуміння) модельованих властивостей, зв'язків і відношень пізнаваного і перетворюваного об'єкта (І. Зязюн, Г. Сагач [6, с. 67] та ін.) і «педагогічне моделювання». Останнє трактується як метод дослідження педагогічних явищ або фактів на аналогічних фрагментах педагогічної реальності; конструювання та вивчення динаміки моделей реальних педагогічних феноменів, а також штучно створених педагогічних ситуацій [17, с. 201]. Поняття «педагогічне моделювання» відображає характеристики чинної педагогічної системи у спеціально створеному об'єкті, який є педагогічної моделлю [28, с. 81]. При цьому сутнісні для мети дослідження елементи чи властивості об'єкта, що вивчається, перебувають з ним у такому відношенні заміщення й подібності, що дозволяють опосередкованим способом отримати знання про цей об'єкт [3, с. 120], а діалогічний, інтерактивний характер моделювання дає змогу глибше, точніше його розуміти [12, с. 227].

Для педагогіки характерне моделювання, яке уможливило вивчення освітнього процесу як у статиці, так і в динаміці. Крім того, педагогічне моделювання дозволяє фіксувати зміни, що відбуваються у самому вихованцеві та засвідчують його розвиток. На думку І. Зязюна, воно передбачає «розуміння результату ... як трансформації самого суб'єкта – людини. У цьому випадку головними стають ... тренування людських сил, їх самоактуалізація і вияви» [5, с. 26]. У зв'язку з цим стратегічна мета педагогічного моделювання полягає в організації процесу, що дає початок керованим змінам у соціальному середовищі, а основне завдання – у розробленні стратегічних траєкторій розвитку особистості, створенні ситуацій для розвитку особистісних функцій, реалізації педагогічних механізмів, що забезпечують ефективність цього процесу. Спостереження за суб'єктами навчання у процесі моделювання допомагає з'ясувати, які елементи мають головне значення, відкинути несуттєві деталі й орієнтуватися на отримані результати [12, с. 228].

У нашому випадку моделювання пов'язане із проєктуванням на психологічному, педагогічному, технологічному й організаційному рівнях. Тому ми розглядаємо педагогічне моделювання як напрям дослідження, наділений специфічними рисами, що відображають особливості модельованого явища – процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Побудова моделі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування мала на меті створення ідеальної системи, яка втілює абстраговану структуру та реальний проєктований процес і дає змогу проводити на цій адекватній формалізованій схемі спостереження за його розвитком, а

також робити достовірні висновки. У пошуках найбільш доцільного варіанта її створення ми спиралися на описані в науково-педагогічній літературі підходи, науково-обґрунтоване передбачення майбутнього стану системи, розуміння тенденцій розвитку її основних складових. Характерною особливістю процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування як системи є комплексний вплив кожного з її елементів на суб'єкт через застосування різних форм, способів, методів подання інформації відповідного змісту. Позитивні результати впливів детерміновані налагодженням зворотних зв'язків, які дозволяють своєчасно вносити необхідні корективи у процес навчання, спрямовані на вдосконалення системи формування знань, умінь, навичок їх застосування у здобувачів освіти, а також необхідні для інформування педагогічних працівників про хід професійної підготовки [12, с. 230].

В «Енциклопедії професійної освіти» за редакцією С. Батишева модель підготовки фахівця визначається як система, котра відображає або відтворює реальні чи проєктовані структури, склад, зміст та організацію навчання фахівця, що забезпечує їх реалізацію [31, с. 78]. У згорнутому вигляді ця модель представлена у навчальному плані та комплексі навчальних програм з відповідних предметів і видів практики, а її розгортання здійснюється через розкриття змісту навчальної інформації та визначення комплексу навчальних завдань для забезпечення формування знань і вмінь з метою розвитку соціально і професійно важливих якостей особистості. В. Сластьонін вважав, що модель професійної підготовки має спиратися на професіограму (документ, в якому описується система вимог до фахівця в царині знань, умінь, особистісних якостей, здібностей та професійної майстерності) [1, с. 229].

З огляду на викладене, важливою передумовою розроблення моделі системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування є аналіз їхньої професійно-комунікативної діяльності з урахуванням прогнозу її розвитку. Її специфіка полягає передусім у необхідності осягнення сутності проблемної ситуації, з'ясуванні потреби клієнта та визначенні шляхів її задоволення. Побудування конструктивних взаємин із клієнтом потребує особистісного залучення фахівця, його здатності розуміти інтереси та потреби іншої людини, усвідомлення необхідності впливати на поведінку споживача. Це означає певну залежність фахівця сфери обслуговування від партнерів по комунікативній взаємодії та передбачає його відповідальність за її результат. Урахування особливостей професійно-комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування дає можливість передбачити конкретні шляхи, засоби, методи та критерії становлення особистісних якостей, необхідних для виконання професійних функцій.

Спираючись на авторитетні дослідження в галузі професійної освіти, можемо констатувати, що моделювання процесу формування певної професійно

важливої якості (в нашому випадку – комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування) має передусім передбачати вдосконалення особистості.

Як свідчить аналіз наукових джерел, моделювання має здійснюватися на наукових засадах системного підходу й теорії моделювання з урахуванням закономірностей і специфіки функціонування конкретного об'єкта [14], опиратися на основні принципи загальної теорії систем. Згідно з останньою система розглядається як цілісне утворення, сукупність певних елементів, одиниць, частин, об'єднаних загальним принципом, призначенням [7, с. 246].

Найважливішими базовими принципами цієї теорії є принцип системності та принцип ізоморфізму. Перший зумовлює необхідність спільного розгляду системи як цілого і як сукупності елементів, дослідження будь-якої частини системи разом із її зв'язками з іншими частинами та з зовнішнім середовищем і диктує необхідність її ієрархічного дослідження. Другий – постулює наявність однозначної (власне ізоморфізм) чи часткової (гомоморфізм) відповідності структури однієї системи структурі іншої, що дає змогу моделювати одну систему за допомогою іншої, подібної в деякому відношенні [26, с. 23–24]. Серед інших принципів загальної теорії систем важливими для створення моделі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування є принципи: *ієрархії* (корисне введення ієрархії елементів та (чи) їхнє ранжирування, корисне виділення підсистем у системі та розгляд системи як сукупності підсистем); *функціональності* (спільний розгляд структури і функції системи з пріоритетом функції над структурою); *розвитку* (врахування динамічності системи, її здатності до розвитку, розширення, накопичення інформації, врахування невизначеності та випадковості у процесі функціонування системи). Ураховуючи викладені принципи, ми також поклали в основу побудування та змістовно-сислового наповнення моделі положення про те, що:

- основними етапами педагогічного моделювання є: вибір його методологічних засад, якісний опис предмета дослідження, конструювання моделі (уточнення залежності між основними елементами об'єкта, визначення його параметрів і критеріїв оцінювання динаміки їх розвитку, вибір діагностичного інструментарію), застосування моделі та інтерпретація результатів моделювання;

- логіка процесу педагогічного моделювання пов'язана з висуванням ідей у межах певної системи цінностей, методологічних підходів і вирішенням визначених суперечностей та освітніх проблем;

- об'єктом педагогічного моделювання можуть бути: педагогічна система, система управління освітою, система методичного й технологічного забезпечення чи система освітнього процесу [8].

Викладені положення логічно вимагають урахування основних принципів моделювання, які детермінують перспективність моделі, її тип і функції в педагогічному дослідженні. Ми опиралися на принципи, запропоновані В. Дербенцевим, Д.Семьоновим, О. Шараповим [26, с. 57–58], які акцентують увагу на тому, що модель має бути адекватною, абстрагованою від другорядних деталей та чинників, досягати компромісу між бажаною точністю результатів моделювання і складністю самої моделі. Згідно з цими принципами модель має чітко відповідати меті дослідження; описувати найважливіші для дослідника аспекти системи; відображати у спрощеному вигляді лише найсуттєвіші (з погляду дослідника) властивості оригіналу; достатньою мірою наближатися до оригіналу, але не копіювати його в деталях.

Розроблена структурно-функціональна модель є моделлю системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (рис. 2.2). Її створення ґрунтується на понятті дидактичної системи, яке широко досліджено в педагогічній науці та пов'язане з іменами видатних педагогів Ю. Бабанського, В. Безпалька, Дж. Дьюї, Я.-А. Коменського, І. Лернера, М. Скаткіна, К. Ушинського та ін. У нашому дослідженні ми спираємося на дефініцію В. Полонського: дидактична система – це теоретична система, яка характеризує цілі, зміст, методи, засоби і форми навчання. Ці елементи утворюють єдину цілісну структуру, спрямовану на досягнення цілей освітнього процесу [16]. Система формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування є теоретичною системою, яка характеризує цілі, зміст цього процесу, методіку його здійснення у закладах професійної (професійно-технічної) освіти і спрямована на досягнення кінцевого результату – підготовку кваліфікованих фахівців сфери обслуговування з належним рівнем комунікативної культури. Створена на основі соціального замовлення та вимог до випускників ЗП(ПТ)О цього профілю, сформульованих у державних стандартах професійно-технічної освіти, вона ґрунтується на синергетичних засадах узгодженості підсистем, що взаємодіють, у системі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування під час навчання у ЗП(ПТ)О.

Доцільність цього типу моделі зумовлена тим, що: виявлення сутності будь-якого об'єкта потребує визначення його структури; структурним моделям властиві різні рівні абстрактності, узагальненості й застосування; встановлення подібності моделі й оригіналу за частиною їх структур надає інформацію про функції моделі на основі функцій предмета діяльності. Цілісність моделі забезпечується сукупністю її підсистем та єдністю структурних і функціональних компонентів.

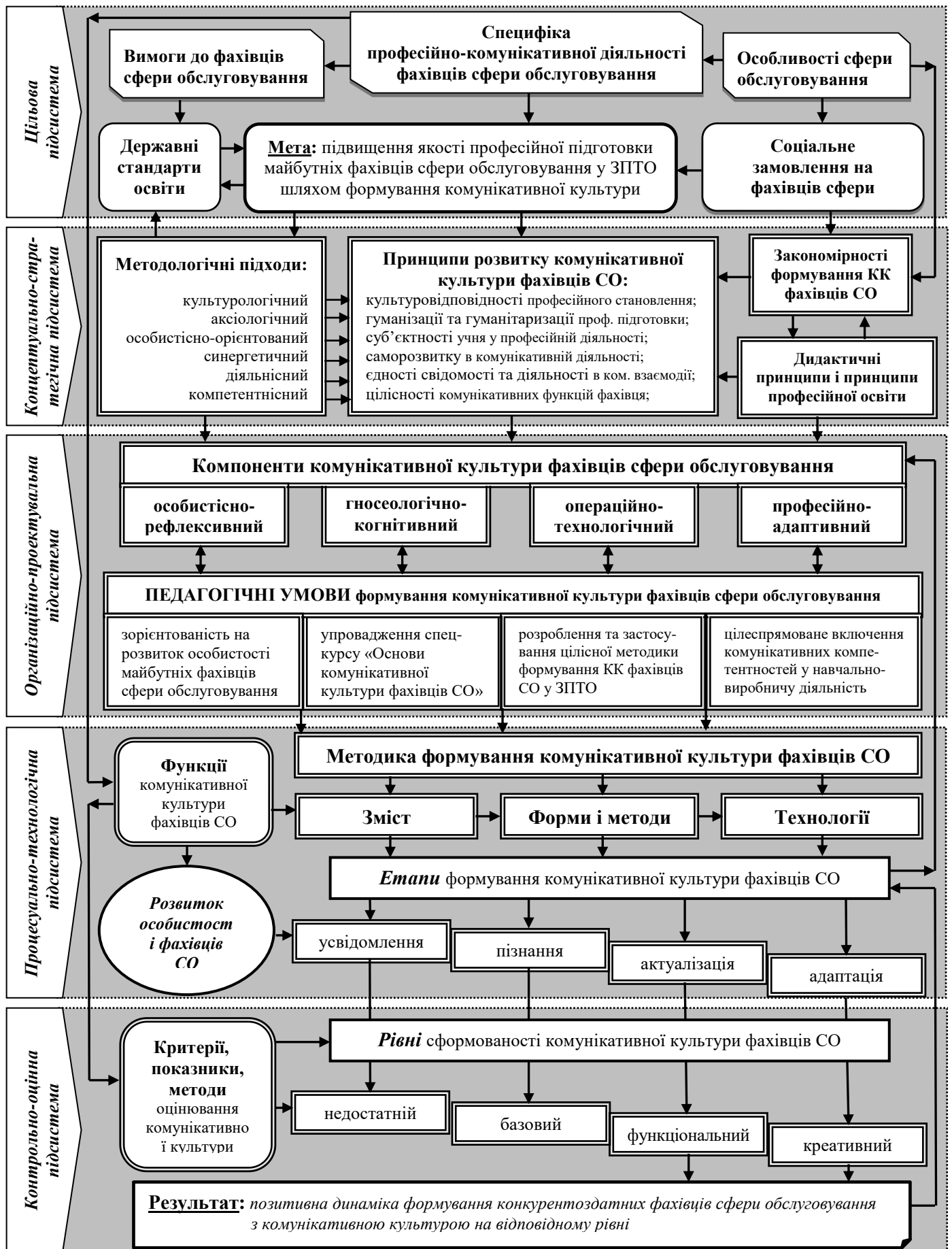


Рисунок 2.2 – Модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

Зважаючи на те, що моделювання педагогічного процесу передбачає не лише проектування моделі, а й упровадження її в освітню практику, у структурі моделі системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування виділено цільову, концептуально-стратегічну, організаційно-проектувальну, процесуально-технологічну та контрольну-оцінну підсистеми.

Цільова підсистема спрямована на обґрунтування й актуалізацію моделі, спирається на соціальне замовлення суспільства на висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування (СО), яким властиві самостійність, соціальна та професійна відповідальність, готовність у мінімальний термін адаптуватися й ефективно виконувати професійну діяльність. Її центральною ланкою є мета проектованої моделі – підвищити якість професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах професійної (професійно-технічної) освіти шляхом формування належної комунікативної культури (КК), яка зумовлена особливостями сфери обслуговування, специфікою професійно-комунікативної діяльності фахівців цього профілю, та спирається на вимоги до них, відображені у Державних стандартах освіти.

Сфера обслуговування є особливим видом людської діяльності, спрямованої на задоволення потреб клієнта через надання йому послуг. Вона характеризується високою динамічністю і чисельністю різних за змістом та емоційною напруженістю контактів. Процес обслуговування поєднує діяльність, спілкування і взаєморозуміння, внаслідок чого реалізація професійних функцій фахівця відбувається під час професійно-комунікативної діяльності. Тому фахівці сфери обслуговування повинні:

- розуміти поведінку клієнтів з метою вибору найкращого способу їх обслуговування;
- свідомо регулювати власну поведінку;
- адекватно ставитися до поведінки своїх колег для надання їм (у разі необхідності) допомоги і підтримки;
- обирати доцільну стратегію комунікативної поведінки у процесі обслуговування;
- враховувати психологічні особливості клієнтів різних типів і підбирати відповідні комунікативні методи роботи з ними.

З огляду на викладене, специфіка професійно-комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування полягає в тому, що вони мають з'ясувати потреби клієнта, збагнути сутність проблемної ситуації та визначити шляхи її вирішення; особисто залучитися до конструювання взаємин із клієнтом на засадах взаєморозуміння. Необхідність впливати на поведінку споживачів послуг ставить фахівців у певну залежність від них і накладає на них високу відповідальність за результат комунікативної взаємодії.

Отже, цільова підсистема є провідною у процесі проєктування системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, оскільки визначає сутність інших підсистем моделі.

Концептуально-стратегічна підсистема репрезентує вихідні методологічні та психолого-педагогічні положення процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ЗП(ПТ)О. Основними методологічними підходами є: культурологічний, у світлі якого комунікативна культура фахівця сфери обслуговування є професійно-особистісною якістю, сутність якої відображає загальну культуру його особистості та впливає на ефективність професійної діяльності; аксіологічний, що передбачає вплив на формування комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування як професійно ціннісних, опанування якими забезпечить їх трансформацію у професійно значущі; особистісно орієнтований, який акцентує увагу на розвитку мотивації самореалізації, розкритті особистісного потенціалу здобувачів освіти, встановленні в освітньому середовищі суб'єкт-суб'єктних відносин як моделі майбутньої професійно-комунікативної діяльності; синергетичний, спрямований на усвідомлення майбутніми фахівцями необхідності професійного саморозвитку, самовиховання і самовдосконалення; діяльнісний, що розглядає комунікативну культуру майбутніх фахівців сфери обслуговування як інструмент успішної діяльності, передумову і мету самореалізації в ній особистості; компетентнісний, як основу формування умінь і навичок для успішного виконання професійних завдань у реальній комунікативній ситуації, пошуку рішень для усунення труднощів, що виникають у процесі спілкування під час виконання професійної діяльності.

Провідними теоретичними положеннями, які зумовлюють конструювання моделі, є закономірності формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування [18, с. 189–191]. Вони відображають розуміння комунікативної культури як суспільного й індивідуально-особистісного явища та необхідність її формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування як цілісної професійно-особистісної характеристики з метою підвищення їхньої конкурентоздатності та забезпечення їхнього саморозвитку в професійній діяльності. Сформульовані закономірності пов'язані із дидактичними принципами (розвивального і виховного характеру навчання, науковості, систематичності й послідовності, доступності, зв'язку теорії з практикою, індивідуалізації) та принципами професійної освіти (професійної спрямованості навчання, випереджувального характеру професійної підготовки, фундаменталізації освіти, технологічності, інформатизації) і покладені в основу специфічних принципів формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (культуровідповідності професійного становлення особистості, гуманізації та гуманітаризації професійно-комунікативної підготовки на аксіологічних засадах, суб'єктності

учня у навчально-виробничій і професійній діяльності, саморозвитку особистості в комунікативній діяльності, єдності свідомості та діяльності в комунікативній взаємодії; цілісності комунікативних функцій фахівця) [18, с. 202–209].

Стрижнем **організаційно-проектувальної підсистеми** є структура комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, яка включає чотири взаємопов'язані компоненти. Останні, в свою чергу, містять відповідні комунікативні компетенції: особистісно-рефлексивний (об'єднує мотиваційно-ціннісну, особистісно-комунікативну і комунікативно-рефлексивну компетенції), гносеологічно-когнітивний (утворює єдність гностичної, мисленнєвої й перцептивної компетенцій), операційно-технологічний (складають лінгво-комунікативна, коннективно-операційна та інформаційно-технологічна компетенції) і професійно-адаптивний (єдність соціально-адаптивної, статусно-рольової компетенції та компетенції самопрезентації).

Ця підсистема пов'язана також із педагогічними умовами реалізації нашої моделі (зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування; упровадження у ЗП(ПТ)О, які готують фахівців цього профілю, спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»; розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ЗП(ПТ)О; цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування), які відображають ресурси та провідні чинники, що позитивно впливатимуть на взаємодію елементів системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ЗП(ПТ)О, підтримуючи оптимальну організацію цього процесу. Визначені педагогічні умови [18, с. 209–228] займають одне з центральних місць у моделі та корелюють із компонентами комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

Процесуально-технологічна підсистема включає методику формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ЗП(ПТ)О як цілісного особистісного утворення, що поєднує професійно-комунікативні знання, систему комунікативних цінностей, потреб і мотивів особистості, які реалізуються в її професійній комунікативній діяльності. Зміст, форми, методи і технології формування й розвитку комунікативної культури фахівців сфери обслуговування визначалися з урахуванням її функцій [18, с. 58]. Останні забезпечують передусім розвиток особистості фахівця у процесі професійної підготовки у ЗП(ПТ)О, який має відбуватися поетапно. Етапи методики формування комунікативної культури – усвідомлення, пізнання, актуалізації, адаптації – відповідають її компонентам, узгоджуються з педагогічними умовами, передбачають наступність і взаємозумовленість розвитку належних комунікативних компетентностей.

Контрольно-оцінна підсистема відображає вимоги до якості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ЗП(ПТ)О, визначеної Державним стандартом та іншими нормативними документами. Ця підсистема пов'язана зі створенням діагностичного апарату, який дозволяє визначити рівень комунікативної культури випускників, включає критерії (ціннісний, знанневий, діяльнісний, адаптивний), відповідні їм показники й методи оцінювання комунікативної культури, рівні її розвитку в учнів, а також очікуваний результат упровадження й реалізації побудованої моделі – підготовку фахівців сфери обслуговування з належним рівнем комунікативної культури.

Ми пропонуємо виділити чотири рівні сформованості комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: недостатній, базовий, функціональний і креативний. Усі вони взаємопов'язані, і кожен попередній зумовлює наступний, що забезпечує послідовність розвитку досліджуваної якості у здобувача освіти так само, як і під час переходу з етапу на етап. Так, перехід на вищий рівень розвитку комунікативної культури свідчить про здатність майбутнього фахівця до якісної зміни, що у процесі актуалізації внутрішніх і зовнішніх ресурсів дозволяє йому більш ефективно виконувати професійно-комунікативну діяльність, конструювати комунікативну взаємодію під час обслуговування.

Побудована й обґрунтована модель відображає педагогічні цілі, концептуальні засади, завдання, пріоритети й умови організації та здійснення процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування під час навчання у ЗП(ПТ)О. У логіко-змістовому сенсі розроблену модель можна оцінювати як інструмент оптимізації професійної підготовки фахівців сфери обслуговування з метою підвищення рівня їхньої професійної майстерності.

Отже, створена модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування уможливило всебічне вивчення і спостереження за розвитком цього процесу. Як свідчать результати апробації, упровадження моделі в освітній процес ЗП(ПТ)О сфери обслуговування дало можливість виявити взаємозалежність і взаємозумовленість компонентів комунікативної культури, на цій основі визначити етапи її формування, забезпечити інтерактивність навчання, ефективний зворотний зв'язок у педагогічній взаємодії, цілісно спрогнозувати результати професійно-комунікативної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. В цілому це сприяло здійсненню випереджувального навчання з урахуванням перспективних вимог до сфери послуг і підвищенню конкурентоздатності випускників.

1. Азимов Э. Г., Щукин А. Н. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам). Москва : ИКАР, 2009. 448 с.

2. Гомонюк О. М. Теоретичні та методичні основи формування професійно-педагогічної культури майбутніх соціальних педагогів у вищих навчальних закладах : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04 / Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського. Вінниця, 2012. 595 с.
3. Гребенюк О. С., Рожков М. И. Общие основы педагогики : учеб. для студ. высш. учеб. заведений. Москва : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. 160 с.
4. Дахин А. Н. Педагогическое моделирование : сущность, эффективность и ... неопределённость. *Педагогика*. 2003. №4. С. 21–26.
5. Зязюн І. А. Педагогічне наукове дослідження в контексті цілісного підходу. *Порівняльна професійна педагогіка*. 2011. № 1. С. 19–30.
6. Зязюн І. А., Сагач Г. М. Краса педагогічної дії : навч. посібник для середніх і вищих навч. закл. Київ: Українсько-фінський ін-т менеджменту і бізнесу, 1997. 302 с.
7. Исследования общей теории систем / под ред. В. М. Садовского]. Москва: Прогресс, 1969. 382 с.
8. Качалов Д. В. Концепция формирования целостного педагогического знания у будущих учителей : монография. Москва: Академия Естествознания, 2010. 155 с. URL : <http://www.rae.ru/monographs/69>.
9. Кондрашин И. И. Глоссарий философских терминов. Москва: ИНФРА–М, 2006. 794 с. URL : <http://www.psyoffice.ru/slovar-s308.htm>.
10. Кочергин А. Н. Моделирование мышления. Москва : Наука, 1969. 96 с.
11. Лызь Н. А. Современные представления о высшем образовании в свете парадигмального анализа. *Alma mater*. 2008. №10. С. 25–30.
12. Литвин А. В. Інформатизація професійно-технічних навчальних закладів будівельного профілю : монографія. Львів : Компанія «Манускрипт», 2011. 498 с.
13. Новиков А. М. Методология образования. Москва: Эгвес, 2002. 320 с.
14. Пикельная В. С. Теория и методика моделирования управленческой деятельности (школоведческий аспект) : дис... д-ра пед. наук: 13.00.01 / Криворожский педагогический ин-т. Кривой Рог, 1993. 374 с.
15. Полонский В. М. Научно-педагогическая информация: словарь-справочник. Москва: Новая школа, 1995. 352 с.
16. Полонский В. М. Словарь по образованию и педагогике. Москва : Высш. шк., 2004. 512 с.
17. Романова К. Е. Методическая система формирования и развития педагогического мастерства будущих учителей технологии : дис. ... д-ра пед. н.: 13.00.08 / ГОУ ВПО «Шуйский государственный педагогический университет». Шуя, 2010. 513 с.
18. Руденко Л. А. Теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах: дис. ... д-ра пед. н.: 13.00.04 / Львівський науково-практичний центр Інституту професійно-технічної освіти НАПН України, м. Львів. 2016. 509 с.
19. Современные представления о высшем образовании в свете парадигмального анализа. *Alma mater*. 2008. №10. С. 25–30.
20. Теория и практика высшего профессионального образования. Термины, понятия и определения : учеб.-методическое пособие / В. И. Никифоров, А. И. Сурыгин. Санкт-Петербург : Изд-во Политехн. ун-та, 2009. 141 с.
21. Философия и методология науки : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / под ред. В. И. Купцова. Москва: Аспект Пресс, 1996. 551 с.
22. Философский энциклопедический словарь / под ред. А. А. Ивина. Москва : Наука, 2003. 564 с.

23. Філософський енциклопедичний словник / 2-ге вид.; НАН України, Ін-т філософії ім. Г. С. Сковороди; гол. ред. В. І. Шинкарук. Київ : Абрис, 2002. 742 с.
24. Цехмістрова Г. С. Основи наукових досліджень : навч. посібник. Київ : Слово, 2003. 240 с.
25. Шандригось Г. А. Можливості моделювання у професійній підготовці майбутнього вчителя фізичної культури. URL : www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchdpu/2012_98.../Shand.pdf.
26. Шарапов О. Д., Дербенцев В. Д., Семьонов Д. Є. Системний аналіз: навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. Київ : КНЕУ, 2003. 154 с.
27. Шеннон Р. Ю. *Имитационное моделирование систем* – искусство и наука : пер. с англ. / под ред. Е. К. Масловского. Москва : Мир, 1978. 418 с.
28. Штофф В. А. Моделирование и философия. Москва–Ленинград : Наука, 1966. 301 с.
29. Штофф В. А. Роль модели в познании. Ленинград : Изд-во Ленингр. ун-та, 1963. 128 с.
30. Щекатунова Г. Д. Теоретико-методологічні основи моделювання освітніх систем. *Моделі розвитку сучасної української школи* : матер. Всеукр. наук.-практ. конф. 11–13 жовтня 2006 р., Черкаси – Сахнівка. Київ : СПД Богданова А. М., 2007. С. 32–38.
31. Энциклопедия профессионального образования : в 3-х т. / под ред. С. Я. Батышева. Москва : РАО АПО, 1999. Т. 2. Москва. 1999. 440 с.