

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України
Хмельницький національний університет

На правах рукопису

Дзяна Оксана Сергіївна

УДК 378: 372.461

**ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ
ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ
ПІДГОТОВЦІ**

13.00.04 – теорія та методика професійної освіти

Дисертація
на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

Науковий керівник:
Гомонюк Олена Михайлівна,
кандидат педагогічних наук, доцент

Хмельницький – 2012

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПЕДАГОГІЧНІЙ ТЕОРІЇ ТА ПРАКТИЦІ.....	13
1.1 Конфліктологічна культура як предмет наукового дослідження....	13
1.2 Сутність і структура конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	40
1.3 Аналіз теорії й практики формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у вищих навчальних закладах.....	60
Висновки до розділу 1.....	69
РОЗДІЛ 2 МОДЕЛЬ ТА ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ.....	71
2.1 Обґрунтування педагогічних умов формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	71
2.2 Модель формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування	111
Висновки до розділу 2.....	120
РОЗДІЛ 3 ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ ПЕДАГОГІЧНИХ УМОВ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	122
3.1 Методика й зміст експериментальної роботи.....	122
3.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.....	141
Висновки до розділу 3.....	170
ВИСНОВКИ.....	172
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	175
ДОДАТКИ.....	197

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ВВП – валовий внутрішній продукт

ВНЗ – вищий навчальний заклад

ЕГ – експериментальна група

КГ – контрольна група

КК – конфліктологічна культура

ОКХ – освітньо-кваліфікаційна характеристика

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних соціокультурних умовах, коли суспільство переживає період нестабільності та соціальних конфліктів у багатьох сферах нашого життя, зокрема, й сфері обслуговування, де відносини будуються за схемою “людина – людина”, важливою є проблема взаєморозуміння, взаємодії й співробітництва. Це особлива система відносин, в якій провідне місце займає конфліктологічна культура, що є складовою професійної культури фахівців сфери обслуговування.

Для реалізації професійної діяльності у конфліктогенному середовищі майбутньому фахівцеві сфери обслуговування необхідний відповідний вид культури як спосіб життєдіяльності в конфліктних ситуаціях і конфліктах у взаємодії із суб'єктами цієї сфери й подолання особистісних криз, шлях перетворення цього середовища з метою попередження негативних конфліктів.

Конфліктогенність професійного середовища має об'єктивний характер, що підтверджується філософсько-соціологічними (А. Сміт, І. Кант, Г. Гегель, Г. Зіммель та ін.) і психологічними (З. Фрейд, К. Хорні, Е. Еріксон та ін.) традиціями розв'язання конфлікту як носія суперечностей, джерела розвитку й удосконалення соціальних систем.

До проблеми розвитку конфліктологічної культури звертались вітчизняні та зарубіжні дослідники. Так, науковцями визначено конфліктологічну культуру та її окремі компоненти: конфліктологічна компетенція, грамотність, компетентність, готовність, конфліктна компетенція (А. Лукашенко, В. Андрєєв, Г. Антонов, С. Гиренко, Є. Дурманенко, О. Іонова, В. Журавльов, Н. Підбуцька, В. Руденко, М. Руденко, Н. Самсонова, Т. Черняєва та ін.).

Сутність конфлікту й основних понять, що його описують, типології конфліктів, їх причини і стратегії розв'язання, умови запобігання конфліктам та рекомендації щодо конструктивного їх вирішення вивчали А. Анцупов,

А. Бандурка, Ф. Бородін, Н. Грішина, О. Донченко, В. Друзі, Н. Коряк, Г. Ложкін, М. Пірен, Л. Петровська, Д. Скотт, Т. Титаренко, Р. Фішер, А. Шипілов, У. Юрі та ін. Зв'язок конфліктів з проблемами професіоналізації особистості досліджували І. Ващенко, Л. Карамушка, Н. Коломінський, Г. Ложкін та ін. Особливості професійної конфліктологічної підготовки, зокрема: конфліктна ситуація й конфлікт як засіб становлення конфліктної компетенції, розглядали В. Афонькова, А. Донцов і Т. Полозова, А. Єршов, І. Хасан та ін.

Проблеми підготовки фахівців сфери обслуговування розкриваються в сучасних дослідженнях вітчизняних та зарубіжних учених, а саме: М. Абрамова, Т. Арбузової, І. Гайового, Е. Горбунова, Л. Грибової, К. Кларка, І. Матійківа, М. Пальчук, В. Парен, В. Полуди, В. Семенова, Т. Стахмич та ін.

Водночас вивчення теорії і практики підготовки фахівців сфери обслуговування показало, що нині майже відсутні дослідження, предметом яких було б теоретичне обґрунтування та апробація змісту й методики формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

За даними Н. Підбуцької, О. Степаненко, Т. Черняєвої та ін. молоді фахівці не готові до управління конфліктними ситуаціями в процесі професійної діяльності. Це виявляється у недостатньому розвитку у них необхідних якостей, котрі забезпечують фахівцеві орієнтування у складній ситуації професійної взаємодії, вміння керувати негативними емоційними станами, впливати на опонента, виконувати дії щодо попередження або розв'язання конфлікту.

Аналіз діяльності випускників вищих навчальних закладів допоміг виявити такі суперечності між:

- сучасними вимогами суспільства до професійної культури фахівця сфери обслуговування й низьким рівнем сформованості її окремих складових (у тому числі конфліктологічної культури);

- неможливістю формування належного рівня конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування й наявними педагогічними засобами у процесі його професійної підготовки;

- конфліктогенністю сфери обслуговування та низьким рівнем конфліктологічної культури її суб'єктів.

Розв'язання цих суперечностей, на нашу думку, дасть змогу визначити суб'єктам навчально-виховної діяльності шляхи розв'язання проблеми формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, підвищити в них рівень її прояву.

Отже, недостатня розробленість теоретичних і практичних аспектів зазначеної проблеми, а також об'єктивні потреби сфери послуг у відповідних фахівцях з високим рівнем конфліктологічної культури зумовили вибір теми нашого дослідження: “Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці”.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дослідження пов'язане з державними документами (Державна Національна програма "Освіта" ("Україна ХХІ століття"), Закон України "Про вищу освіту", Національна Доктрина розвитку освіти України в ХХІ столітті та іншими законодавчими актами).

Дисертаційне дослідження виконано згідно з планом наукових досліджень Хмельницького національного університету (складова науково-дослідної теми кафедри педагогіки та психології “Професійна підготовка майбутніх фахівців соціально-педагогічної сфери” (0108U001290)).

Тема дисертаційної роботи затверджена на засіданні Вченої ради Хмельницького Національного університету (протокол № 4 від 30.10.2008 р.) та узгоджена Міжвідомчою радою з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 2 від 31.03.2009 р.)

Мета дослідження – визначити, теоретично обґрунтувати й експериментально перевірити педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Завдання дослідження:

1. На основі аналізу стану проблеми у психологічній та педагогічній літературі уточнити сутність і зміст поняття “конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”, визначити критерії та рівні сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

2. Виявити й обґрунтувати педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

3. Обґрунтувати та експериментально перевірити ефективність моделі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

4. Розробити спецкурс “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що ефективність формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування підвищиться за дотримання таких педагогічних умов:

- здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;

- доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури;

- взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;

- включення студентів до навчальної особистісно орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання

спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”

Об'єкт дослідження – професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Предмет дослідження – формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці.

Методологічну основу дослідження становлять філософські положення теорії пізнання про єдність свідомості й діяльності у формуванні та розвитку особистості; психологічні та педагогічні підходи щодо трактувань положень про сутність понять “конфлікт”, “культура”, “професійна культура”, “конфліктологічна культура”, “сфера обслуговування”, наукові положення позиційно–ситуативного, ймовірнісного, особистісно–діяльнісного, задачного та синергетичного підходів до визначення методичних засад формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Теоретичними засадами дослідження виступили положення і висновки з організації навчально-виховного процесу у вищих навчальних закладах (А. Алексюк, Г. Балл, Н. Мойсеюк, І. Прокопенко, М. Сметанський, Н. Тализіна, І. Хейстер, О. Шестопалюк та ін.); сучасні педагогічні технології в професійній підготовці майбутніх фахівців (Г. Васянович, П. Воловик, Р. Гуревич, О. Падалка, О. Пехота, С. Сисоєва та ін.); гуманізація та гуманітаризація вищої освіти (В. Андрущенко, Л. Барановська, І. Бех, С. Гончаренко, І. Зязюн, О. Коваленко, В. Кудін, Н. Ничкало, Г. Тарасенко, Л. ТОВАЖНЯНСЬКИЙ та інші); теорії, концепції, положення сучасної конфліктології (А. Анцупов, А. Шипілов, М. Пірен, Н. Грішина, В. Друзь, А. Ішмуратов, Г. Ложкін, Л. Петровська, К. Томас та ін.); дослідження конфлікту з позиції культурологічного підходу (Є. Бондаревської, В. Борісенкова, О. Газмана, О. Гукаленко, М. Нікандрова, С. Кульневича, З. Малькової, Л. Супрунової, А. Джакоба, З. Морсі, П. Хаммера та ін.); проблеми формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери

обслуговування (Л. Руденко, І. Ваврів, В. Барковський, О. Бовдир, І. Возник, О. Гаврилюк, В. Дубова, В. Красна, Г. Петрук, Ю. Юсеф), формування конфліктологічної культури особистості (Г. Антонов, М. Васильєва, Є. Дурманенко, О. Іонова, А. Лукашенко, М. Рибаківа, Н. Самсонова, Н. Щуркова та ін); роль і місце сфери послуг у ринковій економіці (Г. Беккер, Б. Вейсборг, В. Петті, Д. Рікардо, А. Сміт, А. Маршал, С. Струмлінін, Дж. Мінцер, Т. Шульц, О. Ангшкін, О. Дайновський, А. Добринін, Е. Лібанова, І. Лукінов, О. Мочерний, С. Пірожков, А. Чухно, М. Шаленко та ін.) конфліктна ситуація і конфлікт як педагогічний засіб в якості методу виховання, навчання і розвитку (З. Білоусова, Б. Хасан, Н. Щуркова).

Організація дослідження здійснювалась протягом трьох етапів упродовж 2007 – 2011 рр.

На першому етапі (2007–2008 рр.) відбувалось вивчення стану проблеми в її теоретичному аспекті; визначення предмету, об’єкту, мети дослідження, формулювання гіпотези та завдань дослідження; уточнення понятійного апарату; планування програми дослідно-експериментальної роботи.

На другому етапі (2008–2009 рр.) обґрунтовано структуру, розроблено модель конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; проведено констатувальний експеримент; визначено педагогічні умови та методику формування конфліктологічної культури фахівця сфери обслуговування в процесі професійної підготовки.

На третьому етапі (2009–2010 рр.) проведений формувальний експеримент, що передбачав перевірку моделі, педагогічних умов та спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутнього фахівця сфери обслуговування”.

На четвертому етапі (2010–2011 рр.) проаналізовано та узагальнено результати дослідно-експериментальної роботи, оформлено текст кандидатської дисертації.

Для досягнення мети розв'язання завдань дослідження були використані такі **методи дослідження**: *теоретичні*: аналіз наукових джерел, порівняння, синтез, узагальнення інформації з проблеми дослідження (з метою з'ясування сутності, структури, компонентів і показників розвитку професійних умінь майбутніх фахівців сфери обслуговування, обґрунтування педагогічних умов їх формування), моделювання (з метою відображення властивостей і зв'язків об'єкта, що досліджується); *емпіричні*: спостереження, бесіда, інтерв'ювання, анкетування, тестування, експертні оцінки (визначення вихідного стану сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування); педагогічний експеримент (з метою перевірки педагогічних умов формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування); *методи математичної статистики*: χ^2 - критерій та критерій Пірсона (для опрацювання одержаних даних, виявлення кількісних залежностей між досліджуваними явищами та підтвердження достовірності результатів експериментального дослідження).

Експериментальна база дослідження. В експерименті брали участь студенти Полтавського університету економіки і торгівлі, Тернопільського комерційного коледжу, Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту, Хмельницького національного університету (726 осіб) і 22 викладачі спеціальних дисциплін.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що:

- *вперше* визначено й обґрунтовано педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури; взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної

допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; включення студентів до навчальної особистісно орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”); розроблено модель формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;

– *удосконалено* сутність і зміст поняття “конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”;

– *дістали подальшого розвитку* зміст, форми і методи формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Практичне значення одержаних результатів полягає в розробці методів та прийомів формування конфліктологічної культури, що застосовувались під час вивчення майбутніми фахівцями сфери обслуговування окремих тем навчальних дисциплін “Основи менеджменту”, “Комунікативний менеджмент”, “Менеджмент у готельно-ресторанній справі”, “Культурологія”, “Етика бізнесу”, “Українська мова”, “Іноземна мова”; розробці й впровадженні: програми тренінгу з формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці, що є складовою спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

Матеріали дослідження використовуються в практиці роботи вищих навчальних закладів (лекційні, семінарські та практичні заняття у межах вивчення окремих дисциплін; ділові ігри, розв’язання проблемних ситуацій у роботі кураторів, тренінгові заняття у роботі центра психологічної допомоги), а також у системі підвищення кваліфікації працівників сфери обслуговування.

Результати дослідження впроваджено в навчально-виховний процес Полтавського університету економіки і торгівлі (довідка № 53-14/96 від 17.09.2010р.), Хмельницького національного університету (довідка № 11 від 08.06.2011р.), Хмельницького кооперативного торговельно-економічного

інституту (довідка № 167/1 від 19.04.2011р.), Тернопільського комерційного коледжу (довідка № 590 від 10.02.2011р.).

Апробація результатів дисертації. Основні результати дослідження були оприлюднені та обговорені на *міжнародних* (“Український шкільний підручник у європейському вимірі” (Вінниця, 2009); “Підготовка соціальних працівників до роботи з дітьми групи “ризик”, (Ужгород, 2009); “Інформаційно–телекомунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи” (Львів, 2009), *всеукраїнських* (“Психолого-педагогічні аспекти соціалізації особистості в умовах сучасного суспільства” (Вінниця, 2009); “Проблеми становлення та самореалізації творчої особистості майбутніх фахівців гуманітарного спрямування: зміст, форми та методи підготовки” (Хмельницький, 2010 р); “Освітньо–наукове забезпечення діяльності правоохоронних органів і військових формувань України” (Хмельницький, 2010); “Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки фахівців за соціономічним профілем” (Хмельницький, 2011 р.) та *міжвузівських* (“Деструктивні емоційні стани учнів: проблеми теорії та практики” (Вінниця, 2010) *конференціях*.

Публікації. За темою дослідження опубліковано 23 наукових праць (усі одноосібно), із них 11 – у виданнях, що затверджені ВАК України як фахові з педагогіки.

Структура дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків. Повний обсяг дисертації складає 237 сторінки, основного тексту – 174 сторінки. Робота містить 22 таблиці (на 20 сторінках), 13 рисунків (на 5 сторінках), 17 додатків (на 39 сторінках), списку використаних джерел (219 найменування), з них 4 іноземною мовою. використаних джерел (219 найменування) з них 4 іноземною мовою.

РОЗДІЛ 1

ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПЕДАГОГІЧНІЙ ТЕОРІЇ ТА ПРАКТИЦІ

1.1 Конфліктологічна культура як предмет наукового дослідження

Діяльність вітчизняних та зарубіжних організацій сфери обслуговування свідчить про необхідність формування конфліктологічної культури у фахівців з метою надання системи знань про природу конфлікту, набуття практичних навичок у їх розв'язанні, вироблення вмінь прогнозувати та контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати [56].

З розвитком ринкових умов і впровадженням конкурентних відносин ці питання набувають все більшої значущості, оскільки конкуренція є варіантом конфліктної ситуації, що за певних умов переростає у конфлікт. Тому на сучасному етапі реформування вищої освіти набуває практичного значення формування конфліктологічної культури як складової професійної культури.

У дослідженні будь-якої педагогічної проблеми важливо з'ясувати її місце в наукових пошуках та шляхи розв'язання в теорії і практиці.

Словник іншомовних слів та термінологічних словосполучень розглядає конфлікт як зіткнення сторін, думок, сил. Зовнішній конфлікт розгортається між індивідом й окремими аспектами зовнішнього світу; внутрішній конфлікт - боротьба між несумісними силами або структурами усередині психіки [175, с. 658].

Конфлікт – це відсутність згоди між двома або більше сторонами (особами, групами); зіткнення протилежних поглядів, позицій, інтересів [38, с. 11].

А. Анцупов і А. Шипілов поняття “конфлікт” розуміють як “найгостріший спосіб вирішення важливих протиріч, що виникають в процесі взаємовідносин сторін” [3, с. 535].

Л. Скібіцька дає найбільш повне визначення конфлікту:

- зіткнення протилежних інтересів, сил, поглядів;
- суперечності, що складно розв’язуються і пов’язані з гострими емоційними переживаннями;
- конфліктна ситуація плюс інцидент;
- зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок суб’єктів взаємодії;
- суперечності, що виникають між людьми у зв’язку з вирішенням тих або інших питань соціального і особистого життя;
- психологічні суперечності сторін, що мають несумісні цілі та інтереси;
- прагнення однієї сторони зміцнити свою позицію, а друга сторона протестує проти неправильної оцінки її діяльності [171, с. 12];
- суперечності, що виникають між людьми, колективами в процесі їх спільної трудової діяльності через непорозуміння або протилежність інтересів, відсутність злагоди між двома або більше сторонами [171, с. 11].

Узагальнюючи та підсумовуючи визначення сутності конфлікту різними науковцями конфлікт можна визначити як загострення суперечностей, котрі виникають у результаті відмінності у поглядах, інтересах, прагненнях людей і сприймаються та оцінюються його учасниками як несумісні з їх власними. Це супроводжується спробами примусового нав’язування власної позиції й призводить до психологічної напруги між учасниками конфлікту та протиборства.

Розглянемо складові поняття “конфлікт” більш детально.

Аналіз наукових праць Т. Душкевич [38], А. Анцупова та А. Шипілова [3], Н. Грішиної [27], С. Калаур [77] дозволив узагальнити сутність основних понять, що характеризують конфлікт (див.табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Основні поняття конфлікту

Поняття	Сутність поняття
<i>Конфліктний суб'єктивний потенціал</i>	особисті чинники сторін, особливості характеру, певні поведінкові звички, думки, напруга
<i>Конфліктний об'єктивний потенціал</i>	недоліки організаційної структури, недостатнє розмежування функцій, проблеми розвитку організації тощо. Ці чинники можуть як сприяти розвитку конфлікту, так сприяти йому або провокувати
<i>Конфліктний процес</i>	ланцюг вербальних і невербальних відносин конфліктуючих сторін, що визначаються механізмами, та призводять до спотворення мислення, уявлень і здатності сприйняття. Інші механізми посилюють взаємну недовіру, що сприяє радикалізації вольових дій
<i>Менеджмент конфлікту</i>	інтервенція спрямована на конфліктний процес, з метою надання розвитку конфлікту сприятливого напрямку
<i>Контроль конфлікту, оволодіння конфліктом</i>	можливі шкідливі наслідки конфлікту можуть бути пригнічені або мінімізовані, але без прямої дії на конфліктний потенціал і на конфліктний процес
<i>Превентивна функція конфлікту</i>	означає, що за допомогою своєчасних заходів є можливість заздалегідь запобігти конфлікту, що знаходиться у передконфліктній стадії
<i>Куративна функція конфлікту</i>	коли боротьба вже в наявності і вже виявилися шкідливі наслідки

<i>Редукція конфлікту, придушення конфлікту, ухилення від конфлікту</i>	спірні назви способів ослаблення конфліктних проявів в конфліктному процесі. Субституція конфлікту, заміна конфлікту, зсув конфлікту - це вибіркова дія на один або декілька чинників (потенціал, наслідок, процеси) таким чином, що первинні чинники конфлікту відступають на задній план, або відхиляють, або відводять агресію на іншу особу чи об'єкт
<i>Ендогенні конфлікти і екзогенні конфлікти</i>	відносяться не до предмету конфлікту, а враховують, чи є партії частинами однієї великої системи, що може контролювати конфлікт (ендогенні), чи нема такої суперсистеми, яка могла б контролювати конфлікт (екзогенний конфлікт)
<i>Стратегія інтервенції конфлікту</i>	це більш-менш усвідомлена сукупність переконань третьої сторони по відношенню до конфліктуючих сторін, що здійснює інтервенцію, з урахуванням можливого образу дій конфліктуючих сторін в конфлікті і застосування при цьому доцільних методик і техніки
<i>Принцип суцесії</i>	просування до процесів, що сприяють розгортанню власної діяльності конфліктуючих сторін. Але якщо, наприклад, зусилля посередника не призводять до успіху, можна перейти на застосування сили
<i>Субсидіарний принцип</i>	перехід до силових методів

Отже, наведені у таблиці визначення підтверджують багатогранність та складність поняття “конфлікт”.

Конфліктологи по-різному підходять до визначення причин конфлікту. Так, С. Ємельянов виокремлює загальні й часткові конфлікти. До загальних автор відносить: соціально-політичні та економічні, соціально-демографічні, соціально-психологічні, індивідуально-психологічні. До часткових – незадоволеність умовами діяльності, порушення службової етики, порушення трудового законодавства, обмеженість ресурсів, різниця в цінностях, засобах досягнення цілей [40, с. 47].

Дослідник В. Ратніков серед причини конфліктів називає такі:

- 1) суперечності інтересів як фундаментальна причина конфлікту;
- 2) об'єктивні чинники виникнення конфлікту;
- 3) особистісні чинники виникнення конфлікту [77, с. 45]

У сфері обслуговування конфлікти найчастіше виникають від невміння працівників діагностувати конфліктні ситуації, прогнозувати їх розвиток, швидко добирати методи вирішення конфліктів. Важливу роль відіграє також особистісний фактор: установки працівників, оцінка та самооцінка, манери поведінки, рівень культури, етичні цінності, особистісні характеристики – характер, темперамент.

На виникнення конфлікту можуть вплинути відразу декілька причин, одна з яких – основна, базова, а інші можуть не усвідомлюватись чи маскуватись. Під час конфлікту інколи виникають нові причини, що стають домінуючими або ж повністю замінюють первісні.

Будь-який конфлікт – це виявлення об'єктивних сторін суперечностей; він допомагає виявити сутність розбіжностей, висвітлити громадську думку, соціальні установки. При правильному підході і вірному управлінні конфлікт може стати джерелом розвитку особистості, засобом згуртування колективу, допомагає зняти психологічну напругу в групі. Поведінка керівника – завжди об'єкт пильної уваги співробітників.

Серед функцій конфлікту науковці називають такі: 1) позитивні: розрядження напруженості між конфліктуючими сторонами; одержання нової інформації про опонента; згуртування колективу організації у

протисторстві з зовнішнім ворогом; стимулювання до змін і розвитку; виявлення синдрому покірності в підлеглих; діагностика можливостей опонентів; 2) негативні: емоційні, матеріальні витрати на участь у конфлікті; звільнення співробітників, зниження дисципліни, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі; вороже сприйняття переможених груп; надмірне захоплення процесом конфліктної взаємодії на шкоду роботі; після завершення конфлікту – зменшення ступеня співробітництва між частиною колективу; складне відновлення ділових відносин [92, с. 56].

Дослідники А. Бандурка, Н. Грішина вважають, що конфлікти мають свою динаміку, виникаючи і розвиваючись протягом певного часу [27 с. 45,]. Динаміка конфлікту – це послідовна зміна його стадій, що характеризують конфлікт з моменту його виникнення до вирішення.

Конфлікт – явище багатопланове, він може бути різним за своєю формою і змістом: міжнародний політичний конфлікт і конфлікт поколінь, конфлікт між клієнтом та обслуговуючим персоналом, конфлікт двох закоханих. Однак існують між ними спільні ознаки – це структура конфлікту і динаміка його розвитку. В кожному конфлікті є “стандартний” набір необхідних компонентів, і кожний у своєму розвитку йде в розгорненій формі.

Аналізуючи і систематизуючи різні конфліктні ситуації, автори виділяють поняття: “образи конфліктної ситуації”, змістовною стороною яких виступають ідеальні картини, образи конфліктної ситуації, що є в кожного з учасників конфлікту [38, 46, 47]. Ці внутрішні картини ситуації містять в собі уявлення учасників про самих себе (свої мотиви, цілі, цінності, можливості і т.п.), уявлення про конфронтуючі сторони (їхні мотиви, цілі, цінності, можливості і т.п.) і уявлення про середовище, в якому складаються конфліктні відносини. Саме ці образи, ідеальні картини конфліктної ситуації, а не сама реальність, є безпосередньою детермінантою конфліктної поведінки її учасників.

На думку А. Анцупова та А. Шипілова, в діях особистості в умовах конфлікту проявляється її конфліктостійкість. Вона полягає в уміннях оптимально організовувати поведінку в складних ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно розв'язувати проблеми, що виникають у спілкуванні з іншими людьми. Конфліктостійкість має свою структуру, яка включає: пізнавальний, емоційний, вольовий, мотиваційно-цільовий та психомоторний компоненти [3, с.202 - 203].

Пізнавальний компонент полягає в протиріччі сприйняття тих чи інших подій, явищ, фактів його учасниками в існуючій ситуації, викривленні уявлень про індивідуальні особливості один одного та займану позицію, справжні причини конфліктної ситуації, можливі варіанти розв'язання проблеми. Конфлікт може також бути викликаний акцентуванням уваги не на цілісній картині події, а на окремих її фрагментах (частинах, деталях); загостренням пам'яті на негативних обставинах, пов'язаних з контактами конфліктуючих сторін у минулому; низьку критичність мислення, нездатність зрозуміти позицію опонента чи визнати правильність відмінної від своєї точки зору, тенденційність та упередженість оцінок [Там само, с.202].

Емоційний компонент виявляється як взаємна антипатія один до одного, взаємна подразливість та збудливість, агресивність та злобливість, несприйняття емоційного стану іншої людини, а також як зневажливість, погорда, презирство, що підкреслено демонструється у спілкуванні [Там само, с.203].

Вольовий компонент знаходить прояв у взаємній демонстрації (як правило словесній) суперечності позицій, непоступливості, негативізму, небажанні зрозуміти один одного і розібратися в ситуації, що склалася, затятому нав'язуванні своєї точки зору. Зазначені компоненти конфлікту взаємодоповнюють один одного, щоразу виявляючись по-різному [Там само, с.203].

Мотиваційний компонент – це стан внутрішньоособистісних спонукальних сил, що сприяють оптимальній поведінці у складній ситуації взаємодії. Забезпечує адекватність спонукальних причин ситуації, що склалась, їхню спрямованість на спільний пошук шляхів розв’язання протиріч, прагнення до вирішення проблеми, можливості до внесення корективів інтересів в залежності від зміни обставин [Там само, с.204].

Психомоторний компонент забезпечує правильність дій, їх чіткість і відповідність ситуації. Полягає у вмінні володіти своїм тілом, керувати жестами та мімікою, контролювати свої пози, положення рук, ніг, голови, не допускати тремтіння рук, голосу, порушення координації та скованості рухів [3, с. 204].

Високий рівень конфліктостійкості передбачає психологічно грамотні дії та поведінку в проблемних та передконфліктних ситуаціях, оптимізацію взаємодії з опонентом у конфлікті, спрямованість зусиль на конструктивне розв’язання конфліктів [Там само, с. 204].

Вивчення проблеми конфлікту набуває особливої актуальності в зв’язку з тим, що системна криза в Україні, пронизуючи усі структури суспільства, призводить до виникнення і розвитку соціальних суперечностей і зіткнень, котрі вимагають раціонального врегулювання.

Конфлікт, як наукове явище, традиційно був предметом дослідження соціології та психології. Соціологічне вивчення конфліктів є одним із перших досліджень у конфліктології (XIX ст.). Соціологів цікавили, насамперед, суспільні конфлікти, їхня роль для становлення держави, її політичного устрою тощо. Вже перші представники конфліктології звернули увагу на таку складову структури конфлікту, як суперечності, розбіжності [38, с. 9].

Одна група вчених - соціологів вважає, що конфлікт повинен включати особливу змінну – розбіжності (Дарендорф) [32, с. 45].

На Томаса, Аксельдора конфлікт існує в тому випадку, коли усунені розбіжності або протилежності інтересів [38, 195]. З позиції інших науковців

(Козер, Шмідт, Обешалл) – конфлікт виникає у тих випадках, коли розбіжності передбачають опозиційні типи поведінки [27, 38, 75]. Дехто з них вважає, що відмінність поглядів учасників має значення на ранніх і пізніх стадіях конфлікту.

Американський соціолог Л. Козер визначає конфлікт як ідеологічне явище, що відображає прагнення і почуття індивідів і соціальних груп у боротьбі за об'єктивні цілі: владу, зміну статусу, перерозподіл доходів, переоцінку цінностей тощо. Цінність конфлікту полягає в тому, що вони запобігають консервуванню соціальної системи, відкривають дорогу інноваціям [38, с. 9].

Психологічне вивчення конфлікту здійснювалось майже у всіх напрямках психології XX ст. – психоаналізі (інтрапсихічні конфлікти розглядали як конфлікти між різними частинами цілісної особистості, наприклад між „Я” і „Воно”), біхевіоризмі (конфлікт визначали як стан наявності альтернатив реагування), когнітивізмі (конфлікт – це зіткнення феноменів свідомості бажань, цінностей, ідей, цілей) [38, с. 10].

Нині конфлікт вивчається й іншими науками: педагогікою, політекономією, історією, етикою, політологією, філософією тощо.

Для майбутнього фахівця сфери обслуговування важливо мати знання про конфлікт, уміти знаходити вихід із ситуацій професійного конфліктогенного середовища, тобто володіти конфліктологічною культурою (КК).

Перш, ніж визначити сутність та зміст поняття КК, звернемося до розгляду поняття «культура», адже воно відображає вимоги, що висуваються до будь-якої форми суспільної діяльності.

Культура і пов'язані з нею явища займають центральні позиції в педагогіці. Культурологічний підхід є методологічною підставою для пояснення педагогічних явищ і процесів. З його позицій досліджуються проблеми професійної підготовки: науково обґрунтовуються цілі, зміст, технології формування професійної культури фахівця.

З метою виявлення сутності поняття “культура” проаналізуємо довідникову літературу та праці філософів. Термін “культура” походить від латинського *cultura* – обробка, виховання, освіта. Загальне визначення культури – це все те, що створено людиною. Тому в широкому аспекті культуру розглядають як сукупність результатів людської діяльності.

У словнику філософських термінів вказано, що культура — увесь, за винятком природи, мовно та символічно відтворений і “репрезентований” (штучний, позаприродний) світ, що охоплює різноманітність видів, засобів і результатів активної творчої діяльності людини, спрямованої на освоєння, пізнання і зміну навколишньої реальності та самої себе [196].

Найширше поняття “культури” визначено в підручнику І. Надольного:

- сукупність матеріальних і духовних цінностей, вироблених людством;
- специфічний спосіб розвитку людської життєдіяльності, представлений у продуктах матеріальної і духовної праці;
- спосіб життєдіяльності людини з освоєння світу;
- міра ставлення людини до себе, суспільства і природи; сфера становлення, розвитку соціологізації людини в природному і соціальному оточенні [195, с. 380].

Західні культурологи, незважаючи на різне розуміння ними суті культури, вбачають у ній перевагу духовного над матеріальним. Вони розуміють культуру як:

- сукупність духовних символів (Вебер) [38];
- форму розумової діяльності (Кассіпер) [75];
- систему знаків, комунікацію (Леві-Стросс) [34];
- інтелектуальний аспект штучного середовища (Люнь) [195, с. 380].

Є різні типології культур. Так, зокрема, виділяють національну (українську, російську, французьку) культуру; регіональну (слов'янську, американську, африканську) культуру; культуру певних соціальних суб'єктів. Виділяють також певні культурні епохи: антична культура, культура

середньовіччя, культура епохи Відродження; певні форми культури: політична, соціальна, правова, економічна, екологічна, етнічна, фізична, моральна тощо. В літературі називають такі специфічні культурні пласти й культурні підрозділи, зокрема, масова, елітарна, молодіжна культура тощо, а також офіційна культура [182, с. 380].

Традиційно вважається, що перше визначення культури було зроблено англійським етнографом Едвардом Тейлором: “Культура в широкому сенсі складається у своєму цілому із знань, вірувань, мистецтва, моральності, законів, звичаїв і деяких інших здібностей і звичок, засвоєних людиною як членом суспільства” [182, с. 17]. На думку відомого дослідника П. Гуревич, поняття “культура” належить до переліку фундаментальних у сучасному суспільствознавстві і має безліч відтінків [28, с. 38].

На думку зарубіжних учених, культура – це:

- “міцні вірування, цінності і норми поведінки, що організовують соціальні зв’язки і роблять можливою загальну інтерпретацію життєвого досвіду” (У. Бекет) [195, с. 117];
- “мова, вірування, естетичні смаки, знання, професійна майстерність і всілякі звичаї” (А. Радкліф) [164, с. 14];
- “винаходи, речі, технічні процеси, ідеї, звичаї і цінності, що успадковуються” (Б. Малиновський) [113, с. 692].

Б. Малиновський у праці “Наукова теорія культури” суттєво поглибив концепцію культури, зокрема, наголосив на розумінні культури як соціального процесу та інституціональності її організації [113, с. 694].

У радянському просторі досліджень цієї проблеми слід відзначити праці С. Аверинцева, В. Губіна, В. Іванова, Л. Кертмана, М. Кагана, Ю. Лотмана, Е. Маркаряна, В. Межуєва, Г. Нодія, В. Поліщука, В. Топорова та ін.

Так, В. Межуєв стверджує, що “світ культури – це світ самої людини” [115, с. 60].

Культуру з технологією відтворення і виробництва людського суспільства пов'язує Е. Маркарян. Тобто, культура – не просто засіб освоєння світу, а функціональна спрямованість цих засобів на розвиток самого суспільного цілого “позабіологічно відпрацьований спосіб діяльності” [114, с. 60].

Дослідник Л. Коган вважає, що специфіка культури полягає в тому, що вона розкриває якісну сторону людської діяльності, показує наскільки остання (у будь-якій сфері) виступає реалізацією сутнісних сил, творчих потенцій людини, наскільки ця діяльність відповідає певним вимогам і нормам” [85, с. 55].

Необхідно зазначити, що широке застосування у філософській літературі отримала позиція, згідно з якою в основу розуміння культури покладено професійну компетентність. “Культура – найвищий вияв людської освіченості і професійної компетентності. Саме на рівні культури може у найбільш повному вигляді виявитися людська індивідуальність” [21, с. 74].

Культура – це цілісний феномен. Неможливо провести межу, наприклад, між актуальною культурою (за Коганом Л. М.) [85], що становить базову культуру особистості, і професійною культурою, яка є “надбудовою”. Безумовно, успішне виконання професійної діяльності потребує високого рівня розвитку загальної культури особистості. Тому ми вважаємо, що виокремлення конфліктологічної культури в структурі загальної культури особистості, визначення її змісту стосовно професійної діяльності фахівця сфери обслуговування деякою мірою носить умовний характер. Це можливо лише теоретично, з метою розкриття її сутності, структури, взаємозв'язку компонентів, з'ясування критеріїв та рівнів формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Отже, культура – це прогресивний самовияв людини, яка живе та працює в суспільстві.

Культурологічний підхід в педагогіці – це бачення освіти крізь призму поняття культури, іншими словами, його розуміння як культурного процесу,

що здійснюється в культуротворчому середовищі, всі компоненти якого наповнені людськими сенсами і служать людині, яка вільно проявляє свою індивідуальність, здатна до культурного саморозвитку і самовизначення в світі культурних цінностей [167, с. 32].

Тому в системі основних філософських дефініцій культури повинні бути саме такі, котрі б визначали нову форму життя. Такими визначеннями на думку Н. Самсоної та Т. Черняєвої, є “культура суспільства” та “культура особистості”. Культура суспільства є особливим соціальним механізмом збору, зберігання, перетворення та трансляції інформації, що являє собою соціальну цінність. Культура особистості – це система знань, поглядів, переконань, вмінь, що сприяє використанню людиною зібраної інформації та перетворенню її в аспекти життєдіяльності. Що ж стосується культури фахівця, то для його фахової діяльності необхідна професійна культура. Її складовими можуть бути інформаційна культура, методологічна культура, комунікативна культура, кофліктологічна культура тощо [167; 205].

Тобто, кофліктологічна культура є складовою більш об'ємного і цілісного поняття, зокрема, професійна культура. Загальну професійну культуру розуміють як “єдність переконаності в соціальній значущості своєї професії, розвинене почуття професійної гордості, працелюбства і працездатності, підприємливості, енергійності та ініціативності, здатності ефективно, швидко та якісно розв'язувати оперативні завдання; знань теорії управління і соціальної психології, організаторських здібностей, готовності до розширення професійного досвіду” [98, с. 40].

Професійна культура – це сукупність вмінь працівника, його персональних та професійних якостей. На підприємствах сфери обслуговування не можна розмежовувати ці два останні поняття, оскільки гідний фахівець має поєднувати в собі: високу культуру, привітність, швидку реакцію, порядність, новаторство, здоров'я, гарну пам'ять, презентабельність, творчість, рівень кваліфікації, продуктивність та якість праці, вміння

спілкуватися, трудова дисципліна, оперативність виконання функціональних обов'язків, знання іноземних умов. Працівники підприємств сфери послуг мають володіти основами професійної етики, правилами міжнародних етичних норм, забезпечувати високу організованість праці та дисципліни [178, с. 131].

Професійна культура у сфері обслуговування відрізняється від професійної культури фахівців інших галузей, оскільки, насамперед, спрямована на обслуговування споживачів та задоволення їхніх потреб. Професійна культура, це не рамки, в які себе ставить працівник, починаючи роботу на підприємстві гостинності, а можливість коригування своїх якостей на краще [163, с. 45].

Аналіз досліджень науковців (Н. Самсонова, Т. Ченяєва) показує, що необхідно розрізняти поняття “конфліктологічна культура особистості” й “конфліктологічна культура фахівця” [150; 167].

Конфліктологічна культура особистості виявляється в прагненні (потребах, бажанні) та вмінні людини попереджувати й розв'язувати соціальні конфлікти: міжособистісні, міжетнічні й міжнаціональні. Де розв'язання завдань гармонізації міжособистісних відносин для особистості володіння конфліктологічною культурою відіграє важливу роль.

Конфліктологічна культура фахівця ґрунтується на засвоєнні й використанні особливих, професійно орієнтованих конфліктологічних знань, необхідних для сприйняття професійних конфліктів і наступної реалізації професійних функцій в умовах професійного конфлікту. Отже, професійно-прикладна специфіка конфліктологічної культури фахівця відрізняє цей феномен від конфліктологічної культури особистості.

Ми поділяємо думку Н. Самсонової, що “конфліктологічна культура” фахівця є якісною характеристикою його професійної життєдіяльності в конфліктогенному професійному середовищі [167, с. 26]. У нашому дослідженні будемо дотримуватись цього визначення.

З'ясування місця й ролі конфліктологічної культури фахівця в структурі професійної культури вимагає встановлення об'єктивності існування цієї складової професійної культури. Взаємозв'язок КК з іншими видами культури подано на рис. 1.1 та в таблиці 1.2

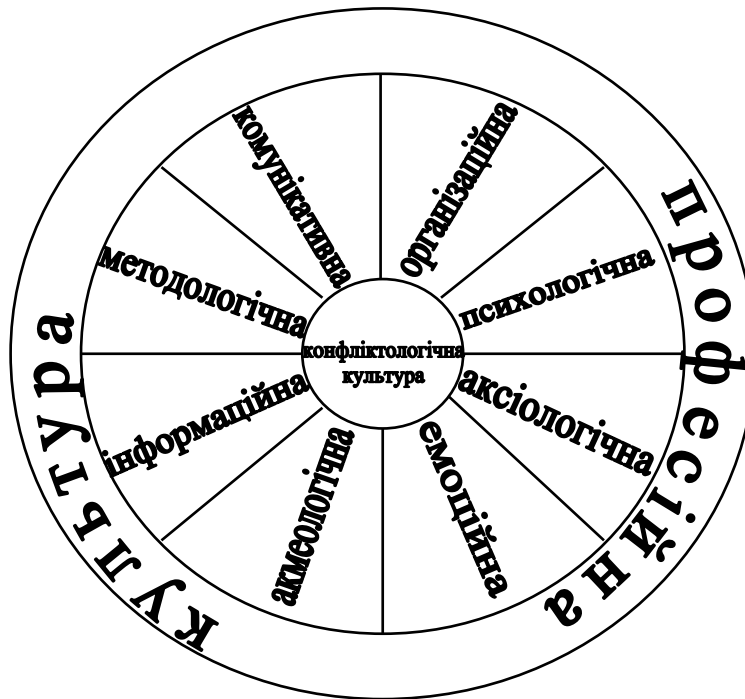


Рис 1.1 Взаємозв'язок конфліктологічної культури з іншими видами культур

Таблиця 1.2

Конфліктологічна культура в розрізі інших культур

Вид культури	Науковці, що досліджували проблему	Зміст поняття
Методологічна культура	Е. Абдулін, В. Андреева, А. Братковський, І. Клочков, В. Ковальчук, А. Кузьмінський, О. Рудницька, В. Сластьонін	Пов'язана з пізнанням, розумінням, методикою та логікою здійснення професійної діяльності, вміння аналізувати власну наукову діяльність, здатність до наукового обґрунтування, критичного усвідомлення та творчого застосування певних концепцій, форм і методів пізнання.

Продовження таблиці 1.2

Інформаційна культура	В. Безпалько, В. Виноградов, Р. Гуревич, Д. Джонассен, В. Зінченко, Ю. Зубов, А. Коломієць, В. Латишев, В. Морозов, В. Михайловський, Л. Скворцов, Н. Тализіна, В. Шолохович	Якісна характеристика фахівця в галузі отримання, передачі, зберігання та використання інформації У вузькому значенні слова це - оптимальні засоби маніпулювання із знаками, даними, інформацією та подання їх зацікавленому споживачу для вирішення теоретичних і практичних задач. В широкому - це сукупність принципів і реальних механізмів, що забезпечують позитивні взаємодії етнічних і національних культур, їхнє поєднання в загальний досвід людства.
Організаційна культура	Т. Базаров, Л. Кроль, О. Пуртова, Е. Шейн а ін.	Це ціннісно-нормативний простір, в якому існує організація у взаємодії з іншими організаційними структурами, з персоналом.
Аксіологічна культура	О. Дробницький, В. Малахов, Е. Соколов, Г. Ващенко, П. Ігнатенко, Н. Крилова, І. Смолук, Р. Скульський, Г. Шевченко, О. Мороз, Н. Кузьміна, В. Сластьонін, В. Тамарін, Є. Шиянов, О. Щербакова та ін.	Грунтується на розумінні культури як системи цінностей, яка, в свою чергу, є інтегративною основою для формування світоглядної, морально-духовної, етичної, естетичної, правової та інших культур особистості, оскільки цінності є універсальною категорією, що органічно входить в усі сфери людської життєдіяльності.

Продовження таблиці 1.2

Комунікативна культура	Л. Баранівська, О. Бодальов, А. Бойко, О. Киричук, І. Комарова, О. Корніяка, Л. Кондрашова, О. Леонтьєв, Б. Ломов, А. Мудрик, В. Семиченко, Г. Тараторкін	Є однією із складових загальної культури; вдосконалюється в процесі взаємодії людини з оточуючими; формується під впливом зовнішнього середовища, мікро-соціального середовища, соціальних установок; її необхідно розглядати як привнесене особистісне утворення, яке, впливаючи на якість діяльності й комунікації, формується в процесі участі в ній людини. Забезпечує процеси обміну інформації, контакти суб'єктів спільної професійної діяльності. Позиція особистості, що проявляється в потребі взаємодії з іншими суб'єктами, цілісності й індивідуальності, творчому потенціалі людини та її здатності підтримувати комунікації, доброзичливе ставлення до оточуючих суб'єктів.
Психологічна культура	А. Орлов, Л. Колмогорова, Р. Маслоу, Ф. Харцберг, Д. Мак-Грегор, Р. Болейк, Д. Мутон Л. Карамушка, Л. Колмогорова, Н. Коломінський, Б. Паригін, Р. Шакуров, Л. Лаптева, В. Семиченко, В. Сластьонін, Н. Чепелева	Комплекс елементів психологічної компетентності, що обслуговують управлінську практику й забезпечують застосування найефективніших способів, форм, методів роботи створення та сприйняття психологічних явищ життя, ставлення людини до дійсності, сукупність переконань, переживань, уявлень про самого себе

Продовження таблиці 1.2

Акмеологічна культура	А. Бодальов, А. Деркач, О. Дубасенюк, Н. Кузьміна, Л. Лаптева, А. Саркісян, А. Маркова	Синтезує складові загальної культури фахівця і виявляється у відповідності творчій самореалізації в стратегії життя, дозволяє людині осмислювати процес саморозвитку як життєву цінність, створювати умови для самовдосконалення і самореалізації в процесі життєдіяльності; пізнавати, актуалізувати, творчо проявляти свою індивідуальність.
Емоційна культура	Б. Додонов, О. Чебикін, Л. Кондрашова, М. Євтух, Л. Сбітнєва, Л. Соколова, В. Сухомлинський, І. Зязюн, Е. Карпова, З. Курлянд, Р. Хмелюк, О. Цокур, Л. Пуховська, А. Богуш, І. Тагунова О. Сухомлинська	Сворює систему особистісних настанов, що дозволяють суб'єкту адекватно усвідомлювати власні переживання та переживання інших людей, які відображають ставлення до духовних цінностей та ідеології конкретного соціального середовища.

Так, конфліктологічна культура, реалізуючи конструктивні функції конфлікту, сигналізує про прояви негативної соціальної поведінки на підприємстві, розширює можливості отримання інформації про стан організації (професійна та інформаційна культура); сприяє кращому пізнанню учасниками конфлікту один одного та проблеми конфлікту (спеціально-професійна, психологічна, інформаційна та методологічна культура); послаблює психічну напругу (психологічна культура); попереджає руйнівні суперечності сторін конфлікту та згуртовує членів трудового колективу (комунікативна культура).

Опис функцій конфліктологічної культури потребує визначення сфер її прояву.

Ми погоджуємося з Н. Шліховим, який вважає, що професійна діяльність може бути представлена через поняття взаємодії, де в діалектичній єдності існують і спільні дії, і спілкування, і взаємовідносини [9].

Реалізація професійних функцій фахівців сфери обслуговування виникає у трьох взаємопов'язаних процесах: взаємодії, спілкування, взаємовідносинах. У цих процесах конфлікти є невід'ємним компонентом, який уникнути неможливо, тому що їхнє виконання пов'язано з постійним зв'язком між різними типами людей.

Об'єктивність конфлікту в професійній сфері буття фахівця орієнтує на виокремлення відповідного виду професійної культури – конфліктологічної культури фахівця. Виходячи із провідної ознаки культури – перетворення сфери буття – конфліктологічна культура характеризує спосіб професійної діяльності фахівця в професійному конфліктному середовищі.

Культура поведінки особистості в конфліктних ситуаціях, або конфліктологічна культура – це інтегративна якість людини, що виявляється в здатності розв'язувати проблеми та долати суперечності конструктивними способами. Конструктивним (продуктивним) можна назвати такий вихід фахівця з конфлікту, якому властиво: вирішення проблеми з урахуванням інтересів обох сторін; усвідомлена, адекватна ситуації, виважена поведінка; збереження або покращення взаємовідносин між опонентами.

Конфліктологічна культура не тотожна психологічній та комунікативній видам культури, хоча тісно з ними взаємопов'язана. Підвищення і розвиток психологічної культури потребує конкретизації у застосуванні до конфліктної взаємодії. Галуззю наукових знань, що також перетинається з конфліктологією, є менеджмент та проблема, яку він досліджує – управлінська культура.

У процесі дослідження конфліктологічної культури важливо виокремити її структурні компоненти.

Серед науковців, що досліджували цю проблему Н. Самсонова, Т. Черняєва, Н. Підбуцька.

На думку російського науковця Н. Самсонової, компонентами конфліктологічної культури особистості є конфліктологічна компетентність, конфліктологічна готовність, і конфліктологічна компетенція [167, с. 34]. З нею погоджується і Т. Черняєва.

Дослідниця Н. Підбуцька називає серед компонентів конфліктологічної культури пізнавально-інтелектуальний, аналітико-рефлексивний, володіння інструментарієм позитивної взаємодії з членами групи, практичний, мотиваційний, емоційний [150, с. 34].

Ми приймаємо думку Н. Самсонової щодо структурних компонентів конфліктологічної культури, і визначаємо такі її складові: конфліктологічна грамотність, конфліктологічна готовність і конфліктологічна компетентність.

Так, конфліктологічна грамотність – це базовий рівень конфліктологічної підготовки, що виявляється в засвоєних теоретичних знаннях, життєвому інтуїтивному та вербальному досвіді застосування цих знань на практиці, усвідомленні особистості, котрий дозволяє конструктивно розв'язувати проблеми та суперечності без особливого усвідомлення механізмів, закладених в їхній основі [167, с. 45].

Конфліктологічна готовність є здатністю фахівця розв'язувати конфлікти в професійному середовищі, вміння розуміти конфлікт та управляти ним; вміння оцінювати конфліктну ситуацію та прогнозувати її наслідки; вміння діагностувати на початковій стадії виникнення конфлікту, попередити його або розв'язати конструктивним способом [167, с. 56].

Конфліктологічна компетентність – це система наукових знань про конфлікт та вмінь керувати ними, що цілеспрямовано розвиваються в процесі спеціальної підготовки стосовно конкретних ситуацій навчальної та професійної взаємодії суб'єктів спілкування. Вона передбачає певний рівень знань та якостей особистості з аналізу, управління та самоуправління

конфліктами й особливо інтенсивно розвивається в процесі оволодіння понятійним та фактологічним матеріалом конфліктології.

Проте, ми додаємо ще й систему цінностей, мотивів, переконань, вказівок, зокрема: позитивне сприйняття світу, інших людей, усвідомлення цінностей. Вона реалізується в ефективному управлінні зовнішніми конфліктами та самоуправлінні внутрішніми з урахуванням особливостей конфліктів та його сторін. На відміну від конфліктологічної компетентності, що спрямована на управління конкретними конфліктами, конфліктологічна культура особистості зорієнтована на широке коло проблем, протиріч та їх творчого вирішення. Тому конфліктологічна культура більш ширше поняття, що містить у собі конфліктологічну компетентність.

Недостатній розвиток конструктивної конфліктної позиції і конфліктофобія є типовими недоліками в конфліктологічній культурі сучасного фахівця. У зв'язку з цим нині одним із важливих напрямів в педагогічному процесі стає формування і розвиток цілісної конфліктологічної культури фахівця як окремого завдання.

Сучасний фахівець має бути підготовлений не тільки реалізовувати професійні завдання в умовах конфліктогенного професійного середовища, але і перетворювати його (середовище) з метою попередження негативних конфліктів. Він має передбачати оптимальний результат виходу з професійних особистих криз як бар'єрів на шляху до професійної культури. Так, керівник, попереджаючи конфлікти з підлеглими, змінює суперечливу систему атестації працівника; викладач, попереджаючи конфлікти з студентами з приводу оцінки, організовує спільну оцінну діяльність з ними.

Практика свідчить, що випускники вищої школи не готові до перетворювальної конфліктологічної діяльності у взаємодії з соціальною підсистемою професійного середовища, які проявляється в недостатньому розвитку у них професійно важливих якостей, що забезпечують фахівцю орієнтацію в складній ситуації професійної взаємодії, оцінку значущості

об'єкту конфлікту, управління негативними емоційними станами, дію на опонента, виконання дій, що запобігають або розв'язують конфлікт.

У теорії професійної педагогіки визначено сутність професійної культури фахівця та її види: педагогічна, психологічна, інтелектуальна, інформаційна, комунікативна, методологічна, акмеологічна, екологічна, аксіологічна, емоційна культура [163]. Вони забезпечують спосіб і характер професійної діяльності фахівця в тій або іншій сфері професійного буття.

Проте конфліктологічна культура, як складова професійної культури фахівця сфери обслуговування дотепер не була предметом наукового дослідження. У наукових працях вивчено окремі аспекти цієї проблеми.

Для реалізації професійної діяльності в конфліктогенному середовищі майбутньому фахівцеві сфери обслуговування необхідна відповідна професійна культура як спосіб життєдіяльності в конфліктних ситуаціях і конфліктах у взаємодії із суб'єктами професійної діяльності і як спосіб подолання особистих криз. Тому важливо відповісти на питання: що нового в їхній взаємозв'язок вносить конфліктологічний компонент.

Нерозв'язаний конфлікт негативно впливає на результативність професійної діяльності: в результаті професійних конфліктів втрачається 15% робочого часу, продуктивність праці скорочується на 16% (І. Фіганов) [194, с. 135].

Конфліктологічна культура фахівця включає систему конфліктологічних умінь, розв'язання професійних конфліктологічних завдань з управління професійним конфліктом і виконує перетворюючу функцію по відношенню до професійного конфліктного середовища.

Інтегровані компоненти конфліктологічної культури фахівця відтворюють закономірності саморегуляції суб'єкта праці у взаємодії з конфліктним професійним середовищем, а саме: у процесі сприйняття і визначення складної соціальної ситуації, у процесі взаємодії на основі наявних конфліктологічних знань і конфліктної позиції фахівець самовизначається в конфліктній ситуації, проводить оптимальний вибір

конфліктної стратегії і реалізує її за допомогою системи конфліктологічних умінь.

Розвиток конфліктів на основі взаємодії тісно пов'язаний з ціннісними орієнтирами, характером ролей, що виконують його члени, динамічним станом особистості, змістом мотивації діяльності, які й виявляють характер та спрямованість поведінки особистості під час конфлікту. Проте й на індивідуальному рівні конфліктологічна культура сприяє професійному становленню фахівця: знання про конфлікт, його прояви, а також способи продуктивного професійного захисту, технології та техніки подолання кризи професійного зростання сприяє професійному становленню фахівця.

Тому, виходячи з факту визнання об'єктивного існування конфліктогенного професійного середовища, сучасний фахівець має розвивати свої можливості в конфліктних ситуаціях внутрішньоособистісного та міжособистісного рівня прояву професійного конфлікту, вміти перетворювати конфліктогенне професійне середовище з метою попередження таких конфліктів. Отже, формування конфліктологічної культури необхідно розглядати в процесі професійної підготовки.

У сприйнятті й визначенні складної соціальної конфліктної ситуації провідне місце займають механізми категоризації й інтерпретації. Ці механізми, як способи систематизації індивідом навколишнього середовища, відповідно до потреби в зменшенні її суб'єктивної складності, стають основою подальших дій, їх регулятором. Від того, як оцінюється, яким змістом наділяється і як пояснюється об'єкт сприйнятої конфліктної ситуації, залежить подальша конфліктна поведінка опонента: “якщо людина визначає ситуацію як конфліктну, вона стає конфліктом, тому що у своїх подальших діях у цій ситуації вона ґрунтується на тому визначенні, на тому значенні, яке надала ситуації, відповідно розвиваючи конфліктну взаємодію, оцінюючи дії партнера, вибираючи стратегії поведінки” [2, с. 171].

Ця думка відповідає загальнопсихологічному розумінню взаємодії суб'єкта із ситуацією (Л. Виготський, О. Леонтьєв, С. Рубінштейн), де

суб'єктивні чинники завжди включені в генезис ситуації та на основі принципу єдності індивіда і соціального середовища розглядаються як детермінанти соціальної взаємодії.

Те, що наділяє конфліктною характеристикою ту або іншу складну ситуацію соціальної взаємодії, визначається наявністю у свідомості індивіда уявлень про конфлікт, на основі яких він, порівнюючи сприйняті параметри ситуації (учасники, об'єкт) зі знаннями, наявними у нього, співвідносить їх з відповідними типами конфліктів. Якими є знання про конфлікт, таким буде підсумок визначення ситуації як конфліктної.

У соціальній психології таку відповідність пов'язують з помилками в усвідомленні конфліктної ситуації, що позначаються як конфлікт, що “неадекватно зрозумів, конфлікт”, що “не зрозумів, конфлікт”, що “помилково зрозумів”. Зазначені помилки в усвідомленні конфліктної ситуації розрізняються за ступенем точності і адекватності усвідомленої ситуації науковим конфліктологічним знанням. Отже, важливим компонентом конфліктологічної культури фахівця має стати система знань про конфлікт.

Серед інших суб'єктивних чинників, що мають важливий вплив на спрямованість конфліктної взаємодії опонентів, можна виділити такі основні групи: розумові здібності, ділові якості, особистісні риси.

До групи розумових здібностей, що впливають на конфліктну взаємодію, на нашу думку, можна віднести: інтелектуальні якості – властивості мислення, погляди, принципи, систему цінностей-координат, життєву позицію; наявність когнітивних спотворень, що посилюють дисгармонію особистості, “афектну логіку” – формування висновку за відсутності свідчень на його підтримку, побудову висновку, заснованого на деталях, побудову глобального висновку, заснованого на ізольованому факті, орієнтація на жорсткі норми і вимоги, нетерпимість тощо.

Ділові якості свідчать про причетність особистості до певного соціального, культурного, професійного шару; вольові якості, пов'язані з

мотивами, що спонукають до дії, соціальні якості – справедливість, відповідальність, правосвідомість тощо.

До групи особистісних рис ввійшли 5 великих факторів особистості згідно “Великої п’ятірки”:

- нейротизм/емоційна стабільність – рівень чутливості людини до стресогенних ситуацій;
- екстраверсія/інтроверсія – спрямованість людини на зовнішній або внутрішній світ;
- відкритість досвіду – готовність до сприймання будь-якого виду знань;
- схильність (готовність) до згоди – ступінь соціоцентризму людини;
- свідомість (сумлінність) – ступінь свідомого контролю з боку суб’єкта за своєю поведінкою та діяльністю [106].

Короткий огляд факторів, що впливають на спрямованість конфліктної взаємодії, переконливо свідчить, що конфлікт і діяльність з його розв’язання – явище багатофакторне. Сформована конфліктна позиція фахівця, в якій інтегруються смислові системи, індивідуальні і професійні цінності, і уявлення про власну самореалізацію у професії, сприяє його стійкому самовизначенню в конфліктній ситуації і детермінує вибір оптимальної (активної, пасивної або компромісної) конфліктної стратегії в конфліктогенному професійному середовищі. Цей висновок також відповідає наведеному вище загальнопсихологічному розумінню взаємодії суб’єкта із ситуацією: “Щоб утворилася актуальна для суб’єкта ситуація, недостатньо мати певні умови і обставини. Необхідно мати ще і певного суб’єкта, якому має бути властива психологічна готовність (що має зрештою характер потреби) до тих, що включаються в генезис ситуації згідно об’єктивним умовам та обставинам” [9, с. 172].

Отже, результатом формування конфліктологічної культури фахівця є конфліктологічна готовність як сукупність конфліктогенних професійно важливих якостей індивідуальності і особистості фахівця, а сформована конструктивна конфліктна позиція є важливим її компонентом.

Конфліктологічна культура фахівця виконує ряд функцій.

Описова функція полягає в тому, що ця категорія дозволяє забезпечити однакове розуміння конфліктологічної культури фахівця як педагогічного явища.

Пояснювальна функція сприяє розкриттю генезису формування конфліктологічної культури – від окремих конфліктогенних властивостей і якостей до інтегрованих складових, до становлення цілісної конфліктологічної культури. Прогнозуюча функція КК відображає сучасний образ фахівця, який реалізовує професійні функції в професійному конфліктогенному середовищі. Вона характеризується наявністю таких конфліктогенних властивостей і якостей, що забезпечують їй конфліктну позицію керівника розвитком конфлікту і його елементів, самокерованого в ньому.

Майбутній фахівець сфери обслуговування вже в процесі конфліктологічної підготовки в навчальному закладі має навчитися адекватно оцінювати свої труднощі при засвоєнні навчального конфліктологічного матеріалу, у взаємодії з викладачами і однокурсниками, прогнозувати розвиток цих ситуацій, ухвалювати управлінські рішення, відпрацьовувати конструктивну конфліктну позицію, реалізовувати конфліктні стратегії, регулювати навчальну, навчально-професійну конфліктологічну діяльність тощо.

Конфліктогенність професійного середовища носить об'єктивний характер, що підтверджується філософсько-соціологічною і психологічною традиціями пояснення конфлікту як носія суперечностей, джерела розвитку і вдосконалення соціальних систем. Для реалізації професійної діяльності в конфліктогенному середовищі фахівцю необхідна відповідна професійна культура як спосіб життєдіяльності в конфліктних ситуаціях і конфліктах у взаємодії з суб'єктами професійної діяльності, і як спосіб подолання особистісних криз. Конфліктологічна культура як характеристика і реалізація способу професійної діяльності являє собою різновид професійної культури,

котра інтегрує в собі функції спеціально-професійної, акмеологічної, комунікативної культур.

Аналіз розуміння сутності конфліктологічної культури сучасного фахівця в функціональному аспекті дозволяє нам стверджувати, що під конфліктологічною культурою фахівця як виду професійної культури науковці розуміють якісну характеристику способу професійної діяльності в конфліктогенному професійному середовищі. Професійне середовище виявлення конфліктологічної культури відрізняє її від конфліктологічного середовища людини. Сутність конфліктологічної культури полягає в регулюванні процесів професійної взаємодії (спілкування, взаємодія, взаємовідносини), в перетворенні конфліктних параметрів професійного середовища; в структуруванні професійної культури фахівця конфліктологічним компонентом [167].

Отже, культура поведінки особистості в конфліктних ситуаціях або конфліктологічна культура – це якість особистості, яка проявляється у вмінні розв’язувати проблеми та долати суперечності конструктивними способами. Конструктивними (продуктивними) можна назвати такий вихід людини з конфлікту, для якого характерне: вирішення проблеми з урахуванням інтересів обох сторін; свідома, адекватна ситуації поведінка.

Сутність конфлікту в професійному середовищі фахівця сфери обслуговування орієнтує на виділення відповідної складової професійної культури – конфліктологічної.

У зв’язку з тим, що провідною ознакою культури є перетворення сфери праці, конфліктологічна культура характеризує спосіб професійної діяльності фахівця в професійному конфліктогенному середовищі.

Отже, в ієрархії складових професійної культури фахівця сфери обслуговування конфліктологічна культура займає одну із провідних позицій. Вона синтезує всі її складові, набуваючи актуальності та проявляючись у відповідності з потребами в безпеці, престижі, визнанні, самоактуалізації в професійних конфліктних ситуаціях та конфліктах, що

складають конфліктогенне професійне середовище. Конфліктологічна культура включає в себе конфліктологічну грамотність, конфліктологічну готовність та конфліктологічну компетентність, формується завдяки використанню певних форм, методів, засобів, дотриманню певних умов в процесі професійної підготовки фахівців та забезпечує використання професійно зорієнтованих конфліктологічних знань, необхідних для реалізації професійних функцій.

Багатокомпонентність дефініції “конфліктологічна культура” та необхідність характеристики її змістових складових зумовлює розгляд її сутності та структури.

1.2. Сутність і структура конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Сучасне суспільство висуває нові вимоги до фахівця сфери обслуговування, який має володіти сильним прагненням до реалізації своїх творчих здібностей, постійно вивчати запити людей, прагнути завоювати їх довіру високою якістю товару і обслуговування, повинен бути сумлінним і порядним, показувати особистий приклад безперервного духовного і професійного вдосконалення і ділової порядності, бути здатним до співробітництва без конфліктів. Адже специфіка професійної діяльності фахівця сфери обслуговування полягає в тому, що об’єктом їх діяльності є людина.

Останні десятиріччя стали часом стрімкого розвитку сектора сфери обслуговування, що охоплює широке поле діяльності: від торгівлі і транспорту до фінансування, страхування і посередництва самого різного спектра. У широкому розумінні до цієї сфери належать: готелі і ресторани, пральні і перукарні, навчальні та спортивні заклади, туристичні фірми, радіо- і телестанції, консультаційні фірми, медичні установи, музеї, театри і кінотеатри тощо.

За деякими оцінками, при середньорічних темпах приросту загальносвітового обсягу виробництва валового внутрішнього продукту (ВВП) за період з 2000 по 2006 роки в 2,2% значення цього показника для сфери обслуговування за цей період склало більше 3%. Прискорена динаміка виробництва послуг в більшості країн світу визначалася, перш за все, збільшенням обсягів їх проміжного і кінцевого споживання. На початку 2010 рр. у світовій економіці спостерігалось постійне зростання частки сфери послуг в сукупному ВВП, що нині складає більш 70% від його загального об'єму і значно перевищує частку сфери виробництва товарів. Це співвідношення є характерним як для економічно розвинених, так і для країн, що розвиваються, де значення цього показника складають відповідно 73 і 65%.

Активно розвивається сфера послуг як виробничо-економічна система і в Україні (частка послуг у ВВП перевищує 40%), де працює понад 55% зайнятих в економіці людей [189].

Зважаючи на темпи розвитку сфери обслуговування, постає питання про якість надання послуг, що на 90% залежить від рівня професійності (в тому числі професійної культури) її працівників.

Майже в кожній галузі сфери послуг функціонують підприємства, керівництво яких знає, як задовольнити вимоги клієнтів, і при цьому домагаються ефективності і прибутковості свого бізнесу, укомплектовані ввічливим і компетентним персоналом, який швидко орієнтується в умовах професійного конфліктогенного середовища, вміє конструктивно вирішити конфліктну ситуацію, адекватно реагує на прохання клієнтів та зауваження керівного складу, тобто фахівця, з високим рівнем сформованості конфліктологічної культури.

Для з'ясування ролі конфліктологічної культури у професійній діяльності фахівця сфери обслуговування вважаємо доцільним розглянути сутність цієї галузі.

Дослідженням сфери обслуговування присвячено праці зарубіжних науковців К. Лавлока, Ч. Вейнсберга, Д. Батесона, Е. Гаммесона, К. Гренросса, Е. Ландаля, П. Еглше. Сучасні проблеми розвитку сфери послуг вивчали Т. Арбузов, М. Абрамов, Е. Горбунов, К. Кларк, В. Семенов.

Особливості сфери послуг в умовах переходу до ринкової економіки України висвітлювала В. Парена [138].

Психологічні умови формування професійної компетентності учнів професійно-технічних навчальних закладів сфери обслуговування розкрила І. Матійків [138].

Ефективність підготовки фахівця ресторанної справи вивчав І. Гайовий. Автор акцентує увагу на тому, що навчання фахівця ресторанної справи потребує формування цілісної системи професійних умінь та пропонує використовувати принцип проектної технології з формуванням практичних умінь в умовах реальних підприємств з використанням інноваційних форм організації ресторанних послуг [16, с. 149].

Над проблемою підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму в контексті сучасних соціально-економічних змін працює Л. Грибова [26, с. 150].

Професійну компетентність майбутнього фахівця готельної справи висвітлено в працях В. Полуди [155, с. 165]. Т. Стахмич вивчає професійну компетентність майбутніх фахівців кулінарного профілю. Дослідник стверджує, що сучасною тенденцією кулінарної концепції є охоплення всього світу. Тому в професійних навчальних закладах підготовки фахівців цього профілю більшу увагу потрібно звертати на розмаїтість культур, що є одним із важливих чинників конкуренції на зовнішньому ринку [178, с. 170].

Комунікативну компетенцію майбутніх фахівців готельного господарства обґрунтовано В. Петрук [147, с. 446-448].

Працівники сфери обслуговування часто вживають поняття “послуги”. Науковці по-різному підходять до його визначення.

Так, деякі автори розуміють послугу як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної діяльності виконавця для задоволення потреби споживача [135, с. 8].

Це поняття К. Лавлок визначає з двох позицій: 1) послуга – це дія або процес, що пропонує одна сторона іншій. У такому процесі нерідко використовуються фізичні об’єкти (товари), виконуються дії. Цей процес, як правило, не призводить до отримання права власності на будь-що [102, с. 34].

2) Послуга – це вид економічної діяльності, що створює цінність і забезпечує визначення переваги в конкретному місці і в конкретний час, в результаті відчутних або не відчутних дій, спрямованих на отримувача послуги або його майно [102, с. 34].

Різноманітність послуг призвела до необхідності виокремлення певних ознак, які взято науковцями за основу при розробці класифікації послуг.

Класифікація послуг – *процес розподілу видів, різновидів послуг на відокремлені класи і категорії* (див. додаток А)

Проаналізувавши усі аспекти дослідження поняття “послуги”, можна визначити сферу обслуговування як:

- державний сектор з його судами, біржами праці, лікарнями, позичковими банками, військовими службами, міліцією, пожежною охороною, поштою; школами тощо;
- приватний некомерційний сектор з його музеями, благодійними організаціями, церквами, коледжами та ін.;
- комерційний сектор з його авіакомпаніями, банками, бюро комп’ютерного обслуговування, готелями, страховими компаніями, юридичними фірмами, приватними лікарнями, кінофірмами, фірмами з торгівлі нерухомістю та ін.;
- нетрадиційні сфери послуг, що за певну плату знайдуть нерухомість для продажу, знайдуть вам дружину (чоловіка), доглянуть дитину, дадуть напрокат трактор, автомобіль, знайдуть нову роботу, нададуть ділові послуги стосовно вашої участі в конференції тощо [135, с.7].

Згідно з класифікатором ООН до сфери послуг належать 160 видів послуг за 12 основними розділами:

1. Ділові послуги - 46 галузевих видів послуг.
2. Послуги зв'язку - 25 видів.
3. Будівельні та інжинірингові послуги - 5 видів.
4. Дистриб'юторські послуги - 5 видів.
5. Загальноосвітні послуги - 5 видів.
6. Послуги із захисту навколишнього середовища - 4 види.
7. Фінансові послуги, включаючи страхування, - 17 видів.
8. Послуги з охорони здоров'я і соціальні послуги - 4 види.
9. Туризм і подорожі - 4 види.
10. Послуги в галузі організації дозвілля, культури і спорту - 5 видів.
11. Транспортні послуги - 33 вигляд.
12. Інші послуги [189].

У державному класифікаторі продукції та послуг ДК 016-97 до сфери послуг відносяться 11 основних розділів (Додаток Б).

Сфера обслуговування – це досить об'ємне поняття. Тому під час проведення дослідження ми працювали зі студентами, які навчаються за такими спеціальностями галузі знань 1401 “сфера обслуговування”: готельна і ресторанна справа 6.140101 (Полтавський університет економіки і торгівлі), організація обслуговування в закладах ресторанного господарства і торгівлі 5.14010102 (Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут), організація обслуговування населення 5.14010202 (Тернопільський комерційний коледж) (згідно з постановою кабінету Міністрів України “Про затвердження переліку спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах” (див. додаток В)).

Розміри організацій сфери обслуговування сильно варіюються: від величезних міжнародних корпорацій, таких як авіакомпанії, банківські конгломерати, страхові і телекомунікаційні компанії, мережі готелів і транспортні фірми, до малих підприємств, що функціонують на локальному

рівні: ресторани, пральні, невеликі таксомоторні парки і компанії, що надають ділові послуги корпоративним клієнтам.

Підвищена увага до культури працівника сфери обслуговування ґрунтується на відповідному позитивному світовому досвіді подолання проблем розвитку підприємств різних сфер послуг, забезпечення їхньої стійкої конкурентоспроможності за допомогою покращення сервісу. Цього можна досягти, навчаючи студентів спілкуватися та попереджувати або розв'язувати конфліктні ситуації.

Джерелом будь якого конфлікту, зокрема й пов'язаного зі сферою обслуговування, є суперечності, що за певних умов переростають у конфлікти. У кожного виду конфліктів вони свої. Їхня об'єктивність визначена структурою та змістом професійної взаємодії, специфікою й умовами, в яких вона виникає.

Суперечності в сфері обслуговування визначаються через характеристику суб'єктів (опонентів) і видів конфліктів в сфері обслуговування. Типовими причинами конфліктів у цій сфері є:

1) виробничі (незабезпеченість матеріалами, запасними частинами, обладнанням; незручний режим роботи підприємств, малий асортимент послуг, тривалий час очікування обслуговування; низька якість виготовлених виробів (послуг), несвоєчасність виконання замовлень);

2) особистісні, серед яких можна виділити такі:

— помилкове приписування співрозмовнику позиції, спрямованої проти власної особистості (наприклад, клієнт неправильно зрозумів працівника, який приймав замовлення та образився. У відповідь він вимовляє фразу, що містить свідчить про безтактність по відношенню до працівника. Працівник відповідає неприкритою грубістю, вважаючи, що в іншому випадку втратить повагу в очах присутніх. Тому-то “ображений” працівник і “відновлює” свою гідність за рахунок відповідного приниження клієнта. Тепер вже ображеним стає клієнт, який також не залишається в боргу. І напруга ситуації зростає;

– психологічна нестерпність (несумісність). Вона виникає у результаті упередженого ставлення до особистісних якостей іншої людини. Суть такого упередженого ставлення полягає у взаємному приписуванні певних недоліків всім представникам тієї чи іншої професії, того чи іншого віку та ін. Так, конфліктний відвідувач і працівник з низьким рівнем конфліктологічної культури ставляться один до одного з позиції “всі вони такі” [5, с. 56].

За класифікацією С. Ємельянова причини конфліктів, що існують у сфері послуг, можна поділити на загальні та часткові [40, с. 26]. Загальні так чи інакше виявляються у всіх конфліктах. До них належать:

- соціально-політичні та економічні;
- соціально-демографічні – відображають розбіжності між людьми, обумовлені їх статтю, віком, приналежністю до етнічних груп;
- соціально-психологічні – явища в соціальних групах (взаємини, лідерство, настрої, групова думка);
- індивідуально-психологічні – індивідуальні особливості особистості (здібності, темперамент, характер, мотиви).

Частковими причинами конфлікту є: обмеженість ресурсів, що потрібно розподілити, взаємозалежність завдань, відмінності в цілях, в цінностях, у манері поведінки, в рівні освіти, неякісна комунікація, незбалансованість соціальних ролей (робочих місць), недостатня мотивація тощо.

Окрім найбільш поширених причин виникнення конфліктів у сфері обслуговування, можна виділити й типові види конфліктів.

За класифікацією А. Анцупова та А. Шипілова до найбільш поширених в сфері обслуговування видів конфліктів можна віднести:

- структурні конфлікти (між структурними підрозділами) – наявність суперечностей у завданнях, що розв’язуються суб’єктами конфлікту;
- інноваційні конфлікти (пов’язані з розвитком організації та її структурними змінами) – наявність помилок в розподілі функцій; порушення

звичних норм, правил взаємовідносин; невідповідність кваліфікації працівників інноваційним змінам.

- позиційні конфлікти (виникають на основі питання про значення тих чи інших суб'єктів взаємодії в середині організації) – розбіжності в завданнях та цілях; наявність групового егоїзму; нерозуміння місця тієї чи іншої структурної одиниці в організації;

- ресурсні конфлікти (виникають в процесі розподілу та використання ресурсів) – обмеження ресурсів, наявність принципу справедливості та доцільності в розподілі ресурсів;

- динамічні конфлікти (обумовлені соціально-психологічною динамікою в сфері обслуговування) – наявність соціально – психологічних причин, що відображають становлення та етапи розвитку колективу всередині організації [3, с. 114].

З усіма суб'єктами професійної діяльності у фахівців сфери обслуговування виникають різні види конфліктів:

1. Внутрішній, або особистісний конфлікт: розгортається в мотиваційній, когнітивній або діяльнісній сферах особистості та виявляється у боротьбі суперечностей внутрішнього світу людини, супроводжуючись підвищеним емоційним станом:

- мотиваційні конфлікти проявляються у боротьбі мотивів, що одночасно нездійсненні, й взаємовиключні;

- когнітивний конфлікт породжується внаслідок суперечності в думках, знаннях, уявленнях.

2. Рольові конфлікти розгортаються між соціальними ролями, які виконує особистість. Їх поділяють на два види: міжрольові (жінка як професіонал і як мати) та внутрішньорольові (між вимогами ролі і можливостями людини).

3. Міжособистісний (інтерперсональний) конфлікт виникає через суперечності у відносинах двох або більшої кількості людей, які виконують

спільну діяльність, або між працівниками сфери обслуговування та клієнтами.

4. Міжгрупові конфлікти зумовлені несумісністю цілей у боротьбі за обмежені ресурси (владу, багатство, територію, матеріальні ресурси тощо), тобто наявністю реальної конкуренції, а також виникненням соціальної конкуренції.

5. Конфлікти між особистістю та групою, що виникають між керівником і працівниками або клієнтом і групою працівників.

Усі зазначені види конфліктів відображають специфіку об'єкта розв'язання професійних завдань з управління конфліктами у професійній діяльності фахівця сфери обслуговування. Цим і зумовлюються вимоги до працівників цієї сфери. Він зокрема, має вміти:

- встановити позитивну взаємодію з клієнтами на робочому місці;
- розрізняти елементи ефективного двохстороннього міжособистісного спілкування;
- організовувати ефективний зворотній зв'язок;
- бути асертивними з іншими;
- володіти видами невербальної комунікації, довідатися про потенційний вплив на клієнтів невербальної комунікації, ефективно використовувати невербальні сигнали для досягнення і поліпшення задоволеності клієнтів;
- знати переваги поведінки, зорієнтованої на клієнта;
- створювати імідж, орієнтований на клієнта, через використання невербальних сигналів;
- завоювати і підтримувати довіру клієнта;
- розвинути навички, що зможуть збільшити лояльність клієнта;
- зрозуміти відповідальність сервіс-провайдера за створення і підтримку позитивних відносин із клієнтом;
- допомогти клієнтові відчувати себе важливою персоною;

- обрати стратегію, що підвищує рівень задоволеності клієнта, забезпечення його лояльності;
- знати чотири ключових стилі поведінки і ролі, які вони відіграють у процесі обслуговування клієнтів, використовувати описану техніку для того, щоб взаємодіяти з клієнтами, котрі мають різний стиль поведінки;
- розробити стратегію, що дозволяє ефективно взаємодіяти з клієнтами;
- інтерпретувати невербальні сигнали, що посиляються клієнтом, на основі стилю поведінки;
- відгукуватися на проблеми клієнта ефективно тощо [161].

Отже, основна робота фахівця сфери обслуговування полягає в постійному спілкуванні з клієнтами, а отже, й у правильному розв'язанні або попередженні конфліктів. Саме тому знання про конфлікт мають бути сформовані у кожного фахівця сфери обслуговування.

Слід зазначити, що в номенклатурі професійних завдань фахівця цієї галузі визначене професійне завдання “вирішення конфліктів” об'єктивно не обмежує сферу діяльності тактиками, методами та засобами врегулювання конфлікту в цій сфері. Уміння виділяти об'єкт конфлікту, точно і чітко визначати його причину – одне із важливих професійних умінь фахівця сфери обслуговування.

Тому сучасний фахівець сфери обслуговування має бути готовим до реалізації в своїй роботі всіх конфліктологічних процесів, об'єднаних у визначення поняття “управління конфліктом”: діагностика, прогнозування конфлікту, профілактика, стимулювання або розв'язання всіх видів конфлікту, а отже, володіти високим рівнем конфліктологічної культури.

Конфліктологічна культура фахівця сфери обслуговування – це якісна характеристика сформованості конструктивної конфліктної позиції фахівця; ступінь засвоєння ним системи науково-теоретичних знань про конфлікт та їх застосування під час управління конфліктними ситуаціями; його готовність

до перетворювальної діяльності в умовах професійного конфліктогенного середовища сфери обслуговування

Для визначення рівнів сформованості КК майбутніх фахівців сфери обслуговування нам необхідно виокремити критерії, за якими буде здійснюватись діагностика цієї характеристики. Тому ми проаналізували дослідження науковців, які працювали над цією проблемою.

Так, Н. Самсонова виокремлює такі критерії КК фахівця:

- інтелектуальний (гнучкість розуму, критичність мислення, знання про теорію та практику конфлікту);
- емоційний (рівень тривожності, впевненості у собі, адекватності самооцінки, розуміння природи конфліктних емоцій, види психологічного захисту);
- мотиваційний (відношення до конфлікту, відношення до насильства як способу вирішення конфліктів, конфліктні потреби, мотиви і цілі конфліктної взаємодії);
- вольовий (наполегливість, рішучість, уміння долати труднощі);
- саморегуляційний (суб'єктивний самоконтроль);
- предметно-практичний (вміння розв'язувати конфліктологічні завдання з управління конфліктом);
- екзистенціальний (продуктивні ціннісні орієнтації, цінності професійної діяльності, конфліктний сенс професійної діяльності) [167].

Досліджуючи конфліктологічну компетенцію майбутнього вчителя, О. Єфімова виокремлює три компонента, і бере їх за критерії:

1) змістовний компонент: його основу складають методологічні положення, наукові психологічні та педагогічні знання про конфлікт, його вікову динаміку в школі і стратегіях його розв'язання; а також на виявлення конфліктофобічного синдрому, який притаманний основній масі людей через відсутність знань в теорії конфліктів і стратегій його розв'язання;

2) діяльнісний компонент: вільне володіння конструктивними комунікативними прийомами в умовах конфліктної ситуації, діапазон

стратегій поведінки в конфлікті, управління конфліктом, усвідомленість перетворення деструктивних конфліктів в конструктивні, пошук творчих виходів з конфліктної ситуації.

3) особистісний компонент: ціннісні орієнтації студентів, мотиви, розвиненість сфери рефлексії й емпатії, спрямованість особистості в спілкуванні і взаємодії на себе або на партнера, самооцінка, емоційна стійкість [43, с. 95].

У дослідженні педагогічних умов формування конфліктологічної культури у майбутнього інженера-машинобудівника Н. Підбуцька виокремлює такі компоненти КК як (названі компоненти автор взяла за критерій вимірювання цього явища):

- пізнавально-інтелектуальний: знання з теорії та практики конфлікту, володіння зразками розв’язання професійних конфліктів та рефлексійно-творче їх застосування, адекватна оцінка природи конфліктної ситуації;
- аналітико-рефлексивний: здатність до саморефлексії, критичність мислення, здатність до компетентного аналізу та оцінки поведінки інших;
- емоційний: навички управління негативними емоційними станами та проявами позитивних конфліктних емоцій, адекватна самооцінка, виявлення тактовності й емпатії;
- мотиваційний: позитивне ставлення до розвитку конфліктологічної культури, ставлення до конфлікту як до засобу розв’язання об’єктивних суперечностей, що свідчить про недосконалість будь-якого явища;
- практичний: уміння визначати за прямими і непрямими ознаками природу конфлікту, об’єкт конфлікту, тип конфлікту, розв’язання професійних конфліктологічних завдань управління конфліктом, змінювати установку на сприйняття людини в професійному спілкуванні, володіти засобами розв’язання конфліктної ситуації з позиції третьої особи; вести конструктивну суперечку [150, с. 112].

Аналіз психологічних і педагогічних наукових праць, результати експериментальної роботи і власний педагогічний досвід дозволили нам

відповідно до структурних компонентів виокремити критерії сформованості конфліктологічної культури:

1. *Конфліктологічна грамотність*: емоційний, інтуїтивний, аналітико-прогностичний.

2. *Конфліктологічна готовність*: конативний, мотиваційно-цільовий.

3. *Конфліктологічна компетентність*: діяльнісний, когнітивний.

Сутність поняття “конфліктологічна грамотність” нами розкрито у попередньому параграфі.

Оскільки дослідники іноді ототожнюють поняття “готовності” та “компетентності”, з метою більш чіткого розмежування, проаналізуємо їх визначення у наукових працях.

На думку А. Ліненко, готовність розуміється як цілісне утворення, яке характеризує емоційно-когнітивну і вольову мобілізаційність суб'єкта в момент його включення в діяльність певного спрямування [103, с 56]. Готовність до професійного саморозвитку О. Пехота визначає як складноструктуроване утворення, яке забезпечує необхідні внутрішні умови для успішного професійного саморозвитку майбутнього вчителя [149, с 216]. Готовність до інноваційної професійної діяльності В. Гавриш розглядає як інтегративну якість особистості вчителя, що виявляється в діалектичній єдності всіх структурних компонентів, властивостей, зв'язків і відносин; складне особистісне утворення, що є умовою та регулятором успішної професійної діяльності вчителя [15, с. 46]. На думку С. Литвиненко, готовність до соціально-педагогічної діяльності - це результат професійно-педагогічної підготовки, інтегральне багаторівневе динамічне особистісне утворення [105, с 16]. *Конфліктологічну готовність* О. Степаненко трактує як готовність до розв'язання професійних конфліктологічних завдань; здібність спеціаліста до виконання професійних завдань [167, с. 179]. Г. Болтунова, розкриваючи питання формування конфліктологічної готовності студента – майбутнього фахівця як суб'єкта навчальної діяльності, виділяє у її складі такі конфліктологічні уміння: 1) бачити та розуміти

конфлікт; 2) прогнозувати та оцінювати наслідки конфлікту; 3) володіння засобами діагностування, попередження та розв'язання конфлікту, використання конфлікту з виховною метою [12, с. 65 – 67].

На основі результатів досліджень можна визначити основні компоненти конфліктологічної готовності. Передусім, це мотиваційно-цільовий компонент, що виокремлюється практично всіма дослідниками, та конативний, оскільки цей критерій характеризується високим рівнем психологічної стійкості та конфліктостійкості; розвиненим сприйняттям морально-етичних норм і правил, розвиненим почуттям обов'язку і відповідальності, культури поведінки, позитивним ставленням до конфліктних ситуацій.

Компетентність визначається науковцями як професійна підготовленість і здатність суб'єкта праці до виконання завдань і обов'язків повсякденної діяльності. Н. Кузьміна визначає професійно-педагогічну компетентність як обізнаність у спеціальній галузі (предмета, який викладає педагог, науки, мистецтва, які цей предмет акумулюють); методичній (у галузі засобів, форм і методів педагогічного впливу); психологічній (у галузі врахування особливостей відображення впливу педагогічної дії на психічний розвиток особистості). Професійно-педагогічна компетентність, за визначенням автора, - це здатність педагога перетворювати спеціальність, носієм якої він є, у засіб формування особистості з урахуванням обмежень і приписів щодо навчально-виховного процесу відповідно до вимог педагогічної норми, в якій він здійснюється; це сукупність умінь педагога як суб'єкта педагогічного впливу особливим чином структурувати наукове і практичне знання з метою кращого вирішення педагогічних завдань [99, с. 89-90].

Професійну компетентність В. Сластьонін визначає як інтегральну характеристику ділових і особистісних якостей спеціаліста, що відображає не тільки рівень знань, умінь, досвіду, достатніх для досягнення цілей професійної діяльності, а й соціально-моральну позицію особистості. У

поняття "професійна компетентність" учений включає три аспекти: проблемно-практичний, смисловий та ціннісний. Різновидами професійної компетентності В. Сластьонін вважає такі: практична (спеціальна), соціальна, психологічна, інформаційна, комунікативна, екологічна, валеологічна [144, с. 34-35].

У дослідженні нами виокремлено чотири рівні сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Високий рівень сформованості конфліктологічної культури характеризується засвоєнням теоретичних знань про конфлікт, застосуванням методів урегулювання конфліктних ситуацій; вміннями: вдало поєднувати методи, прийоми та засоби розв'язання конфліктів конструктивними способами, творчо розв'язувати конфліктні ситуації, а не лише використовувати набутий досвід, швидко проаналізувати конфліктну ситуацію та спрогнозувати її розвиток, на інтуїтивному рівні відчувати настрій співрозмовника, прогнозувати його поведінку, запобігати розвитку негативного конфлікту.

Достатній рівень сформованості конфліктологічної культури виявляється у посередньому розвитку індивідуальних конфліктогенних властивостей, цілісному засвоєнні теоретичного матеріалу; психологічною та емоційною стійкістю, конфліктологічною стійкістю; розвиненим прийняттям морально-етичних норм і правил, умінням аналізувати емоційний стан оточуючих; здатністю швидко виявляти й нейтралізувати конфлікти; аналізувати й прогнозувати розвиток конфліктної ситуації та спрямувати її в потрібне русло.

Задовільний рівень сформованості конфліктологічної культури характеризується несистемними теоретичними знаннями; наявністю почуття обов'язку і відповідальності, культури поведінки, необ'єктивністю самооцінки; вмінням виявити конфліктогени, але невмінням запобігти конфліктній ситуації, вмінням застосовувати аналогію під час розв'язання конфліктних ситуацій та прогнозувати їх розвиток; відсутністю гнучкості

мислення, формулюванням висновків за відсутності фактів на їх підтримку; викладенням загальних висновків, побудованих за окремими фактами, умінням ситуативно розв'язувати конфлікти; застосовувати методи, прийоми та засоби врегулювання конфліктної ситуації за аналогією.

Низький рівень сформованості конфліктологічної культури характеризується поверхневим засвоєнням теоретичного матеріалу; відсутністю гнучкості мислення; некерованістю проявами негативних емоцій (агресивності, роздратування, нетерпіння тощо); позитивним ставленням до насилля як засобу зняття емоційної напруги; низьким рівнем психологічної стійкості та конфліктостійкості, нерозумінням емоцій, невмінням вчасно виявити передконфліктну ситуацію, нездатністю до аналізу та прогнозування розвитку конфлікту, невмінням оцінити конфліктну ситуацію, хаотичним використанням засобів урегулювання конфліктної ситуації.

Відповідно до виокремлених рівнів сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, схарактеризуємо рівні сформованості в компонентах та критеріях КК (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Компоненти та критерії конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Компоненти	Критерії	Рівень сформованості	Зміст критерію
	Когнітив-ний	Високий	Володіння теоретичними знаннями про конфлікт, динаміку конфлікту, знання закономірностей розвитку конфліктогенних властивостей, засвоєння понятійного апарату, гнучкість розуму

Продовження таблиці 1.3

Конфліктологічна грамотність		Достатній	Цілісність засвоєних знань, прикладний характер теоретичних знань
		Задовільний	Відсутність гнучкості розуму, формулювання висновку за відсутності факту на його підтримку; формулювання висновку на основі окремих деталей та фактів
		Низький	Значні прогалини в знаннях, фрагментарне засвоєння теоретичного матеріалу
	Інтуїтивний	Високий	Уміння вдало використовувати методи, засоби, прийоми врегулювання конфліктних ситуацій на основі інтуїції, вміння спрямувати розвиток конфлікту в потрібне русло
		Достатній	Здатність швидко виявляти та нейтралізовувати конфліктогени
		Задовільний	Вміння виявити конфліктогени, але невміння запобігти конфліктній ситуації
		Низький	Невміння вчасно виявити передконфліктну ситуацію
	Аналітико-прогностичний	Високий	Вміння реалізовувати діагностику конфлікту, прогнозувати його розвиток, використовувати всі форми аналізу, формулювання висновків на основі подій
		Достатній	Здатність проаналізувати та спрогнозувати розвиток конфліктної ситуації, спрямувати її в потрібне русло
		Задовільний	Уміння застосовувати аналогію при розв'язанні конфліктних ситуацій та прогнозувати їх розвиток
		Низький	Нездатність до аналізу та прогнозування розвитку конфлікту
	Конативний	Високий	Високий рівень психологічної стійкості та конфліктостійкості; соціальна активність особистості, що виявляється в емоційно-вольовій сфері, цілеспрямованості запобіганню виникнення конфліктних ситуацій

Продовження таблиці 1.3

Конфліктологічна готовність		Достатній	Сформована психологічна стійкість та конфліктовітність; розвинене прийняття морально-етичних норм і правил
		Задовільний	Наявне або розвинене почуття обов'язку і відповідальності, культура поведінки
		Низький	Низький рівень психологічної стійкості та конфліктовітності
	Мотиваційно-цільовий	Високий	Позитивне ставлення до конфлікту як до рушійної сили прогресу, сприйняття суперника у конфліктній ситуації як тимчасового опонента, а не ворога; використання усіх стратегій подолання конфліктних ситуацій залежно від обставин та поставлених цілей
		Достатній	Сприйняття конфлікту як неминучого явища; володіння теоретичними знаннями про стратегії подолання конфліктних ситуацій, але використання на практиці лише деяких з них; нейтральне ставлення до учасників конфлікту
		Задовільний	Нейтральне ставлення до конфлікту, інтуїтивне обрання стратегії розв'язання конфліктної ситуації, ставлення до іншої сторони конфлікту як до ворога
		Низький	Страх перед конфліктами, прийняття позиції іншого учасника конфліктної ситуації щодо стратегії його вирішення, страх або невміння протидіяти опоненту та відстоювати свою позицію
компетентність	Емоційний	Високий	Емоційна лабільність, стабільна самооцінка, відсутність прояву соціофобії, агресивності
		Достатній	Емоційне сприйняття конфлікту, емоційна стійкість, аналіз емоційного стану оточуючих
		Задовільний	Ситуативний прояв агресії, необ'єктивна самооцінка
		Низький	Нестабільний емоційний стан, некерований прояв негативних емоцій (агресивності, роздратування, нетерпіння тощо), нерозуміння емоцій інших

Продовження таблиці 1.3

Конфліктологічна	Діяльнісний	Високий	Здатність будувати професійну взаємодію з суб'єктами професійної діяльності в усіх видах ситуацій (проблемна, конфліктна, кризова, екстремальна), займати конструктивну конфлікту позицію
		Достатній	Уміння застосовувати теоретичні знання та набутий досвід в практичній діяльності, вміння керувати конфліктною ситуацією
		Задовільний	Уміння ситуативно вирішувати конфлікти, за аналогією застосовувати методи, прийоми та засоби врегулювання конфліктної ситуації
		Низький	Невміння оцінити конфліктну ситуацію, хаотичне використання засобів врегулювання конфліктної ситуації, що рідко призводить до конструктивних наслідків

Для нас є слушною думка Н. Самсоної, щодо змісту конфліктологічної культури фахівця (а в нашому випадку фахівця сфери обслуговування), що виявляється через опис сукупності індивідуальних та особистісних професійно важливих якостей фахівця сфери обслуговування в інтегрованих компонентах, що відображають такі психологічні закономірності:

– *взаємодія суб'єкта з ситуацією*, де суб'єктивні чинники (уявлення про ситуацію; особистий зміст ситуації – особистісно-змістова обумовленість) завжди присутні в генезисі ситуації на основі принципу єдності індивіда та соціальної сфери розглядаються в якості детермінації соціальної взаємодії;

– *саморегуляція суб'єкта у взаємодії з професійним конфліктогенним середовищем сфери обслуговування*, базується, по-перше, на процесах сприйняття та визначення складної соціальної ситуації, по-друге, на особистісній рефлексії як процесі переосмислення, перебудови суб'єктом своєї свідомості, своєї діяльності, спілкування на основі життєвої позиції у розв'язанні творчих задач;

– *етапи та види діяльності з управління конфліктом: пізнавальна* (гносеологічна) *конфліктологічна діяльність, оціночна* (аксеологічна) *конфліктологічна діяльність, регулююча* *конфліктологічна діяльність, перетворююча* (праксеологічна) *конфліктологічна діяльність, у сукупності спрямованих та змінених елементів конфліктної ситуації та причин їх виникнення, що в конфліктології пов'язане з процесом та результатом розв'язання конфлікту* [167, с. 37].

На нашу думку, до виокремлених Н. Самсоною аспектів можна додати *особистісні характеристики фахівця сфери обслуговування*. До цих характеристик відносимо риси характеру фахівця, темперамент, психологічний тип, спрямованість тощо. Звичайно, вплинути або змінити особистісні характеристики практично неможливо, але враховувати їх потрібно.

Отже, конфліктологічна культура фахівця сфери обслуговування на практиці проявляється в умінні гідно тримати себе в складних та конфліктних ситуаціях професійної взаємодії; враховувати специфіку діяльності в умовах конфліктогенного середовища сфери послуг; знати типові причини виникнення конфліктних ситуацій, вміти вирішувати конфлікти конструктивними методами, вміти запобігати конфліктам; бути здатним до аналізу конфліктної ситуації на стадії її зародження; вдало застосовувати в комплексі методи, прийоми та засоби для розв'язання або запобігання конфліктами.

Актуальність сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування зумовлює необхідність дослідження теорії та практики її формування у вищих навчальних закладах.

1.3. Аналіз теорії й практики формування конфліктологічної культури у вищих навчальних закладах

Докорінні зміни в соціально-економічному житті країни суттєво вплинули на вимоги до випускників ВНЗ. Україна чітко визначила орієнтири на входження в освітній простір Європи, планомірно здійснює модернізацію системи освіти відповідно до вимог Європейського Союзу, все більш наполегливо працює над питанням приєднання до Болонського процесу. Він передбачає сукупність заходів європейських державних установ (рівня міністерства освіти), університетів, міждержавних та громадських організацій, що мають відношення до вищої освіти, спрямованих на досягнення цілей, сформульованих у Болонській декларації.

Загальними цілями Болонського процесу є постійне поліпшення якості підготовки фахівців, підвищення конкурентоспроможності випускників вищих навчальних закладів на ринку праці, раціональне поєднання академічної якості та прикладного характеру освітніх послуг [189].

Основним завданням професійної освіти є не лише забезпечити знаннями, практичними вміннями, але й формувати здатність бути найкращим, а отже й конкурентоспроможним. Тому сучасний фахівець сфери обслуговування має бути підготовленим не тільки до реалізації професійних завдань в умовах конфліктогенного професійного середовища, але і перетворення його з метою попередження негативних конфліктів, а також бути готовим до “оптимального результату” виходу з професійних особистих криз як бар'єрів на шляху до професійної культури.

Керівник, попереджаючи конфлікти з підлеглими, змінює суперечливу систему атестації працівників; вчитель, попереджаючи конфлікти з учнями з приводу оцінки, організовує спільну оцінну діяльність з учнями; співробітник муніципальної служби, попереджаючи конфлікти з громадянами, встановлює зручний для відвідувачів графік прийому; співробітник митної служби, попереджаючи конфлікти в процесі процедури

огляду громадян, використовує гуманні прийоми переконливої дії – ось приклади реалізації в професійній діяльності творчого способу професійної конфліктологічної діяльності фахівця у взаємодії з конфліктогенним середовищем. У сфері обслуговування конфліктогенне середовище є більш проблемним, адже доводиться, в основному, працювати з незнайомими людьми, поведінку та реакцію яких передбачити заздалегідь практично неможливо, тому що кожний клієнт – індивідуальність зі своїми власними смаками, бажаннями, баченнями, переконаннями, характером, темпераментом. Тому фахівці сфери обслуговування мають володіти певними стандартними методами, прийомами виходу з конфліктної ситуації або її попередження, які можна було б адаптувати до різних ситуацій та обставин. Це ще раз переконує в необхідності формування конфліктологічної культури студентів.

Практика свідчить, що випускники вищої школи не готові до перетворювальної конфліктологічної діяльності у взаємодії з практичною і соціальною підсистемами професійного середовища. Це проявляється у недостатньому розвитку у них професійно важливих якостей, що забезпечують фахівцеві орієнтування в складній ситуації професійної взаємодії, оцінку значущості об'єкта конфлікту, управління негативними емоційними станами, дію на опонента, виконання дій, що запобігають конфлікту або допомагають розв'язувати його.

Темпи розвитку сфери обслуговування в Україні вимагають якісної підготовки фахівців високого рівня. Саме тому студенти мають отримувати глибокі знання, необхідні для вирішення питань на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу, міжнародного туризму, пов'язаних з організацією, технологією, економікою, менеджментом тощо.

Конфліктологічна складова характерна і для освіти в цілому.

На сучасному етапі розвитку освітнього простору провідною є гуманістична тенденція, зорієнтована на співпрацю, тісні взаємовідносини, що виключають руйнівний вплив. Отже в навчально-виховному процесі

необхідно передбачити розв'язання таких завдань: розвиток особистості, яка не заподіє шкоду людям, природі, собі; володіє багатьма мовами, прагне відкритого спілкування, вміє організовувати та брати участь у суспільних, економічних процесах та структурах управління, а також формування у студентів поглядів на людину як найвищу цінність.

Цінності можна виокремити за різними ознаками: гуманістичні – права людини, повага до людини, принципи взаємного спілкування; соціокультурні – ставлення до літератури, моралі та етики тощо.

Для більш детального аналізу конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування розглянемо спочатку такі питання: суть формування конфліктологічної культури як педагогічного процесу; засоби, методи та форми формування конфліктологічної культури в процесі професійної підготовки; зміст процесу професійної підготовки фахівців до конфліктологічної діяльності

Насамперед, проаналізуємо зміст професійної освіти, викладений в освітньо-професійній програмі, а саме його розділи: “Вимоги до випускника навчального закладу”, “Цикл дисциплін гуманітарної та соціально-економічної підготовки”, “Цикл професійної і практичної підготовки”, навчальні програми курсу “Конфліктологія”, освітньо-професійна програма підготовки спеціалістів галузі знань “сфера обслуговування”, навчально-методичне забезпечення: підручники з культурології, етики й естетики, іноземної мови за професійним спрямуванням, педагогіки, психології, менеджменту, конфліктології. Аналіз підручників допоможе виявити недоліки у формуванні конфліктологічної культури фахівців у процесі професійної підготовки та побудувати програмно-цільове забезпечення цього процесу.

Освітньо-кваліфікаційна характеристика бакалавра та молодшого спеціаліста галузі знань 1401 “сфера обслуговування”, передбачає висунення ринком праці таких вимог до майбутнього фахівця сфери обслуговування: знання етичних та правових норм, вміння регулювати відносини між людьми

(працівниками та споживачами, особисте спілкування зі споживачами та співробітниками, керівництвом тощо), володіння культурою мислення, розуміння сутності та соціальної значущості своєї професії, вміння приймати компромісні рішення у випадку виникнення конфліктних ситуацій в колективі або під час обслуговування споживачів, наявність здібностей до проектної діяльності в професійному середовищі, вміння будувати та використовувати моделі для вивчення та прогнозування явищ, бути підготовленим до кооперації з колегами по роботі в колективі, методично та психологічно готовим до професійної діяльності тощо. Професійна підготовка, відповідно, має забезпечити готовність фахівця до взаємодії з суб'єктами професійної діяльності в суперечливому, а отже, конфліктогенному професійному середовищі.

Аналіз освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів галузі знань “сфера обслуговування” свідчить, що серед вісімнадцяти предметів гуманітарного циклу лише чотири містять конфліктологічний зміст та сприяють формуванню конфліктологічної культури:

- *філософія* при вивченні теми “Філософія культури”;
- *етика й естетика*: “Загальна структура моралі та її основні елементи”, “Моральні засади міжлюдських відносин”, “Співвідношення матеріальних і духовних цінностей”;
- *психологія та педагогіка*: “Компоненти поняття “психологічний комфорт” у застосуванні до характеристики саморегуляції особистості”, “Діагностика тривожності, стресу, правила їх запобігання”, “Спрямованість особистості”, “Темперамент”, “Характер”, “Здібності”, “Діяльність та її структура. Особистість як різновид діяльності. Різновиди діяльності”, “Міжособистісні стосунки в групі”, “Різновиди спілкування та його функції”, “Диференційно-психологічні розбіжності”, “Психологічна сумісність і конфлікти у міжособистісних стосунках”, “Вікові етапи розвитку особистості, поняття вікової кризи”;

– *іноземна мова* (за професійним спрямуванням): “Мовленнєвий етикет спілкування: мовні моделі звертання, ввічливості, вибачення, згоди тощо”, “Мовно-культурологічний аспект проведення міжнародних виставок”.

В освітньо-професійну програму підготовки молодших спеціалістів галузі знань “сфера обслуговування” до переліку предметів гуманітарного циклу, що сприяють формуванню конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, також входить “Конфліктологія”, обсягом 28 аудиторних годин.

Отже, в гуманітарній освіті мають місце цінності, що містять конфліктологічний зміст, який забезпечує розуміння випускниками ВНЗ роль насильства і ненасильства в історії і людській поведінці, етичних обов'язків людини по відношенню до інших і самого себе. Також його роль полягає у забезпеченні уявлень про місце свідомості і самосвідомості в поведінці, спілкуванні і діяльності людей. Адже студент має розуміти значення волі і емоцій, потреб і мотивів, а також несвідомих механізмів в поведінці людини; уміти інтерпретувати власний психічний стан, володіти простими прийомами психічної саморегуляції, елементарними навиками аналізу ситуацій; визначати і розв'язувати поставлені завдання.

Проте загальнопрофесійна гуманітарна підготовка не забезпечує формування конфліктологічної культури фахівця, оскільки відсутній прикладний аспект формованих професійно важливих властивостей і якостей.

Отже, фахівці, у професійній підготовці яких не передбачається вивчення дисципліни “Конфліктологія”, не отримують необхідних знань, умінь та навичок для розв'язання професійних конфліктологічних завдань з управління конфліктогенним середовищем сфери обслуговування.

Проаналізуємо зміст курсу “Конфліктологія” та з'ясуємо його роль у формуванні КК майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Для вивчення цієї дисципліни в бібліотеках ВНЗ є значна кількість підручників, серед яких: А. Дмитрієв, В. Кудрявцев, С. Кудрявцева “Вступ в

загальну теорію конфліктів” (1993р.); О. Здравомислова “Соціологія конфлікту”(1995 р.); А. Ішмуратов “Конфлікт і злагода” (1996р.); “Словник-довідник термінів із конфліктології” (1995р.) за редакцією М. Пірен, Г. Ложкіна; “Конфліктологічний підхід до сучасної ситуації в Україні” (1994р.) І. Бекешкіної; Н. Гришина “Психологія конфлікту” (2000р.); А. Анцупов, А. Шипілов “Конфліктологія” (2002р.); Т. Дуткевич “Конфліктологія з основами психології управління”(2005р.) та ін.

Конфліктологія – це міждисциплінарна наука, що тісно пов’язана з такими галузями психології, як соціальна психологія та психологія праці. Вони є теоретичною основою для розв’язання прикладних завдань у роботі з колективом, іншими соціальними групами. Однак, як навчальна дисципліна, “Конфліктологія” забезпечує студентів, в основному, теоретичними знаннями.

На лекційних заняттях студенти отримують знання про:

- теоретичні основи та методологічні засади конфліктології, історичні тенденції розвитку, методи та напрями сучасних наукових досліджень, психологічні концепції ставлення до конфліктів;
- роль конфліктів та можливості їх регулювання в сучасному суспільстві;
- сутність та особливості конфліктів, їх види та функції, особливості перебігу конфлікту на різних етапах його розвитку; засоби попередження конфліктних ситуацій в різних умовах;
- причини зародження, виникнення, передумови та початок конфлікту, його динаміку, особливості перебігу конфлікту на різних етапах розвитку;
- методи управління конфліктами, стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, переговори як метод розв’язання конфліктів;
- можливості безконфліктного керівництва в сучасних умовах ринкових відносин;
- попередження конфліктних ситуацій на виробництві;

- характерні риси виробничих конфліктів, принципи роботи зі скаргами та пропозиціями, можливості управління конфліктами;
- способи розв’язання міжособистісних конфліктів;
- можливі заходи щодо профілактики виникнення конфліктів у повсякденному житті різних верств населення;
- специфіку побутових конфліктів, особливості їхнього перебігу та можливостей розв’язання;
- розв’язання конфліктів за допомогою залучення до розв’язання конфліктів третьої сторони;
- державну допомогу у вирішенні конфліктів тощо.

Проведення практичних та семінарських занять передбачає закріплення набутих знань, більш детальний розгляд програмного матеріалу, розвиток у студентів інтересу до вивчення дисципліни, уваги, ініціативності, самостійності, прагнення до здобуття нових знань, оволодіння методиками дослідження та регулювання конфліктів, сприяє покращенню комунікативних здібностей, підвищенню культури спілкування молодих людей, розумінню ними власного внутрішнього світу, психічних особливостей інших людей, можливостей щодо взаєморозуміння та взаємодії між різними особистостями.

Однак, з огляду на те, що на вивчення дисципліни “Конфліктологія” програмою передбачено лише 28 аудиторних годин (з них 16 год. – лекційні заняття, 4 год. – семінарські заняття, 8 год. – практичні заняття) зміст курсу не готує випускників до осмислення механізмів розв’язання конфліктів.

В Україні немає стабільного суспільства, тому конфліктні ситуації в українському суспільстві потрібно розглядати разом з притаманними йому специфікою та особливістю його історичного розвитку, українською ментальністю.

Знання з “Конфліктології” дадуть змогу попереджувати й розв’язувати конфлікти, але, на жаль, викладання курсу “Конфліктологія” у ВНЗ містить теоретичний характер. Практика показала, що студенти не вміють

застосовувати набуті знання в конкретних ситуаціях: поняття, закони та правила вивчених предметів вони знають, можуть відтворити, дати визначення напам'ять, але усвідомлено та аргументовано застосувати їх для розв'язання ситуацій не здатні. Теоретична підготовка не взаємопов'язана з практичною і не готує майбутніх фахівців сфери обслуговування до неї.

Крім гуманітарного циклу, конфліктологічний зміст містять нормативні дисципліни професійної та практичної підготовки:

- менеджмент готельно-ресторанного господарства при вивченні теми “Організація комунікацій”, “Психологія міжособистісних стосунків між мешканцями готелю і персоналом та запобігання виникненню конфліктних ситуацій”;
- основи менеджменту: “Конфлікти в системі управління”;
- комунікативний менеджмент: “Основні функції комунікативного менеджменту в системі діяльності готельно-ресторанного господарства”, “Міжособистісні комунікації. Комунікаційні перешкоди і засоби їх подолання”;
- етика бізнесу: “Сутність і структура процесу ділового спілкування”, “Професійна культура бізнесової діяльності”.

Вивчення цих тем також забезпечує студентів теоретичними знаннями про конфлікт: види, форми, структуру, методи розв'язання конфліктних ситуацій, але не готує до практичної діяльності в конфліктогенному професійному середовищі.

Отже, є певні недоліки, що впливають на професійну підготовку майбутніх фахівців сфери обслуговування до управління конфліктними ситуаціями.

Насамперед, це відрив теорії від практики. Студенти не вміють і не застосовують набуті знання в конкретних ситуаціях. Теоретична конфліктологічна підготовка студентів не носить інтерактивного характеру та недостатньо орієнтована на сучасну реальність праці в сфері послуг. Вона не взаємозв'язана з практикою і не готує майбутніх фахівців сфери

обслуговування до неї. У систему заходів щодо розвитку конфліктологічної культури студентів ВНЗ повинні входити етапи з формування адекватного сприйняття конфлікту, здатності управляти і прогнозувати конфліктну взаємодію.

Наступним недоліком професійної підготовки у ВНЗ є те, що вона забезпечує формування лише одного структурного компонента конфліктологічної культури – конфліктологічної грамотності. Проте, для ефективної підготовки фахівця сфери обслуговування необхідно розглядати процес формування конфліктологічної культури з позицій цілісного підходу.

Отже, професійна підготовка передбачає формування готовності фахівця до окремих видів професійної конфліктологічної діяльності: діагностичної (на початковому рівні), організаторської, комунікативної. Перетворювальна професійна конфліктологічна діяльність розвивається недостатньо.

Формування конфліктологічної культури фахівця сфери обслуговування в контексті загальнопрофесійного циклу дисциплін не гарантує сформованості критеріїв цієї характеристики: воно обмежене і одностороннє, що підтверджується контент-аналізом навчально-методичного забезпечення професійної підготовки фахівців сфери обслуговування.

Аналіз стану сформованості конфліктологічної культури студентів ВНЗ показав, що наявна суперечність між вимогами до сучасного фахівця - випускника вищої професійної школи, здатного виконувати професійні функції в професійному конфліктогенному середовищі, і відсутністю їх дидактичного забезпечення в процесі професійної підготовки. Лише близько 5% дисциплін частково передбачають формування структурного компонента КК – конфліктологічної грамотності.

Отже, дослідження вимог до майбутнього фахівця сфери обслуговування у освітньо-професійній програмі та змісту предметів щодо конфліктологічної підготовки підтверджує наявність невідповідності між ними. Тому необхідно визначити педагогічні умови, обґрунтувати модель

формування конфліктологічної культури фахівців сфери обслуговування та розробити науково–методичне забезпечення професійної підготовки фахівців до взаємодії в професійному конфліктогенному середовищі.

Висновки до першого розділу

1. Проаналізувавши стан розробленості проблеми конфліктологічної культури у вітчизняній педагогічній теорії та практиці, нами встановлено, що культура є мірою ставлення людини до себе, суспільства і природи, сферою її становлення, розвитку й соціалізації в природному і соціальному оточенні.

2. Діяльнісна теорія походження культури, згідно з якою людина в процесі праці створює матеріальні та духовні цінності - результати цієї діяльності, а отже й культуру, носієм якої є людина, дозволила нам дати визначення поняття «конфліктологічна культура». *Конфліктологічна культура*, як одна з важливих складових професійної культури особистості базується на засвоєнні й використанні особливих, професійно орієнтованих конфліктологічних знань, необхідних для сприйняття професійних конфліктів і наступної реалізації професійних функцій в умовах професійного конфлікту.

3. Конфліктологічну культуру фахівця сфери обслуговування ми розуміємо як якісну характеристику сформованості конструктивної конфліктної позиції фахівця; ступінь засвоєння ним системи науково-теоретичних знань про конфлікт та їх застосування під час управління конфліктними ситуаціями; його готовність до перетворювальної діяльності в умовах професійного конфліктогенного середовища сфери обслуговування.

4. Структурними компонентами конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування визначено конфліктологічну грамотність, конфліктологічну готовність, конфліктологічну компетентність.

5. Враховуючи зміст і структуру поняття конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, виокремлено критерії та рівні сформованості її показників. Зокрема, з'ясовано, що до основних критеріїв сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування належать: конфліктологічна грамотність (емоційний, інтуїтивний, аналітико-прогностичний); конфліктологічна готовність (когнітивний, діяльнісний); конфліктологічна компетентність (конативний, мотиваційно-цільовий).

6. Відповідно до розроблених критеріїв визначено рівні: високий, достатній задовільний, низький та показники рівнів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

7. Аналіз нормативних документів, показав, що зміст професійної освіти майбутніх фахівців сфери обслуговування спрямований на формування їх конфліктологічної культури лише частково. Тільки близько 5% дисциплін професійно-практичної підготовки студентів цього напрямку підготовки передбачають формування окремого компонента конфліктологічної культури - конфліктологічної грамотності.

Матеріали розділу відображено в таких публікаціях автора [36; 45; 47; 49; 53; 54; 56; 61; 62; 63; 64]

РОЗДІЛ 2

МОДЕЛЬ ТА ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ

2.1 Обґрунтування педагогічних умов формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Поняття “умова” як педагогічна категорія у науковій літературі не має однозначного визначення. У більшості джерел вона трактується як обставина, від якої щось залежить, котра робить можливим здійснення чогонебудь. Найбільш повне визначення, на нашу думку, викладено в універсальному словнику-енциклопедії: “Умова (у.) – в методології чинник, який визначає (у. необхідна) чи робить можливим (у. достатня) виникнення певного стану речей (випадки, явища, стосунки, характеристики і т.п.), а також чинник, який збільшує його імовірність (у. сприяюча)” [175, с. 977].

У дослідженні ми будемо говорити про педагогічні умови, що забезпечують успішність формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, а саме:

- здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури;
- взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- включення студентів до навчальної особистісно орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

Розглянемо їх більш детально.

1. Здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

У процесі формування конфліктологічної культури важливе місце посідає моніторинг, мета якого полягає у визначенні вихідного рівня КК майбутніх фахівців сфери обслуговування рис, забезпечення зв'язку між елементами “мета – результат”.

Моніторинг (від англ. monitor – контролювати, перевіряти) – це спеціально організоване, систематичне спостереження за станом об'єктів, явищ, процесів із метою їх оцінки, контролю, прогнозування та розвитку. Результати моніторингу надають суб'єктам навчально-виховного процесу інформацію про стан процесу формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, її окремих складових; виявляють проблеми, що виникли в процесі досягнення мети; з'ясовують тенденції формування конфліктологічної культури та перевіряють їх ефективність.

У своїх дослідженнях науковці виділяють різні види моніторингу: технологічний, екологічний, соціальний, медичний, освітній, педагогічний тощо. Дослідниками О. Шаталова, В. Афанасьєва, І. Афанасьєвої, Є. Гвоздевої, О. Пічугіної доведено, що моніторинг є систематичним процесом спостереження за об'єктом, оцінюванням його стану, контролем за характером подій, попередженням небажаних тенденцій та передбаченням особливостей їх розвитку [121]. На думку О. Ляшенко, моніторинг в освіті - це система заходів збирання, опрацювання, аналізу та поширення інформації з метою вивчення й оцінювання стану функціонування певного суб'єкта освітньої діяльності [24, с.68-72]. Є. Мухін моніторинг розуміє як цілеспрямований процес, що забезпечує зворотний зв'язок між суб'єктом та об'єктом управління та інформаційну систему для прийняття управлінських рішень [124].

У педагогіці дослідженням проблем педагогічного моніторингу займалися В. Андрєєв, І. Зязюн, В. Беспалько, М. Гузаїров, В. Кальней, А. Майоров, С. Шишов.

Сутність педагогічного моніторингу І. Зязюн визначає як педагогічну технологію освітнього процесу і здійснення виховних функцій у навчальному закладі [72, с. 156-157].

У працях В. Андрєєва педагогічний моніторинг розглянуто як форму організації накопичення, зберігання, обробки і розповсюдження інформації про діяльність педагогічної системи, що забезпечує спостереження за її станом, а також дає можливість прогнозування її розвитку [121].

До особливостей моніторингу належать:

- спостереження протягом певного часу;
- цілеспрямованість спеціальної системи, усвідомленої й планомірної на всіх етапах педагогічного процесу;
- звернення основної уваги на процесуальні характеристики, тобто на особливості перебігу самого педагогічного процесу, тому що ця процесуальна інформація є більш важливою і оперативною в порівнянні з результативною.

У праці Н. Тропнікової розглянуто аспекти моніторингу, як-от:

1. Безперервність (постійний збір даних);
2. Діагностика (наявність моделі або критеріїв, з якими можна співставити реальний стан, простежити за об'єктом, системою або процесом);
3. Інформативність (включення до складу критеріїв для спостереження найбільш проблемних показників і критеріїв, на підставі яких можна робити висновки про викривлення у процесах, що аналізуються);
4. Науковість (обґрунтованість моделі і спостереження за параметрами);
5. Зворотній зв'язок (проінформованість об'єкта моніторингу про результати, що дозволяє вносити корективи у процес, який аналізується).

Отже, педагогічний моніторинг *рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування* – це безперервний процес спостереження за станом цієї характеристики, розвиток педагогічного процесу з метою оптимального визначення навчально-виховних цілей та засобів їх досягнення.

У нашому дослідженні ми використовуємо як педагогічний, так і психологічний моніторинг. До педагогічного відносимо цілі та засоби педагогічного процесу, до психологічного – вивчення психологічних аспектів реалізації педагогічних цілей та засобів.

Моніторинг стану сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування було проведено в три етапи: попередній, проміжний та підсумковий.

Метою *попереднього* етапу є виявлення початкового рівня формованої характеристики. Він проводиться на початку експерименту та містить комплекс діагностик для усіх компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (конфліктологічна грамотність, конфліктологічна готовність, конфліктологічна компетентність) (див. табл. 2.1).

Проміжний етап моніторингу відбувається у процесі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Його метою є вчасне виявлення та усунення недоліків (або відхилень) у конфліктній поведінці студента.

На цьому етапі моніторинг здійснюється викладачем (куратором, керівником практичної підготовки, працівниками психологічної служби) та самими студентами (самодіагностика).

Для самодіагностики ми пропонуємо використовувати такі методики: вимір ригідності, імпульсивності, конфлікту самооцінки, реактивної та особистісної тривожності, бажаних егозахистів, тенденції поведінки в реальній групі, суб'єктивного контролю, стилю конфліктної взаємодії.

Таблиця 2.1

Методика здійснення моніторингу компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Етап	Мета етапу	Мета моніторингу	Методики моніторингу
1 етап	Визначити рівень сформованості конфліктологічної грамотності майбутніх фахівців сфери обслуговування	Моніторинг рівня засвоєння системи теоретичних знань про конфліктні ситуації та методи управління ними	Оцінка якості виконання практичних завдань та ситуацій “Практикуму з конфліктології”, тестування В. Андрєєва “Оцінка рівня конфліктності особистості”, діагностика самооцінки і впевненості в собі в критичних ситуаціях, методика ”Зіставлення”, спостереження
2 етап	Визначити рівень сформованості конфліктологічної готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування	Моніторинг здатності будувати професійні взаємини з суб'єктами та об'єктами сфери обслуговування в усіх видах конфліктних ситуацій; готовності займати активну життєву позицію в професійному конфлікті; вміння реалізовувати усі етапи управління конфліктними ситуаціями (діагностика, прогнозування, попередження, конфліктна взаємодія, вирішення)	Діагностика особистісної гнучкості/ригідності, оцінка конфліктності особистості, оцінка схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптований варіант Н. Грішиної), методика дослідження міжособистісного сприйняття в конфліктній ситуації А. Татіщевої

Продовження таблиці 2.1

3 етап	Визначити рівень сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування	Моніторинг здатності фахівця справедливо, творчо розв'язувати конфліктні ситуації в умовах професійного конфліктогенного середовища сфери обслуговування	Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності й ригідності (адаптований варіант тесту Г. Айзенка), “Оцінка рівня тривожності” Ч. Спілберга, тест К. Томаса для виявлення стилю конфліктної взаємодії; розв'язання практичних ситуацій (авторська розробка)
---------------	---	--	--

Ці методики дозволяють визначити рівень розвитку базових компонентів конфліктологічної культури, а їхня кількісна обробка дає можливість скласти карту “конфліктогенний профіль фахівця”, де наочно (кількісні показники та їх якісна характеристика) буде зафіксовано рівень сформованості параметрів, що досліджуються. У параграфі 3.2 розкрито зміст методики створення карти «Конфліктогенний профіль фахівця».

Ще одним ефективним методом самодіагностики є створення карти конфліктності особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування, що дає змогу не лише здійснити самооцінку стану сформованості компонентів конфліктологічної культури, а й оцінити їх об'єктивність, порівнюючи з оцінками викладача та одногрупників (див. табл. 2.2)

Таблиця 2.2

Карта конфліктності майбутніх фахівців сфери обслуговування

	1	2	3	4	5	
Вмію визначати тип конфліктної ситуації						Не вмію визначати тип конфліктної ситуації
Умію сформулювати мету подальшої конфліктної діяльності						Не знаю чого прагну в результаті вирішення конфлікту
Знаю про причини і мотивацію конфлікту						Не можу визначити причини конфліктної ситуації

Продовження таблиці 2.2

Знаю способи і прийоми управління власними конфліктними станами					Не володію собою
Мовчки вислуховую образи					Образливо висловлююся
Соромно розповідати іншим					Хизуюсь перед іншими
Роблю спробу зрозуміти точку зору цієї людини					Твердо стою на своєму
Намагаюсь не вразити почуттів цієї людини					Йду мовчки, образившись
Йду на компроміс з цією людиною					Сперечаюся з цією людиною
Дуже переймаюся з цього приводу					Не надаю значення конфлікту
Не обговорюю зі сторонньою людиною причини конфлікту					Обговорюю проблему з іншою (сторонньою) людиною
Намагаюсь знайти рішення					Надаю можливість розв'язати проблему комусь іншому
Поступаюся цій людині					Уникаю цієї людини
Інколи жертвую своїми цілями заради збереження гармонії у стосунках					Ніколи не поступлюся своєю точкою зору, навіть якщо для мене вона не дуже важлива
Намагаюсь розв'язувати конфлікт, базуючись на засадах співробітництва					Йду геть
Поступаюся, якщо для мене важливі стосунки з цієї людиною					Накидаюся на цю людину з кулаками
У конфліктній ситуації мені властиві: гнів, злість, роздратування, нетерплячість, образа					У конфліктній ситуації мені властиві: натхнення, інтерес до опонента, надія на успіх

За зробленою позначкою на шкалі робиться загальний графік (середнє арифметичне між трьома графіками, так, наприклад, якщо в першому питанні респондент, що проводив самодіагностику, поставив позначку на цифрі 2, студент, який його характеризував, на цифрі 3, викладач також на цифрі 2, то позначка за середнім арифметичним буде знаходитись на цифрі 2.3, тому що $(2+3+2):3=2.3$). Якщо загальний графік проходить по цифрах 1-2, це свідчить про високий рівень сформованості конфліктологічної культури, якщо за цифрами 2-4 – про середній, за цифрами 4-5 – про низький рівень. Цей підхід забезпечує об'єктивну діагностику рівнів сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Моніторинг, що здійснюється викладачем, враховує дані самодіагностики студентів, включає програму спостереження навчально-професійної конфліктологічної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

У дослідженні ми використовували узагальнену програму спостереження за станом сформованості компонентів конфліктологічної культури в процесі навчально-професійної конфліктологічної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблену Н. Самсоною.

Програма спостереження базувалась на дослідженні таких аспектів:

1. Періодичність участі в конфліктних ситуаціях і конфліктах (часто, рідко, поодинокі випадки).
2. Тип конфлікту, в якому бере участь майбутній фахівець (вертикальний, горизонтальний, конфлікт інтересів, когнітивний, моральний, організаційний, відкритий, прихований, емоційний).
3. Об'єкт конфлікту, в якому бере участь майбутній фахівець (умови навчання, недоліки в організації навчально-виховного процесу, невідповідність прав і обов'язків, низький рівень дисципліни інших студентів, незнання навчального матеріалу, психологічна несумісність, особиста неприязнь, порушення етичних норм).

4. Емоції, що супроводжують конфліктну поведінку, (гнів, злість, роздратування, нетерплячість, образа, наснага, інтерес до опонента, надія на успіх, задоволення від підібраної і схваленої опонентом аргументації тощо).

5. Адекватність ініціювання конфлікту (враховує/не враховує умови розвитку ситуації; загострює всі ситуації навчальної взаємодії; провокує викладача і студентів на захисні реакції, використовує нецензурну лексику; уникає ситуації загрози особистісному статусу в навчальній групі тощо).

6. Ставлення до опонента (антагоніст, ворог, конкурент, супротивник, суперник, партнер).

7. Реалізація активних конфліктних стратегій (наполегливість/ненаполегливість у досягненні прогнозованих позицій в конфліктній ситуації).

8. Форми конфліктної поведінки (мовчання, демонстративний вихід, прихований гнів, ігнорування суперника, агресивні зауваження, суперечка, застосування фізичного насильства, звернення до третьої особи, пошук союзників для підтримки, діалог, суперечка, погрози, осуд, полеміка).

9. Конфліктні стратегії, що використовуються студентами (суперництво, співробітництво, компроміс, ухилення, пристосування).

10. Способи розв'язання конфлікту (суперечка, застосування санкцій, вказівки щодо порушення, контроль негативних емоцій, непрямий вплив, критика, терпимість і доброзичливість, дискусія, переконання).

11. Продуктивність конфліктної взаємодії (досяжності конфліктної цілі) обраної конфліктної стратегії; змістовна сторона реалізованих конфліктних способів розв'язання конфліктів (точність аргументів, переконливість доводів, ясність змісту конфліктної взаємодії) [167, с. 189-191].

З метою дотримання принципу цілісності та системності при проведенні моніторингу ми розробили журнал спостережень куратора та вихователів за станом прояву показників, що характеризують складові конфліктологічної культури (див. табл. 2.3)

Таблиця 2.3

Журнал спостережень

№	ПІБ студента	Показники										
		Емоційна стійкість	Завищена(занижена) самооцінка	Прояв агресивності, роздратування, нетерплячість тощо	Врегулювання конфліктних ситуацій на основі інтуїції	Конструктивна конфліктна позиція	Запобігання конфліктним ситуаціям	Створення конфліктних ситуацій	Об'єктивний аналіз ситуацій	Цілеспрямованість запобігання виникненню конфліктних ситуацій	Усвідомлення власної позиції в конфліктних ситуаціях	Низька мотивація запобігання та розв'язання конфліктних ситуацій
1.	Ангерман А.А.											
2.	Бондар М.А.											
3.	Бочуляк Ю.Ю.											
4.	Гарган А.О.											
5.	Грицай Н.В.											
6.	Дзюба В.С.											
7.	Дитко І.В.											
8.	Дубова В.І.											
9.	Зеленецький Ю.В.											
10.	Карпюк Ю.А.											
11.	Корольчук К.О.											
12.	Кшановська Л.А.											
13.	Міхальова Н.С.											
14.	Мудрик М.Ю.											
15.	Муравель І.О.											
16.	Новосад В.С.											
17.	Ортинська А.В.											
18.	Перкун В.В.											
19.	Писарук О.Г.											
20.	Площинська Н.О.											
21.	Поліщук Н.А.											
22.	Поплавська А.В.											
23.	Присяжна К.М.											
24.	Савицький А.А.											
25.	Савчук Л.П.											
26.	Салій Л.О.											

Куратор ставить оцінки у журналі щотижня за семибальною системою (від -3 до 3) залежно від ступеня прояву якості, що оцінюється. Аналіз даних

журналу спостережень дає змогу вчасно виявити недоліки у процесі формування конфліктологічної культури як усієї групи загалом (неправильно підібрані технології та засоби педагогічного впливу), так і окремих студентів (вплив особистісних характеристик).

З метою отримання об'єктивних даних про характер та зміст конфліктних ситуацій під час практичного навчання, оцінки конфліктогенного професійного середовища сфери обслуговування доцільно використовувати анкетування, що проводиться керівниками практичної підготовки.

Анкета

1. Вкажіть, будь ласка, через що у Вас виникали конфліктні ситуації зі споживачами, керівництвом?
2. Який настрій переважав у Вас під час практики?
3. Вкажіть ситуації, які виникали під час практики, під час яких Ви відчували тривогу, Вам було “ніяково”.
4. Які емоції і відчуття спонукали Вас до конфлікту?
5. Чи вдавалося Вам управляти негативними емоціями і відчуттями, які виникали під час конфлікту?
6. Як Ви ставитесь до конфліктів? Поясніть свою відповідь.
7. Якщо на практиці у Вас виникала розбіжність із керівником, то чи відстоювали Ви власну точку зору?

Перше запитання анкети дає змогу виявити об'єкт вертикального та горизонтального конфліктів; за відповідями на це питання можна отримати відомості про розвиток конфліктних якостей в інтелектуальній сфері (конфліктологічна грамотність), зокрема. ідентифікувати уявлення студентів про об'єкт конфлікту, співвідношення в ньому об'єктивного та суб'єктивного змісту. Друге – п'яте запитання анкети дають можливість оцінити емоційне забарвлення конфліктних ситуацій: тривожність та уміння керувати негативними емоціями в конфлікті. Шосте запитання дає змогу оцінити конфліктологічну готовність майбутнього фахівця сфери обслуговування до

професійної діяльності, зокрема, мотиваційно-цільовий критерій. За відповідями на сьоме запитання оцінюється діяльнісний критерій конфліктологічної компетентності.

Підсумковий (або заключний) етап моніторингу стану сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування здійснюється після проведення формувального етапу дослідження. Для об'єктивності та достовірності результатів ми використовували методики, що були запропоновані на попередньому етапі моніторингу. При цьому враховувались результати проміжного етапу контролю.

Отже, методика здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування дає змогу визначити вихідний, поточний і підсумковий рівні розвитку як окремих конфліктних професійно важливих рис особистості, інтегрованих характеристик, так і конфліктологічної культури в цілому.

2. Доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури.

Для формування складових КК ми пропонуємо такі форми роботи як: лекційні, семінарські та практичні заняття, самостійна робота студентів, тренінгові програми. До методів розв'язання професійно-педагогічних завдань конфліктологічного характеру належать: активні методи навчання (дидактичні, рольові, ділові ігри; тренінги, дискусії), аналіз практичної діяльності, ведення журналів спостереження тощо.

Лекція. Цей термін веде походження від латинського “lectio”, що у перекладі означає читання, а похідне “lector” - читець. Таке значення обумовлено тим, що спочатку у Давній Греції, Давньому Римі, а потім і в університетах середньовічної Європи основною формою роботи викладача було коментоване читання текстів книг [131].

Методичні питання класифікації лекцій, етапів їх підготовки та проведення були висвітлені в дослідженнях ряду педагогів. Особливої уваги заслуговують наукові праці А. Хуторського [197], А. Столяренка [179], В. Фокіна [197] та ін.

За своєю дидактичною сутністю лекція виступає і як організаційна форма навчання – “специфічний спосіб взаємодії викладача і студентів, у рамках якого реалізується різноманітний зміст і різні методи навчання”, і як метод навчання – “монологічний виклад навчального матеріалу в систематичній і послідовній формі, сконцентрований, в основному, навколо фундаментальних проблем науки” [179].

Лекційні заняття використовуються з метою формування такого компоненту КК як конфліктологічні знання. Важливою особливістю лекції є можливість викласти у логічно систематизованій формі великий обсяг навчальної інформації про конфлікти та методи управління ними. Використання різноманітних форм роботи на лекціях сприяє активізації уваги, мислення студентів, збуджує інтерес і внутрішню активність думки, створює умови для подальшого більш глибокого і самостійного вивчення навчального матеріалу за підручником, посібником, тощо. Під час лекції у студентів формується вміння слухати і усвідомлювати побачене й почуте, здійснювати такі розумові операції як аналіз, синтез, порівняння тощо.

З метою забезпечення підґрунтя формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування ми пропонуємо таку тематику лекційних занять:

1. Конфлікт як об'єкт управління.
2. Конфліктологічна культура фахівців сфери обслуговування.
3. Методи вирішення конфліктних ситуацій.
4. Конфлікти при виконанні функції планування.
5. Конфлікти при виконанні функції організації.
6. Конфлікти при виконанні функції мотивація.
7. Конфлікти при виконанні функції контроль.
8. Конфлікти при виконанні функції координація.

9. Конфлікти при виконанні освітньої функції.
10. Конфлікти при виконанні самоосвітньої функції.
11. Конфлікти при виконанні технологічної функції.
12. Конфлікти при виконанні управлінської функції.

При побудові викладу навчального матеріалу окрім плану лекції ми дотримувались такої структури:

1. Аналіз афоризмів до теми.
2. Виклад навчального матеріалу згідно плану.
3. Тестовий контроль.

Виклад навчального матеріалу здійснювався за допомогою традиційних та нетрадиційних методів навчання, при цьому використовувались різноманітні види лекцій.

Закріплення вивченого теоретичного матеріалу під час лекційних занять здійснювалось на семінарських заняттях.

Семінар (від лат. “*seminarium*” – “розсадник”, переносно – “школа”) – це особлива форма навчальних практичних занять, що полягає у самостійному вивченні студентами за завданнями викладача окремих питань і тем лекційного курсу з наступним оформленням навчального матеріалу у вигляді рефератів, доповідей, повідомлень тощо [179].

Основними дидактичними цілями проведення семінарських занять у процесі формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування є: забезпечення педагогічних умов для поглиблення і закріплення знань студентів з основ спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”, набутих під час лекцій та у процесі вивчення навчальної інформації, що виноситься на самостійне опрацювання; спонукання студентів до колективного творчого обговорення найбільш складних питань спецкурсу, активізації їх до самостійного вивчення наукової та методичної літератури конфліктологічного спрямування, формування навичок самоосвіти; оволодіння методами аналізу фактів, явищ і проблем, що розглядаються та формування умінь і навичок до здійснення

перетворюючої діяльності в умовах професійного конфліктогенного середовища.

Відповідно до тематики курсу лекцій ми пропонуємо таку тематику семінарських занять:

1. Причини виникнення конфліктів в сфері обслуговування.
2. Роль конфліктологічної культури в процесі виконання професійних функцій фахівця сфери обслуговування.
3. Врахування психологічних особливостей споживачів при підборі методів управління конфліктними ситуаціями в сфері обслуговування.
4. Конфліктологічний зміст функції планування.
5. Конфліктологічний зміст функції організування.
6. Конфліктологічний зміст функції мотивація.
7. Конфліктологічний зміст функції контроль.
8. Конфліктологічний зміст функції координація.
9. Конфліктологічний зміст освітньої функції.
10. Конфліктологічний зміст самоосвітньої функції.
11. Конфліктологічний зміст технологічної функції.
12. Конфліктологічний зміст управлінської функції.

Метою використання блоку семінарських занять у процесі формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування було:

- поглибити, конкретизувати та систематизувати знання про конфлікт, конфліктологічну культуру майбутніх фахівців сфери обслуговування, методи управління конфліктними ситуаціями, специфіку конфліктних ситуацій, що виникають під час виконання фахівцями сфери обслуговування основних професійних функцій, отриманих під час лекційних занять та у процесі самостійної підготовки до семінару;
- розвивати логічне мислення студентів, спрямоване на вміння аналізувати та прогнозувати еволюцію конфлікту, набуття умінь працювати з різними літературними джерелами, формування умінь і навичок

застосовувати набуті знання в умовах конфліктогенного професійного середовища тощо;

- виховувати конфліктологічну культуру, прищеплення інтересу до вивчення спецкурсу “Конфліктологічна культура фахівців сфери обслуговування”;

- контролювати якість оволодіння студентами навчального матеріалу, виявлення прогалин в його засвоєнні та їх подолання тощо.

Отже, семінарські заняття були логічним продовження роботи, спрямованої на закріплення навчального матеріалу лекційного заняття. Під час опитування використовувались такі методи як: доповідь, повідомлення, дискут, письмове опитування тощо.

Поглиблення теоретичних знань та продовження вивчення теми здійснювалось на *практичних заняттях*.

Основною дидактичною метою проведення практичних занять було:

- систематизація наукових знань про конфлікти в сфері обслуговування та методи управління ним, отриманих студентами на лекціях та в процесі самостійної роботи і спрямованих на підвищення рівня засвоєння навчального матеріалу;

- формування вмінь і навичок їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентами завдань відповідно до сформульованих цілей заняття;

- прищеплення умінь і навичок управляти конфліктними ситуаціями;

- розвиток наукового мислення та усного мовлення студентів.

На практичних заняттях, окрім традиційних методів навчання, використовувались такі методи навчання:

1. Розв’язання проблемних ситуацій.

Психологами доведено, що початковим елементом процесу мислення, як правило, є проблемна ситуація. Воно завжди починається з проблеми або запитання, із здивування чи нерозуміння. Розв’язання проблемних ситуацій у

процесі формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування дає поштовх до включення студентів в процес мислення.

Метою використання проблемних ситуацій в процесі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування є розвиток навчальної конфліктологічної діяльності та професійно значущих конфліктогенних властивостей сфери обслуговування та якостей індивідуальності й особистості студентів.

Ці ситуації містять найбільш необхідні, універсальні, перспективні елементи наукових знань про конфлікт (сутність явища: протиріччя, ситуація, конфліктна ситуація, інцидент, конфлікт; генезис явища: конфліктогенність; носія явища: опоненти; динаміка явища: конфліктні процеси, що входять до складу процесу управління конфліктом; забезпечення конфліктних процесів: способи, прийоми, засоби). Застосовуються знання про передовий конфліктологічний досвід з управління конфлікту; посадові інструкції та кваліфікаційні характеристики фахівця сфери обслуговування, пов'язані з професійною функцією управління конфліктами, професійні завдання з управління конфліктом на підприємствах (види конфліктологічної діяльності); типові конфліктні ситуації на підприємствах сфери обслуговування.

2. Ділова та дидактична гра.

Гра – як метод формування КК у майбутніх фахівців сфери обслуговування спрямована на моделювання реальної дійсності в умовах конфліктогенного професійного середовища сфери обслуговування з метою ухвалення рішень у змодельованій ситуації.

Для ефективного проведення ділової та дидактичної гри необхідно визначити: мету, критерії оцінки, які закладені в гру, знати, що саме ситуації будуть відтворюватися в грі, якими засобами будуть реалізовуватися всі елементи моделі системи: об'єкт управління, зворотний зв'язок (система оцінювання діяльності учасників гри), структуру ділової гри, якими технічними рішеннями будуть забезпечені всі ознаки ділової гри.

У конструюванні ділової гри дослідники виділяють такі етапи:

- розробка задуму ділової гри;
- вибір і обґрунтування об'єкта ігрового моделювання;
- розробка структури ділової гри та ігрового комплексу;
- розробка системи оцінювання діяльності учасників гри;
- розробка технічного забезпечення, методичної документації й методики проведення гри;
- визначення критеріїв оцінки ефективності ділової гри [179].

Програма впровадження ділової гри, спрямованої на формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування включає:

- адаптацію гри до особливостей професійного середовища сфери послуг;
- розподіл ролей відповідно до змісту гри й навчання студентів роботі з методичною документацією гри, прийомам заповнення документації;
- пробне програвання ділової гри;
- проведення ділової гри [68].

3. *Дискусії*. Цей метод є важливим засобом пізнавальної діяльності студентів, оскільки значною мірою сприяє розвитку мислення, створює умови для визначення власної позиції при управлінні конфліктними ситуаціями, формує навички аргументувати та відстоювати власну думку.

У дидактиці термін “дискусія” вживається для визначення обговорення, учасники якого висловлюють думки, доповнюючи та уточнюючи певні судження чи факти; суперечки, зіткнення різних точок зору, позицій, підходів.

Метою дискусії, спрямованої на формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування, є цілеспрямований та впорядкований обмін ідеями, судженнями, думками заради пошуку істини.

Взаємодія в навчальній дискусії будується не на висловлюваннях її учасниками по черзі власних думок, а на їх змістовно спрямованій

самоорганізації, зокрема, зверненні учнів один до одного та вчителя з метою поглибленого й різнобічного обговорення ідей, точок зору, проблем.

З метою підвищення ефективності формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування на практичних заняттях можна використовувати такі види дискусії:

- дебати (наприклад, під час обговорення ефективності варіантів розв’язання проблемних ситуацій. Завдання учасників – висунути свої аргументи “за” і “проти” обраного варіанту вирішення конфліктної ситуації і в такий спосіб переконати решту студентів групи в його оптимальності);

- круглий стіл (наприклад, під час розв’язання професійно-педагогічних завдань конфліктологічного змісту. Під час проведення круглого столу відбувається бесіда невеликої групи (не більше 5 учасників), які на рівних обговорюють визначене питання, спілкуються як один з одним, так і з рештою студентів групи);

- панельна дискусія (наприклад для розв’язання проблемних завдань) відбувається в два етапи: 1) обговорення означеної проблеми всіма учасниками групи; 2) виклад позиції групи у вигляді невеликих (2-3 хв.) виступів кожного її члена перед усією групою;

- дискусія з елементами ігрового моделювання (наприклад, для підбору методів розв’язання конфліктної ситуації в сфері обслуговування моделюється реальна ситуація з підбором усіх елементів, і на практиці підбираються методи її розв’язання з позиції “учасників подій”) [68].

Закріплення практичних навичок, формування найвищого рівня - формування конфліктологічного світогляду здійснюється за допомогою використання блоку *додаткових вправ*, представлених у *формі тренінгової програми*, що становить курс занять, спрямований на поглиблене вивчення конфлікту. Весь тренінг ґрунтується на дискусіях і структурних вправах, що допомагають краще засвоїти нові знання

Завдання тренінгу:

- навчитися адекватно сприймати й оцінювати себе;

- освоїти особливості міжособистісної взаємодії;
- розвивати здатність безконфліктного спілкування;
- вивчити конфлікт як елемент людських взаємин;
- освоїти «анатомію конфлікту»;
- навчитися правильно розпізнавати конфлікт і контролювати його динаміку;
- засвоїти ефективні способи врегулювання конфліктів.

Тренінгова форма дозволяє студентам не лише навчитися ефективним технологіям (методам, технікам, навичкам, прийомам) розв’язання конфліктних ситуацій, але й відшукати певні індивідуально-психологічні особливості, що впливають на зниження ефективності їх діяльності і внести корективи в свою поведінку.

З метою ефективного формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування ми пропонуємо програму тренінгу, зміст якого подано у таблиці 2.4

Таблиця 2.4

Програма тренінгу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”

№	Зміст роботи	Час, хв
<i>Заняття 1</i>		
<i>Тема: Конфлікти в нашому житті</i>		
1	Привітання.	5 хв.
2	Вправа “Знайомство”	10 хв.
3	Міні-лекція: “Що таке тренінг?”	15 хв.
4	Правила роботи групи	5 хв.
5	Повідомлення теми та мети заняття. Визначення очікувань учасників. Вправа “Очікування”	15 хв.
6	Вправа “Конфлікт із знаком +”	25 хв.
7	Підведення підсумків	5 хв.
<i>Заняття 2</i>		
<i>Тема: Я і моя професія</i>		

Продовження табл.2.4

8	Вправа для розминки “Скалолаз”	10 хв.
9	Вправа “Чи можна жити без сварок?”	15 хв.
10	Вправа “Секрет на весь світ”	20 хв.
11	Вправа “Взаємопрезентація професійної діяльності в перспективі на 5 років”	15 хв.
12	Вправа “Діалог”	15 хв.
13	Підведення підсумків	5 хв.
Заняття 3 Тема: Управління конфліктними ситуаціями в сфері обслуговування		
14	Вправа для розминки “Циферблат”	10 хв.
15	Вправа “Ступені розв'язання конфліктів”	15 хв.
16	Вправа “Нестандартне рішення”	10 хв.
17	Вправа “Свідомі та несвідомі провокації” (технологія реагування на критику)	20 хв.
18	Вправа “Злагоджування конфліктів в професійному середовищі”	20 хв.
	Підведення підсумків	5 хв.
Заняття 4 Тема: Тайм – менеджмент без конфліктів		
19	Вправа для розминки “Зустріч на вузькому місточку”	10 хв.
20	Вправа “Опиши робочий день”	15 хв.
21	Вправа “Порахуй корисні справи”(корисні – ті, що стосуються досягнення визначених цілей)	15 хв.
22	Вправа “Побудуй робочий день”	15 хв.
23	Вправа “Ієрархія”	20 хв.
24	Підведення підсумків	5 хв.
Заняття 5 Тема: Сутність конфліктів під час здійснення функції «організація»		
25	Вправа “Правила тренінгу в антонімах”	5 хв.
26	Вправа для розминки “На крилах”	10 хв.
27	Вправа “Очікування групи”	15 хв.

Продовження табл.2.4

28	Вправа “На підприємстві”	20 хв.
29	Вправа “Розподіл ролей”	25 хв.
30	Підведення підсумків	5 хв.
Заняття 6 Тема: Мотивація без стресу		
31	Вправа для розминки “Вітання з собою”	5 хв.
33	Вправа “Формування мотиваційного профілю споживача” (мотиви: самоствердження, ідентифікації, власті, змістовні та процесні, внутрішні, саморозвитку, досягнень тощо)	25 хв.
34	Вправа “Визначення потреб”.	20 хв.
35	Вправа “Мова рухів”	25 хв.
36	Підведення підсумків	5 хв.
Заняття 7 Тема: Особливості сприйняття контролю		
37	Вправа для розминки “Перетягування канату”	10 хв.
38	Вправа “Зіпсований телефон”	20 хв.
39	Міні-лекція “Психологічні особливості здійснення контролю у сфері обслуговування”	10 хв.
40	Вправа “Прийми відповідальність”	15 хв.
41	Вправа “Вислухай у різних позах”	20 хв.
42	Підведення підсумків	5 хв.
Заняття 8 Тема: Координування та взаєморозуміння		
43	Вправа для розминки “Побудова кола”	5 хв.
44	Вправа “Контраргумент”	10 хв.
46	Вправа “Керівник на одну хвилину”	15 хв.
47	Вправа “Виправдовуємось або заперечуємо”	20 хв.
48	Вправа “Коло довіри”	15 хв.
49	Психогеоментричний тест	10 хв.
50	Підведення підсумків	5 хв.

Заняття 9		
Тема: Виконання освітньої функції в конфліктогенному середовищі сфери обслуговування		
51	Вправа для розминки “Олівці”	10 хв.
52	Вправа “Емоції в конфлікті”	15 хв.
53	Вправа “У чому подібність”	20 хв.
54	Коучинг	15 хв.
55	Вправа “Прогнозування відповіді”	15 хв.
56	Підведення підсумків	5 хв.
Заняття 10		
Тема: Самовдосконалення у гармонії з собою		
57	Вправа для розминки “Копіювання рухів”	10 хв.
58	Вправа “Похвали себе”	25 хв.
59	Вправа “Спілкування зі споживачами без бар'єрів”	20 хв.
60	Вправа “Правило Сократа”	10 хв.
61	Вправа “Подарунок”	10 хв.
62	Підведення підсумків	5 хв.
Заняття 11		
Тема: Виконання технологічної функції без конфліктів		
63	Малювальна розминка “Добудова малюнку”	10 хв.
64	Вправа “Надай послуги без слів”	20 хв.
65	Вправа “Апельсин”	25 хв.
66	Вправа “Сніжки”	5 хв.
67	Вправа “Невпевнені, впевнені та агресивні відповіді”	15 хв.
68	Підведення підсумків	5 хв.
Заняття 12		
Тема: Управління з посмішкою		
69	Вправа “Привітання – побажання”	15 хв.
70	Вправа “Створи позитив на роботі”	20 хв.
71	Вправа “Встанови контакт”	15 хв.
72	Вправа “Незручна розмова”	15 хв.

Продовження табл.2.4

73	Вправа “Остання зустріч”	10 хв.
74	Підведення підсумків	5 хв.

Ефективність запропонованих форм роботи окрім принципів та підходів також залежить від рівня підготовки викладачів фахових дисциплін, їх особистісних якостей, готовності працювати над формуванням конфліктологічної культури та їх власним рівнем сформованості зазначеного виду культури.

Взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Наявність ділових контактів між суб'єктами навчально-виховного процесу має важливе значення у формуванні КК. Насамперед, це проявляється в єдиних вимогах до усіх сторін впливу (викладачі, куратори, центр психологічної допомоги, керівники практики) (див. Рис. 2.1)

Необхідність комплексного підходу до формування конфліктологічної культури фахівця сфери обслуговування забезпечується цілеспрямованою діяльністю керівників практики, викладачів, кураторів, психологічної служби, створенням єдиних педагогічних вимог, дотриманням принципу цілісності та системності у формуванні КК майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Єдині педагогічні вимоги - сукупність єдиних норм, правил щодо поведінки, діяльності і виховання, прийнятих всіма суб'єктами виховного процесу, що забезпечують узгодженість їх дій.

Основне призначення єдиних педагогічних вимог полягає в тому, щоб встановити єдину систему формування КК. Адже вимоги педагогів до студентів стають внутрішнім переконанням останніх лише тоді, коли навчально-виховна робота проводиться повсякчасно, цілеспрямовано, з великим педагогічним тактом.

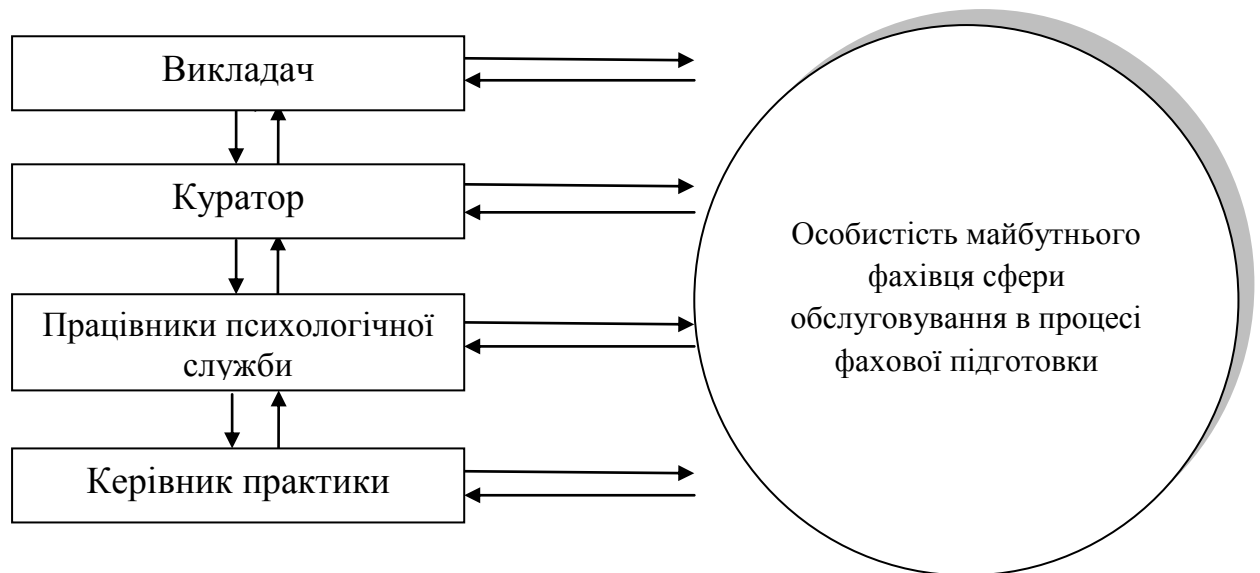


Рис. 2.1 Взаємозв'язок між суб'єктами процесу формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

А. Макаренко надавав особливого значення згуртуванню колективу, педагогів, його цілеспрямованості в покращенні успішності, дисципліни учнів. Він писав: “Нормальна робота школи неможлива без згуртованого колективу, що дотримується єдиної методики і колективно відповідає не лише за свій власний клас, а й за всю школу в цілому” [111]. Цей принцип є одним із принципів виховання також у ВНЗ.

Для формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування важливе значення має тісний взаємозв'язок усіх суб'єктів навчально-виховного процесу.

Сутність взаємодії на цьому етапі полягає в інформуванні викладачами інших суб'єктів навчально-виховного процесу про обсяги та зміст засвоєного матеріалу по управлінню конфліктними ситуаціями, особливості сприйняття матеріалу на заняттях, труднощі, що виникали під час розв'язання конфліктних ситуацій на практичних заняттях тощо.

Особливе місце у формуванні КК майбутніх фахівців сфери обслуговування відводиться куратору групи, та полягає в створенні таких умов, які допомогли б студентам усвідомити необхідність формування власної конструктивної конфліктної позиції в студентському колективі, соціальному житті, майбутній професійній діяльності.

Для забезпечення ефективності формування КК куратор безпосередньо взаємодіє як зі студентами, так і з викладачами, керівниками практики, вихователями гуртожитку, працівниками служби психологічної допомоги.

Основним завданням кураторів студентських академічних груп у процесі формування конфліктологічної культури є:

- формування правильної конфліктної позиції кожного студента в колективі; правильного підходу до взаємовідносин людини та природи як середовища проживання всього живого;
- виховання потреби в умінні розв'язувати конфліктні ситуації конструктивними шляхами; знаходити шляхи до взаєморозуміння та взаємодії;
- аналіз поведінки студентів в колективі у різних ситуаціях з метою вчасного виявлення конфліктофобії та інших негативних проявів, пов'язаних з управлінням конфліктними ситуаціями; повідомлення про ці прояви працівників служби психологічної допомоги.

Важлива роль у формуванні конфліктологічної культури належить практичній підготовці. Часто поняття “практична підготовка” ототожнюють з поняттям “практика” студентів. Відповідно до “Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України” визначено, що практика студентів є невід’ємним складником процесу підготовки фахівців. Водночас, вказаним положенням передбачено дозвіл керівництву вищих навчальних закладів розробляти й упроваджувати інші технології виробничого навчання, що сприятимуть досягненню високої якості практичної підготовки студентів [84, с. 15].

Тому нині поняття “практична підготовка” в контексті конфліктологічної культури суб’єктів ринку праці є системою заходів, спрямованих на формування майбутнього фахівця сфери обслуговування як соціально адаптованого до перетворюючої конфліктологічної діяльності в умовах професійного середовища сфери обслуговування. До характеристик сформованості готовності виконувати професійні функції належать:

- засвоєння теоретичних знань та вміння швидко реагувати і розв'язувати конфліктні завдання, ситуації;
- досвід роботи у вигляді практичних навичок запобігання або розв'язання конфліктної ситуації, набутий у процесі практики в період навчання;
- особистісні якості – характер, темперамент, комунікативні навички, організаторські здібності, вміння працювати в команді, прийняття управлінських рішень, постійне самовдосконалення тощо.

Поняття “практика” В. Скакун розуміє як специфічну свідому, цілеспрямовану, чуттєво-предметну діяльність, що здійснюється людьми, які наділені свідомістю, мисленням, знаннями і практично застосовують свої інтелектуальні здібності. Тому практика є єдністю суб'єктивного і об'єктивного, свідомості і буття. Практика - основа пізнання і критерій істини; складова частина навчально-виховного процесу, передбачена навчальними планами і програмами, організована в реальних виробничих умовах (або близьких до них) з метою формування у студентів уявлення про конкретну професійно-виробничу сферу, набуття практичних знань, умінь та навичок, досвіду самостійної роботи за обраною професією [170, с. 56].

Практика – багатогранна за змістом, складна і цілісна система, що включає такі компоненти: мета, потреба, мотив, предмет, на який спрямована діяльність, засоби досягнення мети, результат діяльності.

Підкреслимо, що взаємозв'язок теоретичної підготовки і практики в процесі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування має виключно важливе значення і визначається такими чинниками:

- а) у практичній діяльності формуються потреби в знання, уміннях та навичках перетворення конфліктогенного професійного середовища сфери послуг;

б) практика є основою кожного пізнавального процесу, розкриття законів та закономірностей розвитку конфліктних ситуацій в професійному середовищі;

в) практика виступає як рушійна сила пізнання, потреби і завдання, поставлені практикою перед майбутнім фахівцем сфери обслуговування, дозволяють виявити прогалини у знаннях та вміння управління конфліктними ситуаціями та стимулюють до їх усунення;

г) практика на підприємствах сфери послуг виступає єдиним критерієм оцінювання якості та рівня сформованості КК у майбутніх фахівців сфери обслуговування [174, с. 158].

Теорія, як система знань, умінь та навичок, може бути структурою будь-якого навчального предмету у вигляді термінів і закономірностей, формул, розрахунків тощо. Так, навчальні плани передбачають неперервний тісний зв'язок теоретичної та практичної підготовки студентів протягом усього періоду навчання, а тому наявність ділових контактів організаторів практики з викладачами є важливою умовою ефективного формування КК.

З метою налагодження співпраці між кураторами, викладачами, психологом, керівниками практики, своєчасного виявлення недоліків та прогалин у формуванні критеріїв КК нами був розроблений журнал спостережень, де керівники практики за десятибальною шкалою оцінювали конфліктологічну діяльність майбутніх працівників сфери обслуговування під час виконання професійних функцій. У журналі ми враховували: рівень психологічної стійкості та самооцінки; прояви агресивності, роздратування, нетерпіння в поведінці зі споживачами та колегами; нестійкий емоційний стан; уміння запобігати конфліктним ситуаціям; створення конфліктних ситуацій; об'єктивний аналіз ситуацій; застосування знань про конфлікт на практиці. Після повернення студентів з проходження практичної підготовки, аналіз журналу спостережень здійснювався викладачем та працівниками служби психологічної допомоги. При потребі з окремими студентами продовжувалась робота з формування КК.

Отже, практика є певним критерієм рівня сформованості КК.

Для нашого дослідження особливо значущим є специфічні особливості практичного навчання, виявлені М. Пальчук, а саме:

1. Мета практичного навчання - формування в майбутніх фахівців сфери обслуговування основ конфліктологічної культури.

2. Основою практичного навчання є коефіцієнт продуктивності розв'язання конфліктних ситуацій у взаємодії з професійним конфліктогенним середовищем.

3. Змістом практичного навчання є формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування умінь і навичок запобігання та розв'язання конфліктів, характерних для сфери обслуговування.

4. Процес практичного навчання здійснюється на основі тісного взаємозв'язку теорії, отриманої під час навчання та практики. Практичні уміння і навички формуються на основі знань, які в ході їх застосування поглиблюються та розширюються.

5. Процес формування КК в ході практичного навчання об'єктивно більш активний, ніж у ході теоретичного навчання. У зв'язку з цим в діяльності керівника практики в порівнянні з діяльністю викладача зростає "питома вага" інформативної функції й посилюється керівна, спрямовуюча, інструктивна функція. [140, с. 275 - 277]

Для забезпечення цілісності та системності формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування важливе значення має використання системного підходу.

Біля витоків розуміння системи стояв ще Арістотель. Його формула, за якою ціле більше суми частин, з яких воно складається, стала важливим кроком у розумінні природи цілісності. Проблему цілого, цілісності, системи досліджували Г. Гегель, І. Кант, А. Богданов та інші видатні представники філософської думки [182, с.3].

Системний підхід, становлення і розвиток якого пов'язують з іменами Л. Берталанфі, У. Ешбі, розглядають як конкретизацію діалектичного

принципу про всезагальний зв'язок. Значний внесок у його розвиток як методологічний засіб пізнання складних об'єктів зробили І. Блауберг, В. Садовський, Е. Юдін.

Розкриттю сутності системного підходу та побудові теорії систем присвячено праці В. Афанасьєва, А. Авер'янова, Н. Абрамової, В. Кузьміна та ін. Важливе місце в цьому процесі належить теорії функціональної системи П. Анохіна, загальносистемній теорії розвитку систем природи, суспільства, мислення Ю. Урманцева, теорії ноосферної освіти, розробленої Н. Масловою.

Системний підхід у психології розвивали зарубіжні науковці Р. Аккоф та Ф. Емері, психологи Ю. Самарін, Б. Ломов, Г. Журавльов, взаємозв'язок системного підходу в моделюванні досліджував Є. Кочергін.

Системі знань як цілому великого значення надавав К. Ушинський. На його думку, важливі не лише знання самі по собі, але й не меншою мірою форма їх організації в ціле. Він писав: "Тільки система, звичайно, розумна, що виходить із самої суті предметів, дає нам повну владу над нашими знаннями. Голова, наповнена уривчастими, незв'язаними знаннями подібна на комору, в якій усе без ладу і де сам господар нічого не знайде; голова, де тільки система без знань, схожа на крамницю, в якій на всіх ящиках є надписи, а в них порожньо" [191, с. 87].

Системність знань І. Лернер називає їх якістю, що означає осмислення знань у структурі, тотожній структурі елементів науки. Ця якість, на його думку, має не лише об'єктивну сторону, в якій виражено властивість навчальної інформації, а й суб'єктивну, що проявляється особистістю, яка засвоїла цю інформацію [87].

Певний внесок у застосування системного підходу в педагогіці зробили Ф. Корольов, І. Зверєв, Л. Зоріна, В. Онищук.

Проблему формування системності і цілісності знань у школярів досліджували В. Беспалько, А. Степанюк, А. Шепетов та ін.

Важливі думки щодо застосування системного підходу в навчальному пізнанні знаходимо в працях В. Бондаря, С. Гончаренка, П. Ерднієва та ін. Однак ефективність його застосування в педагогіці була і є невисокою, оскільки залишаються недостатньо розробленими теоретичні і методичні засади формування системності знань.

У нашому дослідженні цілісність та системність формування конфліктологічної культури, що включає навчальну, виховну та практичну діяльність, що здійснюється викладачами, кураторами, керівниками практики, працівника відділу психологічної допомоги.

Принцип цілісності та системності при формуванні конфліктологічної культури втілює в собі певну низку вимог до побудови змісту навчання, до організації процесу навчання, до учасників навчально-виховного процесу – студентів, викладачів, кураторів, вихователів, психолога, керівників практики. В основі цих вимог лежить поняття системи, зокрема, її функціонально-морфологічної будови.

Розглянемо суть вимог до побудови змісту навчання. Одна з них полягає в тому, що зміст навчального матеріалу повинен бути організований у цілісну систему. Однак відомо, що кожна система характеризується рівнем ієрархії. Отже, зміст матеріалу повинен мати ієрархічну будову, представляючи відповідні цілісні системи знань. Такими рівнями системи у нас виступають:

1. Теоретичне засвоєння матеріалу (формування конфліктологічної грамотності) – низький рівень ієрархії. В процесі професійної освіти майбутніх фахівців сфери обслуговування теоретичне засвоєння матеріалу відбувається на лекційних та семінарських заняттях. Без освоєння низького рівня ієрархії неможливо перейти до наступного.

2. Застосування знань на практиці (формування конфліктологічної готовності) – середній рівень. Формування цього рівня відбувається на практичних, тренінгових заняттях, при роботі з викладачами, працівниками центру психологічної допомоги. Особливістю середнього рівня є те, що

окрім формування практичних навичок необхідно виокремити та усунути недоліки, допущені у теоретичному засвоєнні матеріалу.

3. Формування конфліктологічного світогляду (формування конфліктологічної компетентності) – високий рівень. Ефективність формування конфліктологічного світогляду майбутніх фахівців сфери обслуговування можливо оцінити лише спостерігаючи за поведінкою студентів в колективі під час навчання, у роботі зі споживачами послуг під час проходження практики. На цьому етапі дуже важливою є взаємодія кураторів та керівників практики.

Формування лише одного або двох рівнів: один — високий, другий — низький затруднить перехід від одного рівня до іншого, а потім, — внаслідок цих труднощів, фактично розмиється кожен з них і цілісність та системність у формуванні КК майбутніх фахівців сфери обслуговування втратиться взагалі.

4 Включення студентів до навчальної особистісно-орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

Для досягнення мети потрібно, насамперед, визначити коло проблем, які необхідно подолати. З цією метою ми проаналізували дослідження провідних українських та зарубіжних науковців.

Так, у своїх працях К. Лавлок, Г. Лук'яненко, Ю. Бабайцева, Т. Іванова, Е. Крюкова стверджують, що молоді фахівці сфери обслуговування у роботі зі споживачами відчують такі труднощі: не вміють налагодити довірливі відносини; не розуміють внутрішню психологічну позицію клієнта; сповільнено реагують на зміну ситуації; не вміють знаходити нестандартні, офіційні прийоми у розв'язанні виникаючих проблемних ситуацій; відчують труднощі в мовному спілкуванні при передачі власного емоційного ставлення до того, що відбувається; не вміють переводити

деструктивний конфлікт в конструктивний, управляти ним і аналізувати результати; не вміють прогнозувати конфліктну взаємодію [102].

Названі труднощі обумовлені традиціями підготовки майбутніх фахівці сфери обслуговування, що склалися у ВНЗ.

Дослідження С. Белової, В. Зайцева, А. Зеленцової, Е. Крюкової, В. Серікова доводять, що найбільш продуктивним є така методика формування тієї або іншої якості, в основу якого закладені досягнення студентів як кінцевий результат. Тобто слід чітко визначити базу знань, умінь та навичок у формуванні конфліктологічної культури, що мають бути сформовані у студентів після впровадження спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

У своєму дослідженні О. Єфімова вказує на такі обов’язкові новоутворення, що мають бути в студентів: відсутність конфліктофобічного синдрому; розвинені комунікативні уміння; психолого-педагогічна інформованість про конфлікт; конструктивне ставлення до конфліктів; оволодіння широким діапазоном стратегій поведінки в конфлікті; усвідомленість переводу деструктивного конфлікту в конструктивний, яка передбачає: здатність “утримувати” конфлікт в його процесі (не уникати конфліктної взаємодії); здатність утримуватись від зіткнення (розглядати конфлікт як єдине ціле); здатність до реконструкції конфліктної взаємодії в його цілісній динаміці; здатність до множинних неоднозначних пояснень зіткнення, що відбувається; здатність до варіативного уявлення перспектив конфліктної взаємодії; здатність розуміти і переживати конфліктну взаємодію не тільки як індивідуально-екзистенціальний акт, але як подію; здатність при недостатньому ресурсі до пошуку і створення нових ресурсних можливостей; емоційна стійкість; емпатія; усвідомлення особи партнера по взаємодії як цінності, як цілі, а не засобу в конфліктній ситуації; рефлексія. [43]

Досягнення високого рівня сформованості конфліктологічної культури в широкому значенні є стратегічною метою розвиваючої освіти згідно вимог

сучасного суспільства. З іншого боку, в умовах організації освітніх процесів у ВНЗ ця мета, як ми виявили, досягається лише частково.

Для ефективності процесу формування конфліктологічної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування необхідно органічно включати його в цілісний педагогічний процес професійної підготовки фахівців, враховуючи при цьому суть якості, яка формується, а також її логіку становлення і розвитку.

Впровадження спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування” в умовах професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування з методологічної точки зору ми розглядали з позицій цілісного підходу (В. Ільїн), який стверджував, що “особистість існує і розвивається як ціле, процес її становлення, поступового розвитку є єдиним цілим за своєю природою, культурно-освітній простір, в якому це відбувається, - також цілісний, закономірності функціонування і розвитку яких також необхідно враховувати на всіх рівнях – від діяльності конкретного викладача в конкретних умовах до розробки та реалізації стратегії освіти країни” [73, с. 6].

Завдяки використанню цілісного підходу можна досягти високого рівня сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, який характеризується свідомим і гнучким використанням знань про конфлікт, методи управління конфліктами при аналізі конфліктних ситуацій і творчим перенесенням конфліктологічних знань на нові ситуації.

При формуванні матеріалу спецкурсу ми використовували такі компоненти: діагностичний, цільовий, змістовний, процесуальний, аналітичний.

Діагностичний компонент передбачав визначення рівня КК студентів за допомогою діагностичних методик, зокрема: тестів, спостережень, бесід, розв’язання конфліктних ситуацій, конфліктологічних завдань тощо.

Цільовий компонент мав на меті визначення бажаного результату. Цілі, сформульовані з урахуванням зазначених вимог, будуть виступати

своєрідними нормативами, за допомогою яких викладач може робити висновки про сформованість КК майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійно-конфліктологічної підготовки. Також цей компонент передбачає дії викладача, спрямовані на аналіз педагогічної конфліктної ситуації, визначення адекватних цілей педагогічної діяльності та завдань для студентів, що здійснюється на основі аналізу навчальних програм, навчального матеріалу, змісту підручників, практичних завдань.

Змістовий компонент формування КК фахівця відображає:

1) вимоги до формування усіх складових конфліктологічної культури (культура ціннісних орієнтацій; культура мислення; культура почуття; комунікативна культура; культура уяви; відчуття контексту; культура самоконтролю; взаєморозуміння тощо) з урахуванням особливостей сфери обслуговування;

2) набір різних завдань, питань, орієнтованих на різні аспекти професійної освіти. Викладач має враховувати свій досвід у розв'язанні конфліктів, а також орієнтуватися на досвід студентів з метою його переосмислення відповідно до отриманих знань.

Процесуальний компонент формування КК фахівця включає уявлення про способи спільної діяльності:

а) викладача і студентів (виконання спеціальних завдань, проведення тренінгових занять, створення ситуацій та ін.), що забезпечують реалізацію всіх конфліктних стратегій;

б) викладачів, кураторів, вихователів, центру психологічної допомоги та керівників практики, співпраця яких спрямована на формування у студентів усіх компонентів конфліктологічної культури: емоційного, інтуїтивного, аналітико-прогностичного, когнітивного, діяльнісного, конативного, мотиваційного-цільового.

Аналітичний компонент діяльності викладача полягає в аналізі здійснених дій і досягнутих результатів, а також спільне обговорення цього процесу, що посилює розвиваючу функцію навчальної конфліктологічної діяльності майбутніх

фахівців сфери обслуговування.

Питання формування конфліктологічної культури фахівця в процесі професійної підготовки вивчали Н. Самсонова, Т. Черняєва, С. Гиренко, Є. Дурманенко, А. Лукашенко, Ю. Растовою, В. Руденко, М. Руденком, праці яких проаналізовані у I розділі.

У дослідженні ми спираємось на культурологічний, синергетичний, задачний, особистісно-діяльнісний, ймовірнісний, позиційно-ситуативний, підходи до професійно-конфліктологічної підготовки.

Культурологічний підхід знаходить відображення не тільки в ідеалах, цілях, задачах, а й в поглядах на процесуальний підхід педагогічного процесу. Якщо освіта – процес залучення кожного покоління до культури, то на перший план виходять цінності: цінність існування, визнання й розуміння чужої точки зору, діалогу, співпраці, повага до особистості, її прав (В. Рогозін) [28, с. 46]. Такий підхід дозволяє змінювати конфліктогенне професійне середовище та формувати конфліктологічну культуру на основі людських цінностей.

Культурологічний підхід – це бачення конфлікту крізь призму поняття культури, іншими словами, його розуміння як культурного процесу, що здійснюється в культурному середовищі, всі компоненти якого наповнені людськими сенсами і служать людині, яка вільно проявляє свою індивідуальність, здатна до культурного саморозвитку і самовизначення в світі культурних цінностей [28, с. 167].

Дослідженнями синергетичного підходу займались Н. Реймес, П. Анохін, С. Курдюмова, Н. Моїсєєва, І. Пригожин. Результати їх досліджень дозволяють стверджувати, що цей підхід дозволяє показати процес формування конфліктологічної культури фахівця як відкриту систему, що саморозвивається і яку не можна повернути на початковий етап, як і “конфліктогенне середовище”.

Синергетичний – це теорія самоорганізації в системах різноманітної природи. Вона має справу з явищами та процесами, в результаті яких в

системі – в цілому – можуть з'явитися властивості, якими не володіє жодна з частин. Оскільки йдеться про виявлення та використання загальних закономірностей в різних галузях, такий підхід передбачає міждисциплінарність [167].

Задачний підхід. Нині у зв'язку із швидким розвитком системології спостерігається активне становлення загальної теорії задач як її складової. На думку Г. Балла, створюються необхідні передумови для ефективного використання задачного підходу. Розглянемо роль категорії “задача” в педагогіці. Частіше це поняття вживається для опису певних форм навчального матеріалу і навчальних завдань. Поняття “задача” все більше проникає в дидактику.

З позицій системології задача описується як особлива система, обов'язковими компонентами якої є: а) предмет задачі, що знаходиться у стані пошуку; б) модель потрібного стану предмета задачі. [8, с. 29].

На думку Г. Балла, задачна ситуація – це деяка сукупність об'єктів, що припускають системне уявлення у вигляді задачі. Задачна ситуація виникає у тому випадку, коли прагнення до будь-якої мети зустрічає перепони і виникає потреба їх подолати, що дозволяє досягнути поставленої мети [8, с. 29].

Процес розв'язання задачі можна уявити у вигляді пошуку виходу з проблемної ситуації або як процес досягнення мети, вважає В. Луценко. Проблемне навчання спрямоване на розвиток цілісної особистості, здатної самостійно оволодівати знаннями і творчо використовувати їх на практиці. Воно передбачає створення проблемної ситуації, розробку проблемних завдань, питань, які містять у собі приховане протиріччя.

Відправним пунктом у процесі формування творчої активності виступає проблемна ситуація. Структурно вона поєднує три компоненти: 1) дія, що народжує пізнавальну потребу в новому; 2) те нове, що треба відкрити для виконання діяльності; 3) рівень знань і можливості суб'єкта (в

тому числі творчих). Отже, зберігаються усі три сторони формування творчої активності майбутнього фахівця, на які спрямовані дидактичні умови [109].

Відповідно до задачного підходу, метою формування практичного аспекту конфліктологічної підготовки майбутнього фахівця сфери обслуговування його професійна діяльність має бути описана через систему професійних завдань. Підготовлений до розв'язання сукупності професійних завдань, фахівець буде ефективно реалізовувати професійні функції.

Особистісно-діяльнісний підхід є основою нашого дослідження, тому що професійна конфліктологічна діяльність фахівців є сукупністю видів конфліктологічної культури. Цей підхід ґрунтується на принципах розвитку, історизму, предметності, активності, інтеоризації – екстеоризації як механізмів засвоєння досвіду, рефлексії. Рефлексія для особистості фахівця сфери обслуговування має особливе значення. Разом з А. Дороховою, Т. Ковшечниковою, П. Сергамоновим, Б. Хасаном ми вважаємо, що в процесі розв'язання конфліктів провідною функцією є ріфлексія. Вона дозволяє співвіднести свої відчуття і переживання з відчуттями і переживаннями іншої людини, дозволяє бачити конфліктну ситуацію і себе в ній зі сторони, а це сприяє більш правильній оцінці власної поведінки, служить поштовхом до взаєморозуміння [199, с. 35]. Рефлексія своєї особистої й професійної поведінки є однією з інваріантних характеристик формування конфліктологічної культури фахівця сфери обслуговування.

З позицій *ймовірнісного* підходу система педагогічних засобів формування КК майбутнього фахівця сфери обслуговування структурується системою ймовірнісних професійних конфліктологічних завдань, які фахівцю потрібно буде вирішувати в процесі взаємодії з професійним конфліктологічним середовищем.

Вихідною методологічною позицією при виявленні конфліктологічних завдань як класу ймовірнісних професійних завдань є загальна теорія функціональних систем, основи якої закладені в працях науковців (П. Анохін, Б. Ломов, К. Судаков), теорії управління (А. Ананьєв, П. Анохін,

Б. Ломов, Н. Кузьміна, В. Шадриков) та її основних положень. Вона знайшла відображення також принципах управління конфліктом (А. Добровіч, С. Ковальов). В логіці понятійної схеми опису конфлікту, що запропонована вченими, які досліджували явище конфлікту. Суть управління конфліктом полягає в цілеспрямованій дії на процес розвитку конфлікту. Управління конфліктами включає такі процеси: прогнозування конфліктів; попередження одних і стимулювання інших; припинення і придушення конфліктів; регулювання і розв'язання [122, с. 355].

Позиційно-ситуативний підхід конкретизує використання конфліктної ситуації з метою формування конфліктологічної культури фахівця сфери обслуговування залежно від рівня розвитку конфліктної позиції студентів. Цей підхід обґрунтовано в працях В. Павлова, Ф. Савіної, В. Серікова та інших.

Проблемні ситуації – це стан розумового утруднення, що виник в процесі аналізу інформації або певних обставин та пояснюється недостатнім обсягом раніше засвоєних знань і способів розумової або практичної діяльності для пізнавального завдання. Високий рівень включення студентів в проблемну ситуацію при формуванні КК досягається завдяки розвитку здатності до структурування та здійснення таких навчально-пізнавальних дій:

- самостійне бачення проблеми розв'язання конфлікту;
- коректне формулювання і вербальне оформлення відповідної проблемної конфліктної ситуації;
- висунення гіпотези вирішення проблеми щодо управління конфліктом;
- відбір методів і засобів розв'язання конфліктної ситуації, адекватних висунутій гіпотезі;
- фіксування варіантів її розв'язання, обґрунтування власної версії у розв'язання проблеми;
- уточнення підсумків розв'язання ситуації;
- здійснення рефлексії в проблемному завданні.

Викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутні фахівців сфери обслуговування” здійснювалось згідно тематичного плану. (див. табл.2.5)

Таблиця 2.5

Тематичний план змістових модулів спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутні фахівців сфери обслуговування”

№	Тема	Кількість годин				
		Лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Тренінгові заняття	Самостійна робота
Змістовий модуль 1. Конфлікти в сфері обслуговування. Конфліктологічна культура як складова професійної культури фахівців сфери обслуговування						
1	Конфлікт як об'єкт управління	4	2	4	2	2
2	Конфліктологічна культура фахівців сфери обслуговування	4	2	4	2	2
3	Методи управління конфліктними ситуаціями	4	2	2	2	2
Змістовий модуль 2. Конфлікти при виконанні основних функцій працівників сфери обслуговування						
4	Конфлікти при виконанні функції планування	2	2	2	2	2
5	Конфлікти при виконанні функції організування	2	2	2	2	2
6	Конфлікти при виконанні функції мотивація	2	2	2	2	2
7	Конфлікти при виконанні функції контроль	2	2	2	2	2
8	Конфлікти при виконанні функції координація	2	2	2	2	2
9	Конфлікти при виконанні освітньої функції	2	2	2	2	2
10	Конфлікти при виконанні самоосвітньої функції	2	2	2	2	2
11	Конфлікти при виконанні технологічної функції	2	2	2	2	2
12	Конфлікти при виконанні управлінської функції	2	2	2	2	2
Разом		30	24	28	24	24

Отже, спецкурс “Конфліктологічна культура фахівця сфери обслуговування” побудовано з урахуванням культурологічного, синергетичного, ймовірнісного і позиційно-ситуативного підходів.

Отже, дотримання зазначених педагогічних умов використання необхідних методів, засобів та форм навчання має забезпечити успішну реалізацію зазначеної моделі у спецкурсі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

2.3. Модель формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

На сучасному етапі розвитку суспільства посилюються вимоги до якості підготовки фахівців. Особливо це стосується сфери обслуговування, адже її відмінною рисою є постійне спілкування з клієнтами, співробітниками, керівництвом. І саме від рівня сформованості професійної культури фахівців сфери обслуговування безпосередньо залежить імідж підприємства, а отже і його прибутки. Однією з важливих складових професійної культури є конфліктологічна культура.

У I розділі нашого дослідження ми розглянули та проаналізували основні поняття, сутність, зміст, складові та функції КК, виокремили педагогічні умови її формування.

Необхідність узагальнення й систематизації отриманих результатів спонукала нас до створення моделі КК майбутніх фахівців сфери обслуговування. Звернення до цього методу дослідження вимагало розгляду та аналізу таких понять, як “модель” та “моделювання”.

Спочатку проаналізуємо дефініцію “модель”. Багатогранність, різноманітність та специфічність поняття “модель” спричинила і різноплановість у підходах науковців до її визначення.

Так, на думку В. Трофименко, основними ознаками моделі є відображення або імітація об’єкта, що вивчається; здатність до заміщення

об'єкта, що вивчається; здатність давати нову інформацію (нове знання) про об'єкт; наявність точних умов і правил побудови моделі і переходу від інформації про модель до інформації про об'єкт. Ці ознаки виокремлено: М. Зав'яловою, І. Ковальченко, В. Штофф та ін. [86, с. 123].

“Модель” – речова, знакова або уявна (мислена) система, що відтворює, імітує, відображає принципи внутрішньої організації або функціонування, певні властивості, ознаки чи(та) характеристики об'єкта дослідження (оригіналу). Розрізняють фізичні, математичні та ін. моделі [175, с.849].

Модель є ідеєю “... безперечно самою геніальною з усіх, які тільки висунула до цього часу політична економія”, вважав К. Маркс [69, с. 345].

Дослідники модель розуміють як:

- а) зразок, взірцевий примірник чогось;
- б) тип, марка конструкції;
- в) те, що є матеріалом, натурою для відтворення;
- г) зразок, з якого знімається форма для відливання в іншому матеріалі;
- д) комп'ютерна модель,
- е) розрахункова модель,
- ж) теоретична модель (процесу, конструкції тощо) [60, с. 85].

Наприклад, модель — опис об'єкта (предмета, явища або процесу) на якій-небудь формалізованій мові, складений з метою вивчення його властивостей. Такий опис особливо корисний у випадках, коли дослідження самого об'єкта ускладнене або фізично неможливе [69, с.85].

Найчастіше в ролі моделі виступає інший матеріальний або уявний об'єкт, що замінює в процесі дослідження об'єкт-оригінал. Отже, модель виступає своєрідним інструментом для пізнання, який дослідник ставить між собою і об'єктом, і за допомогою якого вивчає об'єкт, що його цікавить.

Модель – це прообраз, опис або зображення якогось об'єкту. Крім матеріальних об'єктів (іграшки, глобуса, макету будинку), існують абстрактні моделі: описи, формули, зображення, схеми, креслення, графіки тощо. За

допомогою математичних формул описуються, скажімо, арифметичні операції. Хімічні формули допомагають уявити атомний склад хімічних речовин і реакцій, в які вони вступають [89, с. 21].

Найкраще сутність поняття “модель” розкрив американський філософ М. Вартофський: “Насамперед, я пропоную, що моделі – це високо спеціалізовані частки нашого технічного оснащення, специфічні функції складаються з об’єднання майбутнього..... Під моделлю я маю на увазі не просто деяку сутність, а скоріше засіб дії, який репрезентує цю сутність. У цьому сенсі моделі – це втілення цілей, і в той же час інструменти здійснення цих цілей... Модель одночасно враховує мету і гарантує її реалізацію”. У такому розумінні моделі – дещо більше ніж абстрактні ідеї. Вони є технологічними засобами для концептуального дослідження, яке призводить до експерименту [14, с. 507.].

Процес побудови моделі називається моделюванням. Моделювання є методом дослідження явищ і процесів, що ґрунтується на заміні конкретного об’єкта досліджень (оригіналу) іншим, подібним до нього (моделлю).

Моделювання в широкому сенсі — це особливий пізнавальний процес, метод теоретичного та практичного опосередкованого пізнання, коли суб’єкт замість безпосереднього об’єкта пізнання вибирає чи створює схожий із ним допоміжний об’єкт-замісник (модель), досліджує його, а здобуту інформацію переносить на реальний предмет вивчення; це процес створення та дослідження моделі, а модель — засіб, форма наукового пізнання.

Моделювання широко використовується в дослідженні систем різної природи, але особливого значення воно набуває в соціальному управлінні, в рамках методології системного підходу.

Моделювання є однією з основних категорій теорії пізнання. На ідеї моделювання, по суті, базується будь-який метод наукового дослідження.

До основних видів моделювання відносять фізичне і математичне.

Проаналізувавши теоретичні аспекти моделювання, можна стверджувати, що воно сприяє перенесенню отриманих в процесі

дослідження моделей на оригінал тому, “що модель у певному сенсі відтворює будь-які його сторони і передбачає наявність відповідних теорій і гіпотез, які вказують на рамки, припустимі при моделюванні спрощень. Моделювання виконує задачу конструювання нового, ще не існуючого в практиці” [86, с. 125].

Тому разом з іншими загальнонауковими і спеціальними методами, в нашому дослідженні ми використовуємо метод моделювання.

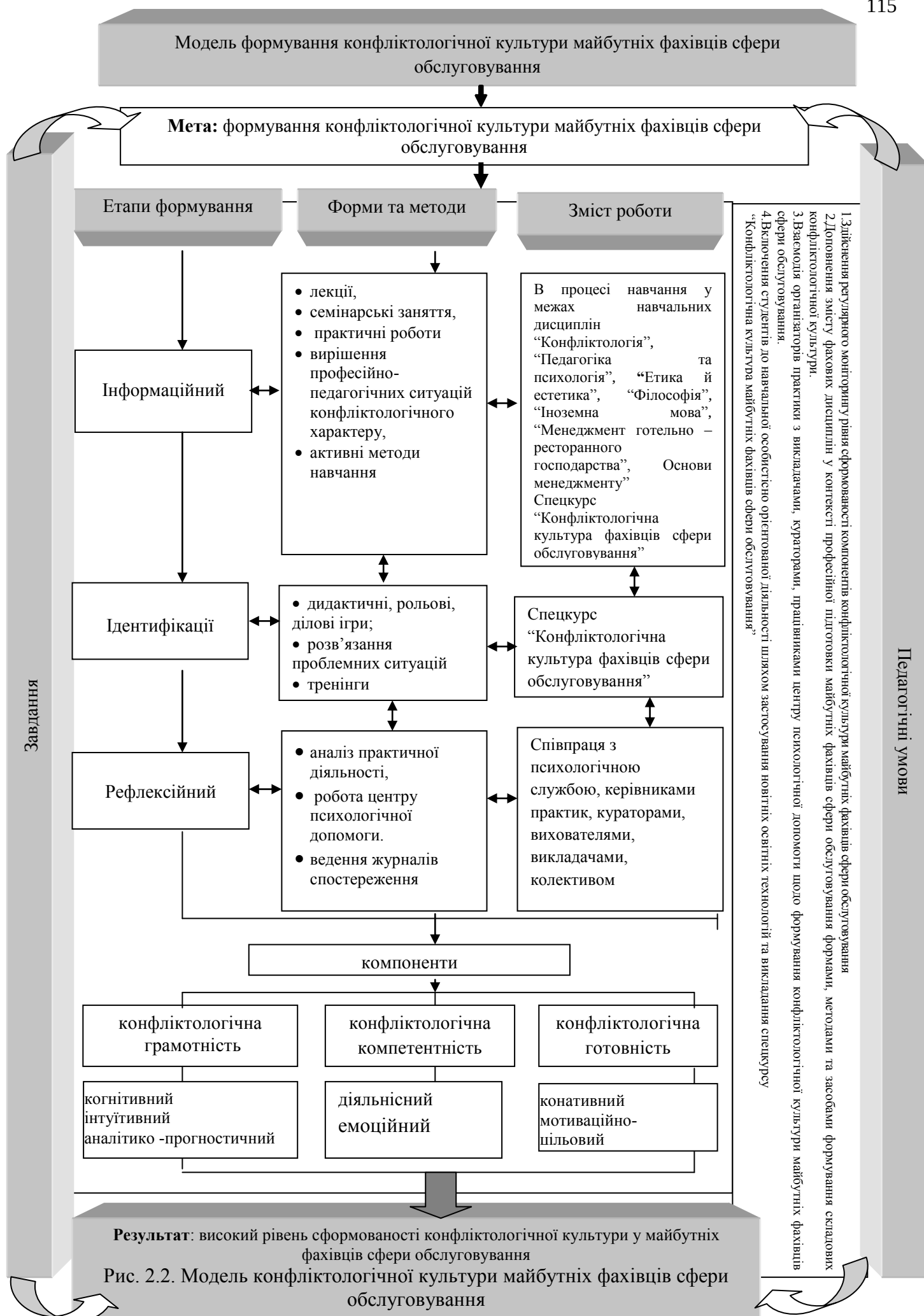
Для ефективного формування конфліктологічної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування потрібно знати відповіді на питання: “Де ми знаходимось?”, “Куди ми прямуємо?”, “Який результат ми хочемо отримати?”, “Які форми та методи ми можемо використати?”, “Яких умов ми повинні дотримуватись?”, “З ким будемо співпрацювати?” тощо.

Створена нами модель конфліктологічної культури дає відповіді на усі ці запитання і сприяє цілісному уявленню про існуючу проблему та намічені шляхи її розв’язання (див. рис. 2.2.).

В моделі відображено мету, завдання, педагогічні умови, основні етапи формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Мета формування конфліктологічної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає в отриманні необхідних теоретичних знань та виробленні практичних умінь та навичок для профілактики, прогнозування та вирішення конфліктних ситуацій в професійному конфліктогенному середовищі сфери обслуговування.

Завданнями формування конфліктологічної культури є вироблення системи теоретичних знань про конфлікт, стратегії поведінки у конфлікті, виховання конструктивного ставлення до конфліктів; формування вміння перетворювати деструктивний конфлікт у конструктивний, що передбачає здатність “утримувати” конфлікт у його процесуальності (неуникнення конфліктної взаємодії), здатність до реконструкції конфліктної взаємодії; здатність до варіативного уявлення перспектив конфліктної взаємодії; здатність розуміти і переживати конфліктну взаємодію; емоційна стійкість;



емпатія; рефлексія; толерантність, усвідомлення особистості партнера по взаємодії як цінності, як мети, а не засобу конфліктної ситуації.

До педагогічних умов належать:

- здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури;
- взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- включення студентів до навчальної особистісно орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування відбувається в три етапи: інформаційний, ідентифікаційний, рефлексійний.

На *першому* інформаційному етапі відбувається розвиток когнітивного компонента КК, що визначається необхідністю засвоєння майбутніми фахівцями сфери обслуговування системи основних конфліктологічних знань і умінь для майбутньої професійної діяльності в умовах професійного конфліктогенного середовища.¹ З цією метою ми пропонуємо використовувати в процесі навчання у межах навчальних дисциплін “Конфліктологія”, “Педагогіка та психологія”, “Філософія”, “Етика й естетика”, “Іноземна мова”, “Менеджмент готельно-ресторанного господарства”, “Основи менеджменту”, “Етика бізнесу” такі методи: лекції, семінарські заняття, практичні роботи, розв’язання професійно-педагогічних завдань конфліктологічного характеру, активні методи навчання

(нетрадиційні види лекцій, розв'язання проблемних ситуацій, аналіз відео ситуацій, тренінгові вправи) тощо.

Метою *другого етапу* (ідентифікації) формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування є розвиток умінь сприймати і розуміти емоційний стан опонента в конфліктній ситуації; підбір основних стратегій розв'язання конфліктних ситуацій та умов їх використання в професійному середовищі; намагання сприйняти та усвідомити позицію конфліктуючої сторони. На нашу думку, на цьому етапі ефективними будуть такі форми роботи: практичні та семінарські заняття, позааудиторна робота. Основними методами роботи є: дидактичні, рольові, ділові ігри, ігри інтенсивного навчання, групові дискусії.

Третім етапом є етап рефлексії. Логікою нашого дослідження цей етап виділено у зв'язку з тим, що формування конфліктологічної культури передбачає розвиток рефлексії у студента. Завдяки їй він виділяє себе та інших суб'єктів взаємодії в конфліктних ситуаціях; здійснює вибір засобів і способів вирішення або запобігання конфліктам. Перефразовуючи ідею В.Бездухова про те, що “у рефлексії є не тільки особистісні витoki (фактичне знання, мотиви, наміри, установки і т.д.), але й витoki, що знаходяться в середовищі” [27, с.13], можна сказати, що, з одного боку, студент наслідує традиційні норми і правила, з іншого – він організовує міжособистісну взаємодію згідно обраним ним цінностям, спираючись на особистий досвід і досвід товаришів у розв'язанні конфліктів.

На цьому етапі переважають ситуації, спрямовані на формування вміння адекватно сприймати конфліктну ситуацію, спрямовувати її в потрібне русло. Вони розкривають вміння використовувати та вдало поєднувати методи, прийоми та засоби розв'язання конфліктів конструктивними способами; творчо розв'язувати конфліктні ситуації, а не лише використовувати набутий досвід; швидко аналізувати конфліктну ситуацію та прогнозувати її розвиток; формують здатність на інтуїтивному рівні відчувати настрій співрозмовника, прогнозувати його поведінку.

Розподіл матеріалу у спецкурсі здійснювався відповідно до етапів, що виокремлених у моделі формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування. Форми та методи впровадження формувального експерименту органічно поєднані з етапами формування конфліктологічної культури (табл. 2.6)

Основними формами роботи зі студенти на цьому етапі є співпраця з психологічною службою, керівниками практик, кураторами, вихователями, викладачами, колективом. Методами - аналіз практичної діяльності, робота центру психологічної допомоги, ведення журналів спостереження.

Складовими конфліктологічної культури в першому розділі ми виокремили конфліктологічну грамотність, конфліктологічну готовність, конфліктологічну компетентність.

До структури КК входять конфліктологічна грамотність, що містить когнітивний, інтуїтивний та аналітико-прогностичний компоненти, конфліктологічна компетентність – емоційний, та діяльнісний компоненти, конфліктологічна готовність – конативний та мотиваційно-цільовий компоненти.

Таблиця 2.6

Форми та методи реалізації методики формування конфліктологічної культури відповідно до етапів та компонентів

Етап	Напрямок роботи	Форми та методи реалізації методики	Компонент конфліктологічної культури
Інформаційний	Лекція	Традиційні та нетрадиційні види лекцій (проблемна, із заздалегідь запланованими помилками, бесіда, диспут, візуалізація, із застосуванням техніки зворотного зв'язку (інтерактивна лекція) тощо;	конативний, мотиваційно-цільовий, аналітико-прогностичний
	Семінарські заняття	Усне та письмове опитування, тестування, анкетування, складання порівняльних таблиць, понятійні диктанти, круглі столи, мозкові штурми, тощо	емоційний, діяльнісний

Продовження таблиці 2.6

Ідентифікації	Практичні заняття	Розв'язування проблемних, особистісно орієнтованих ситуацій, аналіз відео-ситуацій, ділові та дидактичні ігри, тренінгові заняття, дискусійні методи, складання та розв'язання кросвордів, виокремлення на основі атракцій "позитивних" та "негативних" образів тощо.	інтуїтивний, діяльнісний, конативний
Рефлексії	Робота з центром психологічної допомоги Робота кураторів та ви-хователів Робота з керівниками практики	Психологічні консультації. Виховні години, перегляд та обговорення фільмів, вистав, зустрічі з представниками центру молоді, сім'ї та спорту. Застосування набутих знань та навиків при виконанні обов'язків в професійному конфліктогенному середовищі	діяльнісний, конативний, емоційний, інтуїтивний, мотиваційно-цільовий

До *емоційного* компоненту належить комплекс таких якостей: емоційна лабільність, стабільна самооцінка, відсутність прояву соціофобії, агресивності, емоційне сприйняття конфлікту, емоційна стійкість тощо.

Інтуїтивний компонент базується на вмінні використовувати методи, засоби, прийоми врегулювання конфліктних ситуацій на основі інтуїції, вмінні спрямовувати розвиток конфлікту в потрібне русло, здатності швидко виявляти та нейтралізовувати конфліктогени.

Аналітико-прогностичний компонент – це вміння проводити діагностику конфліктної ситуації, прогнозувати та попереджувати конфліктну ситуацію, вміння використовувати всі форми аналізу; формулювання висновків, побудованих на низці подій.

Когнітивний компонент полягає в засвоєнні теоретичних знань про конфлікт, динаміку конфлікту, знання закономірностей розвитку конфліктогенних властивостей, засвоєння понятійного апарату, гнучкості

розуму, цілісності засвоєних знань, прикладному характері теоретичних знань.

Діяльнісний компонент – це здатність будувати професійну взаємодію з суб'єктами професійної діяльності в усіх видах ситуацій (проблемна, конфліктна, кризисна, екстремальна), займати конструктивну конфліктну позицію; вміння застосовувати теоретичні знання та набутий досвід в практичній діяльності, вміння управляти конфліктною ситуацією

Конативний компонент проявляється у високому рівні психологічної стійкості та конфліктостійкості особистості; її соціальній активності, що виявляється в емоційно-вольовій сфері, цілеспрямованості запобіганню виникнення конфліктних ситуацій; сформованій психологічній стійкості та конфліктостійкості; сприйнятті морально-етичних норм і правил.

Мотиваційно-цільовий компонент базується на формуванні позитивного ставлення до конфлікту як до рушійної сили прогресу, сприйняття суперника у конфліктній ситуації як тимчасового опонента, а не ворога; використанні усіх стратегій подолання конфліктних ситуацій залежно від обставин та поставлених цілей

Отже, запропонована модель формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування містить в собі тісно взаємопов'язані компоненти (етапи формування КК, методи, засоби та форм навчання з метою формування КК, педагогічні умови, компоненти та критерії КК), що враховані при розробці спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

Висновки до розділу

1. З метою оптимізації процесу формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у розділі визначено педагогічні умови: здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери

обслуговування; доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури; взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; включення студентів до навчальної особистісно орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

2. Для комплексної реалізації означених умов розроблено модель формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, що органічно поєднує такі елементи, як: мета, завдання, педагогічні умови, етапи (інформаційний, ідентифікації, рефлексійний), форми та методи формування КК (лекції, семінарські заняття, практичні заняття, розв’язання професійно-педагогічних завдань конфліктологічного характеру, активні методи навчання; дидактичні, рольові, ділові ігри; тренінгові заняття, дискусії, аналіз практичної діяльності, ведення журналів спостереження тощо), зміст і форми роботи (в процесі навчання у межах навчальних дисциплін “Конфліктологія”, “Педагогіка та психологія”, “Етика й естетика”, “Філософія”, “Іноземна мова”, “Менеджмент готельно-ресторанного господарства”, Основи менеджменту”, під час впровадження спецкурсу “Конфліктологічна культура фахівців сфери обслуговування”, практичні та семінарські заняття в процесі навчання, позааудиторна робота, співпраця з психологічною службою, керівниками практики, кураторами, вихователями, викладачами, колективом), компоненти та критерії, кінцеву мету формування КК - високий рівень сформованості конфліктологічної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Матеріали розділу відображено в таких публікаціях автора [46; 48; 50; 51; 55; 58; 59; 60; 65]

РОЗДІЛ 3

ЕКСПЕРЕМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ ПЕДАГОГІЧНИХ УМОВ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1 Методика й зміст експериментальної роботи

З метою створення системи формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування необхідно вивчити вихідний рівень сформованості цієї характеристики. Для цього в дослідженнях використовують діагностичний компонент, що забезпечує зв'язок елементів “мета – результат”.

У процесі розв'язання конфліктних ситуацій майбутні фахівці сфери обслуговування намагаються знайти оригінальний, нетрадиційний вихід, спираючись на співпрацю з клієнтами, проявити кмітливість, вигадку, гнучкість. Тому їм необхідно вміти прогнозувати процес розвитку відносин, розвитку конфлікту і різних варіантів його розв'язання, а також конструювати декілька варіантів розв'язання конфліктної ситуації.

Отже, процес формування конфліктологічної культури має усвідомлюватись як засіб набуття своєї професійної зрілості, переконання в необхідності ґрунтовної підготовки майбутнього фахівця сфери обслуговування до розв'язання конфліктів. У них необхідно сформувати прагнення до самоосвіти і самовдосконалення власної конфліктологічної культури.

Отже, формування конфліктологічної культури фахівця полягає в тому, щоб не тільки забезпечити розвиток конфліктогенних професійно важливих якостей психіки та особистості, а й зробити процес професійного особистісного самовдосконалення у взаємодії з професійним

конфліктогенним середовищем частиною професійного становлення особистості.

Для оптимального вибору сукупності діагностичних методик вимірювання сформованості конфліктогенних індивідуальних і особистісних властивостей фахівця сфери обслуговування, що наповнюють конфліктологічну культуру, звернемося до вже описаної раніше (параграф 2.1.) моделі конфліктологічної культури фахівця сфери обслуговування, де нами виокремлено компоненти складових КК та підберемо методики діагностики кожного компоненту (див. табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Методики діагностики компонентів конфліктологічної культури

№ з/п	Критерій	Діагностика
1.	Емоційний	Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності й ригідності (адаптований варіант тесту Г. Айзенка), “Оцінка рівня тривожності” Ч. Спілберга
2.	Інтуїтивний	В. Андрєєв “Оцінка рівня конфліктності особистості”, діагностика самооцінки і впевненості в собі в критичних ситуаціях
3.	Аналітико - прогностичний	Методика ”Зіставлення”, спостереження
4.	Когнітивний	Оцінка якості виконання практичних завдань та ситуацій “Практикуму по конфліктології”, тестування
5.	Діяльнісний	Тест К. Томаса на виявлення стилю конфліктної взаємодії; розв’язання практичних ситуацій (авторська розробка)

Продовження таблиці 3.1

6.	Конативний	Діагностика особистісної гнучкості/ригідності, оцінка конфліктності особистості оцінка схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптований варіант Н. Грішиної)
7.	Мотиваційно-цільовий	Методика дослідження між особового сприйняття в конфліктній ситуації А. Татищевої

Діагностика особистісної гнучкості/ригідності. Ригідність є однією з найважливіших рис особистості. Вона тісно зв'язана з конфліктогенністю поведінки, труднощами в спілкуванні, часто зумовлює конфліктність як стійку особистісну характеристику.

Ригідність характеризується наявністю ускладнень (аж до повної нездатності) в зміні наміченої людиною програми діяльності коли потрібно її переструктурувати. Ригідність — це тенденція до вкрай підвищеного збереження і непорушності своїх настанов, стереотипів, способів мислення, нездатність змінювати поведінку і власну точку зору (у тому числі і визнавати помилки). Діагностика передбачає відповідь “так” або “ні” на п'ятдесят запитань, за якими можна оцінити особистість (див. додаток И).

Оцінка конфліктності особистості. Передбачає, що респондент має вибрати одну із запропонованих відповідей на запитання. Кожна відповідь оцінюється відповідним балом. У залежності від кількості набраних балів виокремлено дев'ять рівнів конфліктності особистості (див. додаток К).

Оцінка схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптований варіант Н. Гришиної). Пропонується ряд тверджень, що допоможуть визначити деякі особливості поведінки. В діагностиці є два варіанти (А і В), з яких потрібно вибрати один, що найбільше відповідає поглядам респондента, його думкам про себе. Відповідати потрібно якнайшвидше (див. додаток Л).

Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності й ригідності (адаптований варіант тесту Г Айзенка). Психічні стани тривожності, агресивності, ригідності тісно пов'язані з конфліктною поведінкою, використанням особистістю конфліктних стилів спілкування.

Ця діагностика містить сорок різновидів психічних станів та пропонує оцінити їх стосовно себе (дуже підходить мені, підходить мені, але не дуже, зовсім не підходить) (див. додаток М).

“Оцінка рівня тривожності” Ч. Спілбергер Тривожність як межева властивість особистості виявляється в очікуванні несприятливого розвитку подій. Тривожність є суб'єктивним проявом несприятливого стану особистості.

Високий рівень тривожності може спостерігатися у людей із завищеним рівнем домагань, а також із низькою самооцінкою, і тісно пов'язаний із конфліктністю особистості. Тривожність визначає індивідуальну чутливість особистості до стресу, підвищену схильність до переживання незвичайних, суб'єктивних конфліктних ситуацій, а також до форсування переживань, ескалації конфліктогенів і психологічних захистів тощо.

Автором запропоновано 20 тверджень, для кожного з яких необхідно обрати чотири рівня (майже ніколи, іноді, часто, майже завжди). Кожний рівень оцінюється відповідним балом (див. додаток Н).

Рівень конфліктності особистості майбутнього фахівця сфери обслуговування **В. Андрєєв** пропонує визначити за допомогою тесту “Оцінка рівня конфліктності особистості”. Він містить 14 питань для самооцінки конфліктогенних якостей (дратівливість, нетерпимість), можливих об'єктів конфліктів (несправедливість, егоїзм, бюрократизм), конфліктних емоційних станів. Запропоновані варіанти відповідей відповідають 10 рівням (від “дуже низького” до “найвищого”) розвитку конфліктності

Діагностика самооцінки і впевненості в собі в критичних ситуаціях.

Самооцінка – центральна психологічна характеристика, що організує особистість. Рівень самооцінки і впевненості в собі тісно пов'язаний із конфліктністю особистості й особливостями стилю поведінки в конфліктних ситуаціях на інтуїтивному рівні. Ця методика складається з тридцяти двох тверджень та п'яти варіантів відповідей до них: “я думаю про це дуже часто”, “я думаю про це часто”, “я думаю про це іноді”, “я думаю про це рідко”, “я не думаю про це ніколи”. Кожне ставлення оцінюється відповідним балом. Підрахована сума балів дозволяє визначити рівень самооцінки і впевненості в собі в критичних ситуаціях.

Методика дослідження міжособистісного сприйняття в конфліктній ситуації **А. Татищевої**, спрямована на виявлення семантичного поля поняття конфлікт (із запропонованого списку синонімів поняття “конфлікт” необхідно створити шкалу, та розташувати на них семантичну їх близькість до конфлікту). Зміст цієї методики полягає у з'ясуванні уявлень студентів про змістовий аспект конфлікту (див. додаток С).

Методика “Зіставлення” складається з двох частин. У першій частині студентам пропонується обрати п'ять із двадцяти варіантів стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях (йду геть; образливо висловлююсь; вдаряю або штовхаю цю людину; надаю можливість розв'язати проблему комусь іншому; обговорюю проблему з іншою (сторонньою) людиною; намагаюсь знайти рішення; інколи я жертвую своїми цілями заради збереження гармонії у стосунках, намагаюсь розв'язати конфлікт, базуючись на засадах співробітництва тощо). В другій частині студенти мають написати п'ять відповідей на питання “Що я чекаю від людини, з якою вступила у конфлікт”.

Також робота з підвищення рівня конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування була запланована в роботі психологічної служби, що сприяло отриманню більш достовірних даних на етапі констатуючого експерименту.

Для комплексного дослідження та мінімізації впливу суб'єктивного

фактору та збігу обставин використовувався метод спостереження. Програма спостереження сформованості компонентів конфліктологічної культури в процесі навчально-професійної конфліктологічної діяльності студентів включала пошук відповідей на такі питання:

- 1) Частота участі в конфліктних ситуаціях і конфліктах (часто, рідко, одиничні випадки);
- 2) Тип конфлікту, в якому бере участь той, хто навчається (вертикальний, горизонтальний, конфлікт інтересів, когнітивний, моральний, організаційний, відкритий, прихований, емоційний);
- 3) Відношення до опонента (антагоніст, ворог, конкурент, супротивник, суперник, партнер);
- 4) Використання активних конфліктних стратегій (суперництво, співпраця, компроміс, відхід, пристосування);
- 5) Форми конфліктної поведінки (мовчання, демонстративний відхід, прихований гнів, ігнорування кривдника, їдкі зауваження, сварка, застосування фізичної сили, звернення до третьої особи, пошук союзників для підтримки, вчинку, діалог, суперечка, погрози, осуд, полеміка тощо);
- 6) Способи розв'язання конфлікту (суперечка, застосування санкцій, вказівка на порушення, контроль негативних емоцій, непряма дія, критика, терпимість і доброзичливість, дискусія, переконання).

Ми розробили журнал спостережень рівня розвитку конфліктологічної культури, та роздали його кураторам груп, викладачам профільних предметів, керівникам практики та вихователям гуртожитку. Так нами отримано відомості про поведінку майбутніх фахівців сфери обслуговування під час навчання, під час проходження практики (безпосереднє спілкування з клієнтами та співробітниками в процесі роботи), під час виховних годин (тематичні виховні години, похід в театр, кіно, музеї, екскурсії, відпочинок на природі тощо), за межами навчального закладу.

Аналіз результатів навчально-професійної конфліктологічної діяльності визначав оцінкою якості виконання практичних завдань і ситуацій

“Практикуму з конфліктології” та за допомогою тесту, що містить 17 пар суджень та дозволяє виявити прикладний характер теоретичних знань студентів. Оцінкою результатів є три графіки, один з них – результат самодіагностики, другий складає одnogрупник з власного бачення особистості респонденти, третій – викладач. Графік виконується за зазначеними у тесті позначками (див. додаток Т).

Ця методика призначена для визначення поведінки студентів в конфліктних ситуаціях. Потрібно вибрати лише одну цифру, що показує ступінь наближення поведінки до варіанту відповіді в правому чи лівому стовбці і позначити її в бланку відповіді крапкою. Цифра 3 означає «важко сказати», її бажано використовувати дуже рідко, або не використовувати зовсім. Після того, як всі відповіді будуть відмічені, потрібно з'єднати крапки між собою в чіткій послідовності питань. Отриманий графік і буде результатом діагностики. З метою визначення об'єктивності цей же графік пропонується іншому студенту цієї ж групи із завданням визначити рівень конфліктологічної культури респондента.

Третій графік складає викладач на основі спостереження за навчально-професійною конфліктологічною діяльністю студента.

За зробленою позначкою на шкалі будується загальний графік (середнє арифметичне між трьома графіками, наприклад, якщо в першому питанні респондент, що проводив самодіагностику поставив позначку на цифрі 2, студент, який його характеризував на цифрі 3, викладач також на цифрі 2, то позначка за середнім арифметичним буде знаходитись на цифрі 2.3, тому що $(2+3+2)\div 3=2.3$). Якщо загальний графік проходить по цифрам 1-2, це свідчить про високий рівень сформованості конфліктологічної культури, якщо по цифрам 2-4 – про середній, по цифрам 4-5 – про низький рівень. Цей підхід забезпечує об'єктивну діагностику рівнів сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Тест К. Томаса на виявлення стилю конфліктної взаємодії, якій віддається перевага, дає можливість діагностувати, наскільки в практиці

конфліктних ситуацій студент здатний реалізувати всі стилі (пристосування, відхід, компроміс, співпраця, суперництво) конфліктної взаємодії [5]. Якщо з 30 можливих виборів встановлюється по шість випадків вибору, то студент в конфліктній ситуації буде реалізовувати всі відомі стратегії. Якщо ж певний стиль переважає (наприклад, 11 виборів стилю “суперництво” і 1 вибір стилю “пристосування”), то це свідчить про відсутність конфліктологічних умінь в “необраному” стилі.

Розв'язання практичних ситуацій (авторська розробка). На практичне заняття запрошувалась стороння людина, із заздалегідь підготовленим сценарієм передконфліктної ситуації та прогнозованим розвитком конфлікту. Студенти отримували завдання в розмові з опонентом: 1) уникнути конфлікту (високий рівень); 2) вступити в конфлікт, але розв'язати його без втрат для себе (середній рівень); 3) не розв'язати конфлікт, вступити в суперечку (низький рівень)

Отже, названі та схарактеризовані діагностики сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки дають можливість виявити вихідний рівень цієї характеристики в константувальному експерименті та перейти до впровадження системи педагогічних засобів та умов її формування.

На думку багатьох науковців, дослідження процесу навчання не можуть бути доведеними, якщо вони не підлягали експериментальній перевірці [11; 23; 44; 152;]. У педагогіці провідну роль в організації експериментальної перевірки ефективності та доцільності теоретичних положень, зазначає С. Гончаренко, відведено педагогічному експерименту, який “визначається як комплексний метод перевірки гіпотези, що є організованим системним процесом” [23, с. 242].

Експериментальна робота здійснювалася в кілька етапів, кожний з яких мав своє спрямування.

Перший етап – констатувальний – було спрямовано на розв'язання таких завдань: вивчити можливості навчального процесу у ВНЗ щодо

формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; встановити методи діагностики, котрі дають можливість об'єктивно визначити рівень сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Він тривав 2 роки і був обумовлений необхідністю вірогідного визначення початкового рівня сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Вивчення цього рівня дало можливість сформувати групи в рамках основного експерименту.

Результати констатувального експерименту показали недостатній рівень сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Тому необхідне формування КК в рамках розробленої моделі. Провідною ознакою її ефективності й достатності виокремлених педагогічних умов буде перехід майбутніх фахівців сфери обслуговування на вищий рівень сформованості конфліктологічної культури.

За основу проведення експериментальної перевірки нами використана методика, розроблена В. Давидовим, П. Образцовим та А. Уман [31]. Вона передбачає умовний поділ дослідження на п'ять етапів, кожний з яких спрямований на розв'язання поставлених завдань.

Аналіз наукових джерел, педагогічні спостереження, проведені на I етапі експериментального дослідження дозволили нам уточнити зміст професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування до розв'язання конфліктів та визначити фази, на яких формуються складові КК:

- *конфліктологічна грамотність* як система науково-теоретичних професійних знань про конфлікт, спрямованих на вироблення умінь професійно-наукового аналізу конфлікту;

- *конфліктологічна компетентність* як система практичних умінь і навичок операційної дії, необхідних для професійного оволодіння гуманістичними способами розв'язання конфлікту;

- *конфліктологічна готовність* як система умінь і навиків, що дозволяють провести співставлення реального результату розв'язання

конфлікту з бажаним, бачення і розуміння конфлікту, призначені для прогнозування і оцінювання наслідків конфлікту, аналізу постконфліктної ситуації.

Також на цьому етапі проведено вибір і вирівнювання контрольних й експериментальних груп на основі проведення вхідного тестування. Перевірку їхньої однорідності ми здійснювали з використанням t-критерію Стюдента і критерію χ^2 Пірсона, що дали можливість врахувати психофізіологічні властивості студентів і рівень підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування до розв'язання конфліктів.

Експериментальне дослідження проводилося серед студентів I-III курсів Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту, Полтавського університету економіки і торгівлі, Тернопільського комерційного коледжу (див. табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Кількість студентів, задіяних в експериментальному дослідженні

Навчальний заклад	Спеціальність	Кількість студентів	в тому числі	
			КГ	ЕГ
Полтавський університет економіки і торгівлі	готельна і ресторанна справа (6.140101)	80	29	51
Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут	організація обслуговування в закладах ресторанного господарства і торгівлі (5.14010102)	155	82	73
Тернопільський комерційний коледж	організація обслуговування населення (5.14010202)	119	63	56
Всього		354	174	180

Для оцінки однорідності КГ і ЕГ застосовується t -критерій Стьюдента для незалежних змінних: висувається дві гіпотези. Перша – нульова (H_0), за якою різниці рівнів підготовки студентів недостатньо значні, і тому розподіл оцінок відноситься до однієї генеральної сукупності, тобто вибірка здійснена вірно. Друга – альтернативна (H_1), відповідно до якої різниці між обома розподілами достатньо значні і пов'язані з малим об'ємом вибірки [23, с. 249].

У психології і педагогіці прийнято вважати, що нульову гіпотезу можна відкинути на користь альтернативної, якщо за результатами статистичного тесту ймовірність випадкового виникнення знайденої різниці не перевищує 5 зі 100. Якщо ж цей рівень достовірності не досягається, то вважають, що різниця цілком може бути випадковою і тому не можна відкидати нульову гіпотезу [23, с. 250].

Отже, потрібно довести, що розподіл оцінок при вхідному тестуванні в КГ і ЕГ групах є вибірками з однієї генеральної сукупності, тобто що нульова гіпотеза вірна.

Для визначення статистичної достовірності різниці між середніми значеннями показників ефективності в ЕГ і КГ обчислюється t -критерій Стьюдента за формулою:

$$t = \frac{\bar{x}_{EG} - \bar{x}_{KG}}{\sqrt{m_{EG} + m_{KG}}}$$

де x_{EG} і x_{KG} – середні арифметичні значення змінних у КГ і ЕГ;

m_{EG} і m_{KG} – величини середніх помилок, які обчислюються за формулою:

$$m = \frac{\sigma^2}{n}$$

де σ^2 – дисперсія, обчислюється за формулою:

$$\sigma^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (\bar{x} - x_i)^2}{n - 1}$$

де $(\bar{x} - x_i)^2$ – квадрат відхилень окремих значень ознак від середньої арифметичної;

n – кількість ознак.

Значення і проміжні результати обчислення значущості статистичних різниць середніх оцінок одержаних студентами ЕГ і КГ при вивченні навчальних дисциплін: “Конфліктологія”, “Основи менеджменту”, “Менеджмент підприємств” наведено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Результати обчислення значущості статистичних відмінностей середніх значень

Рівні Знань	Експериментальна група			Контрольна група		
	значення ефективнос ті діяльності	$(\bar{x}_{EG} - x_{EG})$	$(\bar{x}_{EG} - x_{EG})$	значення ефективнос ті діяльності	$(\bar{x}_{KG} - x_{KG})$	$(\bar{x}_{KG} - x_{KG})^2$
Низький	11	-7,17	51,41	6	-1,97	3,88
Задовільний	44	-40,17	1613,63	36	-31,97	1022,08
Достатній	89	-85,17	7253,93	78	-73,97	5471,56
Високий	36	-32,17	1034,91	54	-49,97	2497,00
	$\bar{x}_{EG}=3,83$	$\sum_{i=1}^n (\bar{x}_{EG} - x_{EG})^2 = 9953$		$\bar{x}_{KG}=4,03$	$\sum_{i=1}^n (\bar{x}_{KG} - x_{KG})^2 = 8993$	
	$\sigma_{EG}^2=55,6$ $m_{EG}=0,31$			$\sigma_{KG}^2=51,98$ $m_{KG}=0,3$		

Експериментально одержано значення t-критерію:

$$t_{експ} = \frac{3,83 - 4,03}{\sqrt{0,31 + 0,30}} = -0,34$$

Для визначення рівня статистичної значущості відмінностей між середніми показниками ефективності діяльності в ЕГ і КГ $t_{експ}$ порівнюють з

$t_{\text{табл}}$. Табличне значення обирається з урахуванням обраного рівня достовірності ($\alpha = 0,05$), а також у залежності від числа ступенів свободи, яке знаходять за формулою:

$$k = n_{\text{ЕГ}} + n_{\text{КГ}} - 2$$

де k – число ступенів свободи;

$n_{\text{ЕГ}}$ і $n_{\text{КГ}}$ – число замірів у першому і другому рядах.

У нашому дослідженні:

$$k = 180 + 174 - 2 = 352$$

З таблиці t -критерію знаходимо, що значення $t_{\text{табл}} = 1,96$ (для $\alpha < 0,05$ при 352 ступенях свободи) [183, с. 330], що більше ніж $t_{\text{експ}} = -0,34$. Тому можна зробити статистично обґрунтований висновок про те, що нульова гіпотеза не відкидається і обидві вибірки відносяться до однієї генеральної сукупності.

Для перевірки одержаних результатів на відсутність відмінностей між двома емпіричними (експериментальними) розподілами (нульової гіпотези $\chi^2_{\text{експ}} < \chi^2_{\text{табл}} \Rightarrow H_0$) ми використовували критерій χ^2 Пірсона [41, с. 143]:

$$\chi^2_{\text{експ}} = \frac{1}{n_1 n_2} \cdot \sum \frac{(n_1 \cdot Q_{2i} - n_2 \cdot Q_{1i})^2}{Q_{1i} + Q_{2i}}$$

де n_1 n_2 – кількість оцінок в студентів КГ і ЕГ відповідно;

Q_{1i} і Q_{2i} – середньоарифметичне значення успішності в КГ і ЕГ відповідно.

Для цього критерію оцінка рівнів значущості визначається за числом ступенів свободи, яке позначається ν і обчислюється за формулою $\nu = k - 1$, де k кожен раз визначається за вибілковими даними і є числом елементів у вибірці. Якщо при розрахунку критерію використовується таблиця експериментальних даних, то величина ν визначається за формулою:

$$\nu = (k - 1) * (c - 1),$$

де k – число рядків, а c – число стовпчиків.

У нашому дослідженні:

$$\nu = (k-1)*(c-1) = (4-1)*(2-1) = 3$$

За спеціальною таблицею значень $\chi^2_{\text{табл}}$ [183, с. 334] знаходимо:

$$\chi^2_{\text{табл}} = \begin{cases} 7,815, p < 0,05 \\ 11,345, p < 0,01 \end{cases}$$

У табл. 3.4 наведено дані для розрахунку критерію згоди Пірсона $\chi^2_{\text{емп}}$, за результатами вхідного контролю у КГ і ЕГ.

Таблиця 3.4

Оцінка однорідності контрольної та експериментальної груп

Групи	Результати вхідного контролю				Кількість студентів
	Рівні знань				
	низький	достатній	середній	високий	
Контрольні (Q_{1i})	6	36	78	54	174 (n_1)
Експериментальні (Q_{2i})	11	44	89	36	180 (n_2)

Звідси,

$$\chi^2_{\text{експ}} = \frac{1}{174 \cdot 180} \cdot \left[\frac{(174 \cdot 11 - 180 \cdot 6)^2}{6 + 11} + \frac{(174 \cdot 44 - 180 \cdot 36)^2}{36 + 44} + \frac{(174 \cdot 89 - 180 \cdot 78)^2}{78 + 89} + \frac{(174 \cdot 36 - 180 \cdot 54)^2}{54 + 36} \right] = 5,2$$

Отже, $\chi^2_{\text{табл}} > \chi^2_{\text{експ}}$. Тому підтверджується нульова гіпотеза H_0 про те, що КГ і ЕГ групи відносяться до однієї генеральної сукупності.

На цьому етапі визначено умови експерименту, ті, які варіюються, і ті, які не варіюються.

Умови, які варіюються:

– в ЕГ виклад навчального матеріалу носить проблемний характер, а в КГ – традиційний інформативно-пояснювальний;

– в ЕГ при вивченні дисципліни “Конфліктологія” встановлено міжпредметні зв’язки з дисциплінами “Основи менеджменту”, “Педагогіка та психологія”, “Філософія”, “Етика й естетика”, “Іноземна мова”, а в КГ – вивчення проходить за традиційною методикою;

- в ЕГ використовується спецкурс “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування” (включає лекційні, семінарські, практичні заняття, співпраця з кураторами, керівниками практики, працівниками психологічної служби), у КГ лише навчальна діяльність;

- у ЕГ налагоджено ділові контакти організаторів практики з викладачами, кураторами та практичним психологом щодо формування конфліктологічної культури, в КГ вони не співпрацюють;

- в КГ практичні роботи виконуються за детально опрацьованими інструкціями, а в ЕГ на практичних заняттях використовуються активні методи навчання, такі, як: тренінгові вправи; аналіз та розв’язання проблемних ситуацій, відеоситуацій; спостереження за діяльністю працівників на підприємствах сфери обслуговування тощо;

Умовами, не варіюються є:

- однаковий час вивчення матеріалу;
- проведення занять в одних і тих самих аудиторіях;
- вивчення однакових у КГ і ЕГ дисциплін, за одними і тими ж навчальними програмами.

Отже, на I етапі експериментального дослідження нами проведено вибір і вирівнювання КГ і ЕГ груп на основі проведення вхідного тестування, за допомогою t-критерію Стюдента та критерію χ^2 Пірсона доведено однорідність КГ і ЕГ, а також визначено умови експерименту, ті, які варіюються, і ті, що не варіюються.

II етап включав порівняльний педагогічний експеримент з виявлення рівня володіння складовими конфліктологічної культури (конфліктологічна грамотність, конфліктологічна компетентність, конфліктологічна готовність) за участю студентів 2-4 курсів, що навчаються за спеціальностями: “Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства і торгівлі” (140 осіб) та випадковими відвідувачами магазину “Дана”, “Таврія В”, “Сільпо” (100 осіб).

З метою встановлення розбіжностей у розумінні конфліктуючими

сторонами (працівниками та споживачами) вивчалися причини конфліктів між ними:

- на думку відвідувачів, основними причинами конфліктів є сфера ділових відносин (погана підготовка фахівців, небажання розуміти клієнта, нестриманість, низький рівень культури мовлення, невміння аналізувати ситуацію тощо);

- на думку студентів, причини конфліктів лежать в галузі суб'єктивних, особистісних відносин (небажання клієнта визнати свої помилки, зрозуміти працівника, деякі студенти відзначали "...просто бажання клієнта вступити в конфлікт...", приблизно одна третина студентів на практиці досить часто стикались з конфліктами, що мають негативні руйнівні наслідки).

- у студентів, та відвідувачів був зафіксований середній рівень конфліктності, визначено, що більшість опитаних не володіє методами розв'язання конфліктів, тому вони залишаються неврегульованими. Так, кожний п'ятий респондент у взаєминах обирає стратегію, орієнтовану лише на відкрите жорстке протиборство; близько 30% обирають модель уникнення, тобто "не помічають" наявних суперечностей, не прагнуть віднайти спосіб їх розв'язання. Більше 35% опитаних не змогли визначити свою позицію, і лише 10% – віддають перевагу співпраці, компромісу, прагнуть відшукати конструктивний спосіб розв'язання проблеми. Отримані дані свідчать про невисокий ступінь розвитку КК студентів.

У процесі експериментального дослідження проведено діагностику рівня розвитку конфліктологічної культури та її структурних компонентів.

Для діагностики перерахованих компонентів конфліктологічної культури ми використовували анкетування з метою виявлення конфліктогенного змісту професійного середовища; соціометрію для виявлення характеру міжособистісних відносин у професійній діяльності (див додаток Р)

Перше запитання дозволяє судити про об'єкт вертикального і

горизонтального конфлікту; за відповідями на це питання можна одержати непрямі дані про рівень розвитку конфліктогенних властивостей в інтелектуальній сфері, зокрема, уявлення студентів про об'єкт конфлікту і співвідношення об'єктивного і суб'єктивного змісту. Друге, третє, четверте і п'яте запитання анкети дозволяють оцінити емоційний фон у можливих конфліктних ситуаціях, розвиненість конфліктогенних властивостей в емоційній сфері: тривожність і уміння управляти негативними емоціями під час конфлікту.

На основі аналізу одержаних даних нами встановлено конфліктогенний характер робочого середовища фахівців сфери обслуговування та розроблено карту «Конфліктогенність робочого середовища сфери обслуговування» (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Карта

«Конфліктогенність робочого середовища сфери обслуговування»

Особливості конфліктогенного середовища	Конфліктологічні фактичні дані	Процент %
Ситуації спілкування зі споживачими	Недоброзичливість з боку опонента	21, 54
	Некоректне прохання	14,09
	Незрозуміле прохання	36,67
	Негативний емоційний стан клієнта	74,04
	Низький рівень культури спілкування клієнтів, керівництва	58,00
	Стиль спілкування	35,89
	Невміння клієнта чітко сформулювати думку	22,76
Ставлення до конфліктів	Нейтральне	13,45
	Позитивне	20,42
	Негативне	67,39

Продовження таблиці 3.5

Об'єкти конфлікту	Невідповідність поглядів на розв'язання проблеми	56,60
	Недотримання клієнтом етики спілкування	23,43
	Авторитарний стиль спілкування клієнта	15,23
	Некоректні прохання та висловлювання	46,01
Типові опоненти	Споживачі	67,09
	Керівництво	33,00
Емоційний стан	В основному гарний	30,07
	Пригнічений	17,05
	Різний	54,68
Емоційне забарвлення конфліктів	Роздратування, злість	47,59
	Образа	32,52
	Цікавість, азарт	21,40
Мотиваційні тенденції	Участь у конфліктній ситуації	57,35
	Уникнення конфліктів	40,00
Способи вирішення конфліктів	Відповідь з образою	32,43
	Відразу з'ясує непорозуміння	46,52
	Зроблю вигляд, ніби нічого не трапилось	22,03

Як видно з карти, в опитаних студентів можливе виникнення конфліктів, причому всіх відомих типів, від внутрішньоособистісних (не знаю, не розумію, не можу, не хочу), до міжособистісних (вказівка на можливих опонентів). Результати опитування засвідчують, що частина майбутніх фахівців сфери обслуговування не вміють моделювати професійні конфліктні ситуації, організовувати процес їх розв'язання.

Деякі з респондентів, не володіючи теоретичними знаннями про конфлікт, вдало розв'язують конфліктні ситуації, перетворюють деструктивні конфлікти в конструктивні.

Анкетування проведене серед керівників практики (12 осіб) дозволило нам виокремити певні труднощі, що спостерігались у студентів під час проходження практики (табл. 3.6).

Таблиця 3.6

Результати анкетування керівників практики

Труднощі	Процент (%)
Невміння налагодити довірливі відносини	67,54
Нерозуміння внутрішньої психологічної позиції клієнта	45,67
Сповільнене реагування на зміну ситуації	56,48
Невміння знаходити нестандартні прийоми у розв'язанні проблемних ситуацій	69,39
Труднощі в мовному спілкуванні при передачі власного емоційного ставлення до того, що відбувається	45,29
Невміння переводити деструктивний конфлікт у конструктивний	78,67
Невміння прогнозувати конфліктну взаємодію	43,36
Невміння управляти конфліктом та аналізувати результати	57,28
Відсутність гнучкості в поведінці	46,31

Отже, проведений аналіз результатів констатувального експерименту засвідчив, що майбутні фахівці сфери обслуговування мають значні недоліки у рівні сформованості складових конфліктологічної культури:

- конфліктологічної грамотності (студенти не вміють здійснювати комплексний психологічний аналіз конфліктів; виконувати аналіз зовнішнього та внутрішнього контекстів перебігу конфліктів; об'єктивно оцінити ситуацію; виділяти передконфліктну фазу; будувати професійну взаємодію з суб'єктами професійної діяльності в усіх видах складних ситуацій (проблемна, конфліктна, кризова, екстремальна));

- конфліктологічної готовності (недостатньо сформована база цінностей особистості; низький рівень мотивації щодо безконфліктної взаємодії у професійному середовищі сфери обслуговування);

– конфліктологічної компетентності (погано розвинена конативно-емоційна сфера особистості; на низькому рівні розвинені комунікативні навички професійного спілкування; недостатнє практичне ознайомлення з різними видами конфлікту; не дотримуються тих вимог, що висуваються до опонента; погано володіють практичними навичками розв’язання конфлікту) тощо.

Діагностика рівня сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування показала, що необхідно здійснювати формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування у межах навчальних дисциплін: “Конфліктологія”, “Педагогіка та психологія”, “Етика й естетика”, “Філософія”, “Іноземна мова”, “Менеджмент готельно-ресторанного господарства”, “Основи менеджменту”, а також розробити і впровадити спецкурс “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”, що дозволить значно підвищити рівень конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

3.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Відповідно до розробленої моделі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування нами розроблено спецкурс “Конфліктологічна культура фахівців сфери обслуговування”. Він спрямований на формування теоретичних знань про конфлікт, конфліктну ситуації, технологію їх розв’язання; розвиток практичних умінь управління конфліктом в умовах професійного конфліктогенного середовища сфери послуг; готовності майбутнього фахівця до здійснення перетворюючої конфліктологічної професійної діяльності. Метою впровадження спецкурсу є підвищення рівня конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Цей спецкурс апробовано протягом 2008 – 2009, 2009 – 2010, 2010-2011 навчальних років у Тернопільському технологічному коледжі, Полтавському

університеті економіки і торгівлі, Хмельницькому кооперативному торговельно–економічному інституті, Хмельницькому національному університеті. Залежно від рівня підготовленості студентів, кваліфікації викладачів, навчальних планів підготовки фахівців ми вносили корективи в процес формування конфліктологічної культури. Для достовірності результатів дослідження нами було запропоновано використання елементів спецкурсу при викладанні фахових дисциплін у студентів Хмельницького національного університету, що навчаються за іншими напрямками підготовки, але будуть працювати в сфері обслуговування.

Важливим принципом побудови програми спецкурсу є органічне поєднання теоретичної та практичної підготовки. Це полягає в тому, що теоретичний матеріал під час лекційних занять поєднується із завданнями семінарських занять, на яких відбувається закріплення отриманих знань; системами вправ, що навчають використанню методів, прийомів та засобів на практиці (практичні заняття). Водночас, закріпленню отриманих навиків сприяє спільна робота центру психологічної допомоги, кураторів, вихователів та керівників практики.

Впровадження спецкурсу формування конфліктологічної культури передбачає розв'язання таких завдань:

1. Визначення ролі та місця конфліктологічної культури у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування.
2. Реалізація педагогічних умов, що сприяють підвищенню рівня конфліктологічної культури.
3. Інформування та навчання використовувати на практиці широкий діапазон стратегій поведінки у конфлікті.
4. Навчання усвідомлено переводити деструктивний конфлікт у конструктивний, що передбачає здатність “утримувати” конфлікт у його процесуальності (не уникнення конфліктної взаємодії).
5. Розвиток здатності розуміти і переживати конфліктну взаємодію; емоційної стійкості; емпатії; рефлексії; толерантності, усвідомлення

особистості партнера по взаємодії як цінності, як мети, а не засобу конфліктної ситуації.

Управління формуванням і розвитком конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної освіти можливе двома шляхами. Суть першого, традиційного для професійної підготовки, шляху полягає в тому, що студенти здобувають знання на лекціях, семінарах, практичних заняттях, не усвідомлюючи цілеспрямовані дії викладача, спрямовані на формування КК. Він є малоефективним для розвитку усіх компонентів конфліктологічної культури: конфліктологічна готовність, конфліктологічна компетентність та конфліктологічна грамотність.

Суть другого шляху полягає у використанні таких прийомів і способів взаємодії із студентами, що розкривають для них особистісний зміст їх навчальної конфліктологічної діяльності (наприклад, пояснює ті конфліктогенні або конфліктні психічні стани, що з'являються у студентів в процесі розв'язання навчальних або навчально-професійних конфліктологічних завдань; проводить аналогію з умовами професійної конфліктологічної діяльності в сфері обслуговування; пояснює значення конфліктологічних знань і умінь для ефективності професійної діяльності фахівця). Цей підхід ми використали при складанні змісту спецкурсу "Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування", оскільки саме в процесі професійно-конфліктологічної підготовки фахівців важливе усвідомлення конфліктогенних процесів, розуміння необхідності і важливості конфліктологічних вмінь, що сприяють оптимальності та ефективності їх професійної діяльності.

Ми погоджуємось з В. Ільїним [73], який розглядав п'ять основних компонентів: початковий стан – мета – педагогічні засоби – умови – результат.

Першим компонентом є початковий стан, який ми визначили за допомогою комплексної діагностики сформованості конфліктологічної

культури майбутнього фахівця сфери обслуговування у попередньому параграфі.

Другою складовою є мета. Метою формування конфліктологічної культури в майбутніх фахівців сфери обслуговування є формування у студентів системи конфліктологічних умінь для розв'язання професійних конфліктологічних завдань з управлінням професійним конфліктом.

Третім компонентом виступають педагогічні засоби. До педагогічних засобів формування конфліктологічної культури О. Гребенюк відносить:

- 1) зміст навчального матеріалу, зміст конфліктної ситуації;
- 2) методи і форми навчання і виховання;
- 3) особисті і професійні якості викладача;
- 4) міжособистісні відносини в навчальній групі [25].

Четвертий компонент педагогічного процесу – умови.:

- здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури;
- взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- включення студентів до навчальної особистісно орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

П'ятий компонент – результат. Його можна побачити за допомогою зіставлення результатів діагностики, що була проведена на початковому етапі та в кінці формуючого етапу.

Найбільший вплив на формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування мають дві складові навчально-

виховного процесу професійної підготовки. Першою складовою є об'єкт формування конфліктологічної культури – студенти, другою – суб'єкт – викладачі.

Для сприйняття навчального матеріалу об'єктом важливе значення мають дії суб'єкта.

Питання конфліктологічної підготовки студентів у своїх працях розглядали: В. Андрєєв, О. Акімова, А. Белкін, Г. Болтунова, Н. Гришина, А. Дорохова, О. Єфимова, Д. Івченко, В. Каменська, О. Клімов, О. Щербакова, Н. Підбуцька, Л. Петровська, І. Риданова, Н. Самсонова, Б. Хасан, Т. Черняєва тощо.

Проте формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування авторами не вивчалась.

Однією із ефективних форм навчання, що забезпечує розвиток КК, є спецкурс “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”.

Впровадження спецкурсу передбачає засвоєння теоретичних знань під час проведення лекцій, що є провідною формою сприйняття та засвоєння теоретичного матеріалу.

Практичні вміння формувались під час педагогічних тренінгів, розв'язання проблемних і рольових ситуацій, роботи центру психологічної допомоги, кураторів, вихователів, керівників практики.

Спецкурс “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування” ґрунтується на розкритті конфліктологічного змісту основних виробничих функцій майбутніх фахівців сфери обслуговування, визначених в освітньо-кваліфікаційній характеристиці (ОКХ) галузі знань “Сфера обслуговування” різних напрямів підготовки.

Для засвоєння теоретичних знань про конфлікт та методи управління ним, ми використовували лекції.

Лекція як форма організації навчального заняття, будується на основі інформаційно-монологічного методу подачі та пояснення матеріалу й

організації пізнавальної діяльності студентів. Вона сприяє засвоєнню системи знань з управління конфліктом, формує широкий професійний кругозір і загальну культуру. Це – найбільш економічний спосіб передачі й засвоєння навчальної інформації [157, с. 45].

Під час проведення семінарських занять ми прагнули виявити рівень засвоєння теоретичного матеріалу.

На практичних заняттях відбувалось формування практичних умінь та навичок управління конфліктом, готовності до перетворюючої конфліктологічної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі виконання професійних функцій. З цією метою використовувались такі методи: тренінги, рольові ігри, аналіз відео ситуацій, розв'язання проблемних ситуацій, діагностика особистісних якостей, що впливають на формування конфліктологічної культури.

Тренінг, на нашу думку, сприяє формуванню стійких умінь та навичок для управління конфліктами в організації відповідно до поставлених цілей і забезпечує сформованість у фахівця сфери обслуговування конфліктологічних знань, конфліктологічної готовності і конфліктологічної компетентності як інтегрованих компонентів розвитку конфліктологічної культури.

Тому необхідно виокремити в ньому ті сторони, які безпосередньо впливали би на формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Ми розробили приклади проблемних ситуацій, котрі можна використовувати з метою формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки. Слід зазначити, що варіанти розв'язання ситуацій не лише зачитуються студентами, а й відтворюються в рольовій грі, при цьому велика увага звертається на міміку, жести, інтонацію, переконливість, доброзичливість, погляд, поставу тощо (див додаток Д).

Ще одним дієвим методом формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування є перегляд відеосюжетів з конфліктними ситуаціями. Їх розв'язання дає можливість проаналізувати помилки застосування теоретичних знань на практиці.

Якщо порівнювати розв'язання відеоситуацій та звичайних ситуацій, можна виділити такі переваги відео:

- неможливо передати словами вираз обличчя людини, погляд, емоції, жести;
- кожний сприймає прочитаний текст зі своїм емоційним забарвленням [87].

Для формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування ми використовували ділові та дидактичні ігри, які можна використовувати як на практичних заняттях, так і при проведенні виховних годин кураторами.

Отже, підвищення якості підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування тісно пов'язано з використанням таких методів навчання, що дозволяють не лише перевірити засвоєні теоретичні знання про конфлікт, а й застосувати їх на практиці.

Кожна тема вивчалась у певній системі, що давало можливість саме сформулювати ті якості, що передбачає методика, а не лише інформувати.

Розкриємо суть методики на прикладі (див. додатки Г,Е,Ж,З,С.Т)

1.Теоретичний блок.

При вивченні теми “Попередження, прогнозування і профілактика конфліктів” в межах управлінської функції (заняття 12) у теоретичному блоці на початку заняття ми аналізували афоризми “Багато хто здатний витримати удари долі, але якщо ви хочите справді випробувати характер людини, дайте їй владу. А. Лінкольн”(див. додаток Д)

“Влада – така ж спокуса для монарха, як вино або жінки для парубка, як хабар для судді, гроші - для старого й марнославство для жінки. Д. Свіфт”, що дало змогу зацікавити студентів.

Теоретичний матеріал подавався за допомогою активних методів навчання.

Так, після аналізу афоризмів викладачем була штучно створена конфліктна ситуація зі студентами (викладач почав опитувати теоретичний матеріал попередніх занять, але заздалегідь про це не попереджав. На зауваження студентів, що вони не готувались до опитування викладач почав погрожувати написанням доповідної записки про систематичну несвоєчасну підготовку студентів до занять).

Конфліктна ситуація між “керівником та підлеглими”, в ролі яких виступили викладач та студенти була проаналізована, запропоновані шляхи її попередження, прогнозування та профілактики.

Підсумком заняття були розіграні між групами студентів подібні конфліктні ситуації у сфері обслуговування та запропоновані шляхи їх розв’язання.

На теоретичному занятті здійснювалось формування таких компонентів конфліктологічної культури як: когнітивний, мотиваційно-цільовий, аналітико – прогностичний, інтуїтивний.

2. Семінарське заняття.

Домашнє завдання передбачало підготовку прикладів конфліктних ситуацій, що можуть виникнути в апараті управління сфери обслуговування, розіграти їх перед своїми одногрупниками. В вони мали запропонувати методи та шляхи попередження, прогнозування та профілактики конфлікту у цій ситуації.

Запропонована форма роботи не лише дала змогу виявити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, а й виявити інші проблемні зони (комунікативні навички, позиціонування себе у колективі, об’єктивність оцінки апонента тощо).

На семінарському занятті здійснювалось формування таких компонентів конфліктологічної культури, зокрема: емоційного, діяльнісного, когнітивного, інтуїтивного.

3. Практична робота.

На лекційному та семінарському занятті було виявлено, що основною причиною створення конфліктних ситуацій управлінцями сфери обслуговування було невміння висловлювати свої думки. Успіх фахівця сфери обслуговування, в якого 80% робочого часу відводиться на спілкування, залежить від його комунікативної компетентності. Невміння спілкуватися з оточуючими людьми може виявитися однією з вирішальних причин звільнення або неприйому на роботу. Аналіз психологічних досліджень свідчить про те, що семеро з десяти звільняються з місця роботи не тому, що не справляються зі своїми обов'язками, а через конфлікти із співробітниками і керівниками.

На практичному занятті нами були використані такі методи: диспут, суперечка при свідку (див. додаток Т)

На практичному занятті здійснювалось формування таких компонентів конфліктологічної культури, як-от: діяльнісний, конативний, конативний

4.Додаткові вправи.

З метою закріплення отриманих знань та вмінь ми пропонуємо використовувати додаткові вправи, зокрема тренінгові заняття.

Прогалини у знаннях та вміннях студентів, виявлені на заняттях, обговорюються з психологами, кураторами академічних груп, керівниками практики, які також долучаються до процесу формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

5.Співпраця з кураторами

Разом з куратором групи ми обрали тему виховної години “Попередження конфліктів у колективі”, під час якої студенти аналізували всі конфлікти, що виникали за роки навчання у ВНЗ, визначали причину, досліджували чи можна було уникнути конфліктну ситуацію або попередити її, яким чином вдалося перевести конфліктну ситуацію у конструктивну (деструктивну). Разом зі студентами ми дійшли до висновку, що вміння спілкуватися – один із важливих чинників попередження конфліктів.

Куратором була проведена ділова гра “Біржа спілкування”. При цьому у студентів розвивались такі компоненти конфліктологічної культури: діяльнісний, конативний, емоційний, інтуїтивний, мотиваційно-цільовий (див. додаток С).

6.Співпраця з керівниками практики формування компонентів конфліктологічної культури: мотиваційно-цільового, емоційного, діяльнісного компонентів КК.

Вона є заключним етапом у формуванні конфліктологічної культури, тому дуже суттєвим. Метою співпраці є виявлення рівня сформованості конфліктологічної культури в умовах конфліктогенного професійного середовища, аналізу результатів та внесення коректив після закінчення проходження практики Для цього керівникам практики було розроблено та роздано журнал спостереження, в який вони вносили дані по кожному студенту окремо (див. параграф 2.1).

Отже, під час впровадження спецкурсу ми прагнули врахувати суперечності між вимогами ринку праці до майбутніх фахівців сфери обслуговування та їх конфліктологічною підготовкою в процесі професійної освіти.

Для одержання даних педагогічного експерименту, на підставі яких можна зробити незалежні висновки про ефективність моделі формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування та впровадження спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”, ми дотримувалися рекомендацій І. Беха, О. Кононко щодо проведення дослідження: застосування варіативної методики, яка включала спостереження, анкетування, експертні оцінки та експериментальні дослідження; дотримання чітких критеріїв фіксації й обробки даних; фактологічний запис процесу дослідження; урахування змін ситуації та умов досліджуваних показників [11, с. 37].

На *III етапі* експериментального дослідження теоретично обґрунтовано завдання дослідження, опрацьовано методики і технології педагогічного експерименту.

Відповідно до розробленої моделі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування та наведеної у п. 2.1 методики, що спрямована на формування відповідної теоретичної бази та практичних умінь, які сприятимуть підвищенню рівня конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, в період 2008-2010 років проведено дослідження при вивченні навчальних дисциплін: “Конфліктологія”, “Педагогіка та психологія”, “Філософія”, “Етика й естетика”, “Іноземна мова”, “Менеджмент готельно-ресторанного господарства”, “Комунікативний менеджмент”, “Основи менеджменту”, “Менеджмент підприємств” та впровадження спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”

У процесі цього етапу розв’язувалися такі завдання: реалізовувалася в навчально-виховному процесі модель формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; перевірялась ефективність визначених педагогічних умов формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

На цьому етапі нами проведено вихідне тестування з метою визначення відповідності досягнутого рівня знань студентів заданим на початку експерименту дидактичним цілям. Методом у цьому випадку виступає, як і на першому етапі, педагогічне тестування. Дослідження достовірності одержаних результатів ми проводили за допомогою t-критерію Стюдента, але уже при залежних вибірках, до яких відносяться результати ЕГ до і після експерименту (вплив незалежної змінної) (табл. 3.7).

Для визначення достовірності різниці середніх у випадку залежних вибірок нами застосовувувалася формула:

$$t = \frac{\sum_{i=1}^n d}{\sqrt{\frac{n \sum_{i=1}^n d^2 - (\sum_{i=1}^n d)^2}{n-1}}}$$

де d – різниця між результатами в ЕГ до і після експерименту;

$\sum d$ – сума цих часткових різниць;

$\sum d^2$ – сума квадратів часткових різниць;

n – кількість ознак [23, с. 155].

Таблиця 3.7

Результати ЕГ на початку та після експериментального дослідження

Рівні	ЕГ на початку експерименталь- ного навчання (рейтинг)	ЕГ після експерименталь- ного навчання (рейтинг)	Різниця між результатами до і після експерименту	Квадрат різниці
			d	d^2
Низький	22	0	-22	484
Задовільний	132	90	-42	1764
Достатній	356	312	-44	1936
Високий	180	360	180	32400
Сума	690	762	72	36584
Середні дані	3,83	4,23	0,4	203,2

Експериментально одержано:

$$t_{\text{експ}} = \frac{72}{\sqrt{\frac{4 * 36584 - 72^2}{3}}} = 0,33$$

З таблиці значень критерію t-Ст'юдента при рівні значимості $\alpha = 0,05$ [183, с. 330], знаходимо значення, які відповідають $n-1$ ступеням свободи $t_{табл}=3,18$ при 3 ступенях свободи.

Отже, $t_{табл} > t_{експ}$ (**3,18 > 0,3**) при $\alpha < 0,05$. А це означає, що нульова гіпотеза відкидається і різниця між вибірками є достовірною і доводить, що з імовірністю 95% можна стверджувати, що під впливом використання визначених педагогічних умов та впровадження спецкурсу майбутні фахівці сфери обслуговування набувають більш високого рівня конфліктологічної культури.

Аналіз підсумків формувального експерименту показав, що при незначній різниці між результатами вхідного контролю ЕГ показали істотно більший приріст між початковим і кінцевим рівнями знань у порівнянні з КГ. Про це також свідчить приріст абсолютного середнього балу в ЕГ (табл. 3.8, рис. 3.1).

Таблиця 3.8

Порівняльні результати вхідного і підсумкового контролю в КГ і ЕГ

Результати навчання	Середній бал	
	КГ	ЕГ
Результати вхідного контролю	4,03	3,83
Результати підсумкового контролю	4,08	4,23

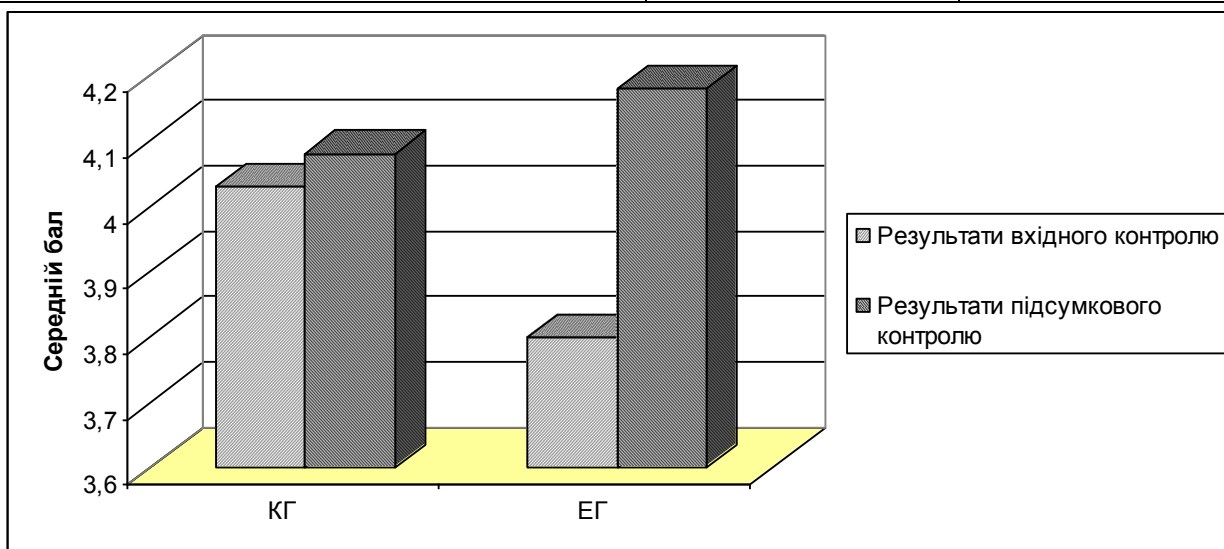


Рис. 3.1. Динаміка результатів вхідного та підсумкового контролю у КГ і ЕГ

Аналіз результатів дослідження підтверджує, що використання експериментальних методик дозволяє одержати суттєвий приріст середнього оціночного показника у 0,40 бали.

На *IV етапі* дослідження проведено вихідне анкетування з метою виявлення суб'єктивної оцінки конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування та оцінювання психологічного і психофізіологічного навантаження, якого зазнали студенти в період експериментального навчання; співставлення одержаних результатів з положеннями гіпотези, оцінювання їх відповідності меті і завданням дослідження.

У процесі опрацювання літератури та експериментального дослідження, для проведення аналізу рівнів сформованості конфліктологічної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування, відповідно до компонентів та критеріїв конфліктологічної культури нами підібрано відповідний вид діагностики [11].

Ступінь сформованості конфліктологічної грамотності визначався за рівнем самооцінки станів тривожності, фрустрації, агресивності і ригідності, оцінки конфліктності особистості та рівня розвитку КК.

Для цього було використано такі методи педагогічного дослідження:

- бесіди з майбутніми фахівцями сфери обслуговування;
- створення журналу спостереження куратора;
- спостереження за студентами у процесі тренінгу;
- спостереження за студентами під час проходження практики;
- висновок психолога після проведення бесіди;
- анкетування, тестування;
- взаємооцінювання у процесі навчання;
- оцінювання на семінарських та практичних заняттях.

Для оцінювання рівня сформованості конфліктологічної грамотності ми використовували такі психолого-педагогічні діагностики:

– самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності й ригідності (адаптований варіант тесту Г. Айзенка), (див. додаток М), «Оцінка рівня тривожності» Ч. Спілберга, (див. додаток Н) для оцінювання емоційно-особистісного критерію;

– “Оцінка рівня конфліктності особистості”, діагностика самооцінки і впевненості в собі у критичних ситуаціях (див. додаток К) для оцінювання інтуїтивного критерію;

– методика “Зіставлення”, спостереження для оцінювання аналітико-прогностичного критерію.

Результати визначення рівня сформованості конфліктологічної грамотності майбутніх фахівців сфери обслуговування наведено у табл. 3.9

Таблиця 3.9

Динаміка сформованості конфліктологічної грамотності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Рівні сформованості конфліктологічної грамотності	ЕГ		КГ	
	констат. етап	формув. етап	констат. етап	формув. етап
	%	%	%	%
<i>Когнітивний</i>				
Високий	18,0	37,8	14,6	21,7
Достатній	32,6	36,5	34,5	30,8
Задовільний	29,1	20,4	28,5	29,5
Низький	20,3	5,3	22,4	18,0
<i>Інтуїтивний</i>				
Високий	8,0	39,3	6,9	12,8
Достатній	29,9	39,4	36,1	33,6
Задовільний	34,0	10,0	36,0	35,9
Низький	28,1	11,3	21,0	17,7

Продовження таблиці 3.9

Аналітико-прогностичний				
Високий	5,9	33,3	4,7	8,7
Достатній	25,4	41,8	22,3	38,5
Задовільний	43,6	14,8	51,1	37,4
Низький	25,1	10,1	21,9	15,4

Аналіз динаміки сформованості конфліктологічної грамотності майбутніх фахівців сфери обслуговування свідчить про значне зростання – більш ніж у 2,1 рази, когнітивного компоненту в ЕГ, що проявляється у засвоєнні в повному обсязі теоретичних знань про конфлікт, динаміку конфлікту, закономірності розвитку конфліктогенних властивостей, засвоєнні понятійного апарату, гнучкості розуму; цілісності засвоєних знань, вмінні використовувати отримані знання на практиці (рис. 3.2).

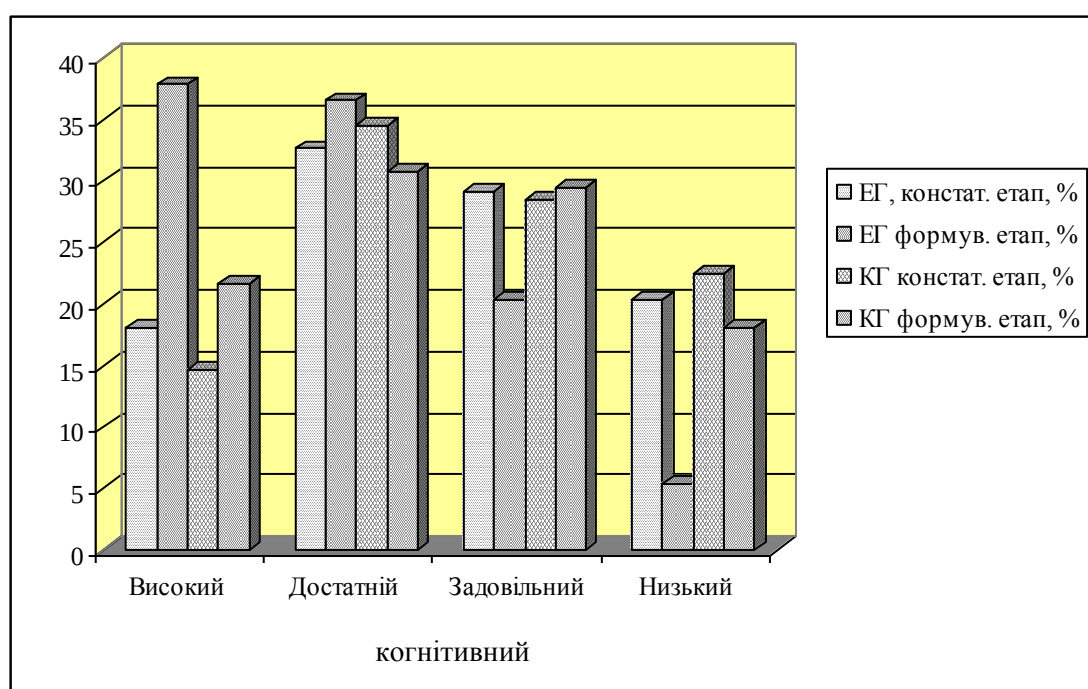


Рис. 3.2 Динаміка сформованості когнітивного критерію конфліктологічної грамотності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Ситуативний прояв агресії, необ'єктивна самооцінка, нестабільний емоційний стан, некерований прояв негативних емоцій (агресивності,

роздратування, нетерпіння тощо) у майбутніх фахівців сфери обслуговування на початку експериментальної роботи були зумовлені невмінням керувати емоціями, заниженою самооцінкою.

Робота з психологом, проведення тренінгових занять надало можливість студентам розвивати позитивне мислення, навички регулювання емоцій, використання методів релаксації, керувати проявом негативних емоцій, підвищити самооцінку.

Значно вплинула на підвищення рівня когнітивного критерію також робота куратора, систематичне проведення виховних годин, спрямованих на підвищення рівня конфліктологічних знань.

Проходження практики також відіграло визначальну роль у підвищенні рівня сформованості когнітивного критерію. Студенти змогли практично перевірити рівень знань та їх вплив на ефективність діяльності підприємства сфери обслуговування, що змотивувало їх до більш ретельної підготовки до діяльності у професійному конфліктогенному середовищі.

Реалізація цих заходів зумовила отримані результати – високий та достатній рівень розвитку когнітивного критерію на рівні 74,3% у ЕГ.

Ще одним показником сформованості конфліктологічної грамотності є рівень сформованості інтуїтивного критерію, високий та достатній рівень якого з 47,9% зріс до 78,7% у ЕГ (відповідно у КГ з 43% до 46,4%) (рис. 3.3).

Підвищення рівня сформованості інтуїтивного критерію проявлялось у вмінні майбутніх фахівців сфери обслуговування вдало використовувати методи, засоби, прийоми врегулювання конфліктних ситуацій на основі інтуїції, вміння спрямувати розвиток конфлікту в потрібне русло, здатності швидко виявляти та нейтралізовувати конфліктогени.

На початку експерименту у студентів спостерігалось невміння вчасно виявити передконфліктну ситуацію та запобігти їй.

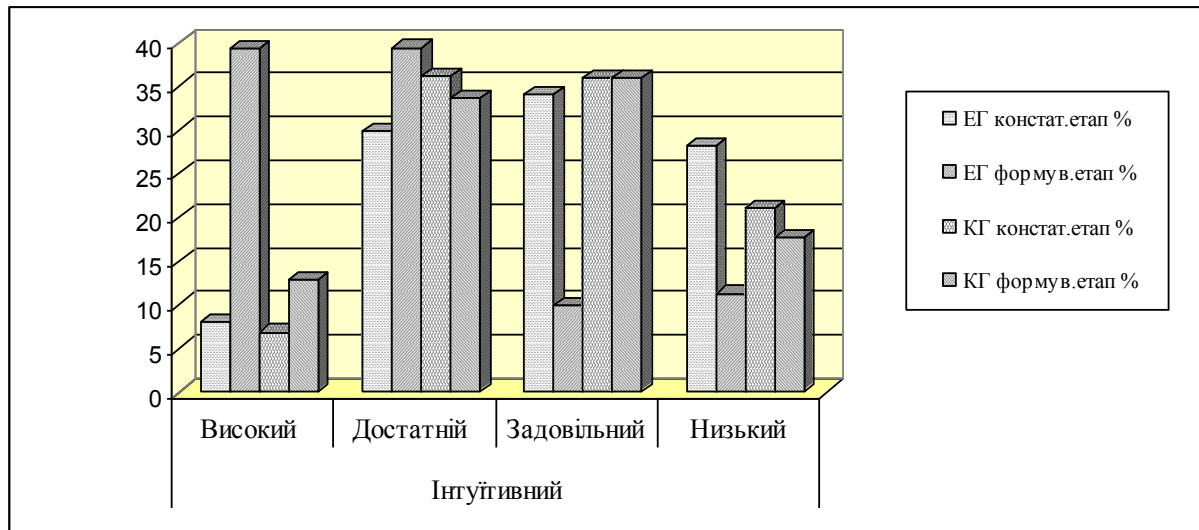


Рис. 3.3. Динаміка сформованості інтуїтивного критерію конфліктологічної грамотності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Підвищенню рівня сформованості інтуїтивного компонента сприяла робота куратора, що полягала в обговоренні конфліктних ситуацій, які виникали у групі протягом навчання, аналіз можливих шляхів їх запобігання та розв'язання конструктивними шляхами.

Важливе значення у формуванні цього компонента конфліктологічної грамотності мали практичні заняття, на яких майбутні фахівці сфери обслуговування навчалися попереджати та розв'язувати типові конфліктні ситуації професійного середовища, аналізували відеоситуації, складали сценарії конфліктів та розігрували їх, приймали участь у тренінгових заняттях.

Аналізуючи динаміку сформованості конфліктологічної культури, ми також враховували аналітико-прогностичний компонент, високий рівень

На підвищення рівня сформованості показників аналітико-прогностичного критерію конфліктологічної грамотності майбутніх фахівців сфери обслуговування (високий рівень у ЕГ зріс з 5,9 % до 33,3 %, достатній з 25,4% до 41,8%) вплинуло проведення лекційних занять з «Конфліктології», на яких студенти отримували необхідні теоретичні знання для розвитку аналітико-прогностичного компоненту (рис 3.4).

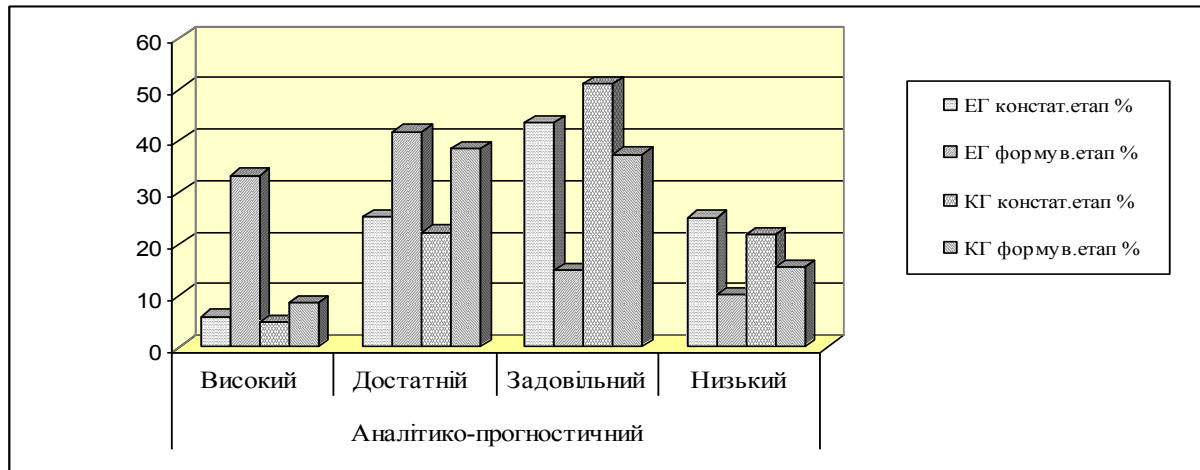


Рис. 3.4. Динаміка сформованості аналітико-прогностичного критерію конфліктологічної грамотності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Закріплення одержаних знань відбувалося під час проходження практики за активною участю керівника практики.

Далі ми експериментально перевірили рівні сформованості конфліктологічної компетентності (табл. 3.10).

При проведенні формувального експерименту виявлено, що впровадження спецкурсу формування КК у студентів значно підвищило рівень показників аналітико-прогностичного компоненту, що проявляється в сформованості якого виявляється у вмінні реалізовувати діагностику, прогнозувати та попереджувати конфліктну ситуацію, використовувати всі форми аналізу, вміння формулювати висновки на основі подій, здатність проаналізувати та прогнозувати розвиток конфліктної ситуації й спрямувати її в потрібне русло.

Так, при проведенні константувального експерименту в ЕГ високий рівень сформованості емоційного компоненту мали лише 10,3% студентів, а 27,5% мали низький рівень сформованості цього компоненту. Після проведення експерименту високий рівень в контрольній групі зріс до 33,3%, також значно зменшився низький рівень до 0,7%. У КГ, де формування конфліктологічної культури відбувалося на заняттях з “Конфліктології”, також спостерігається незначне підвищення рівня сформованості емоційного компоненту (рис. 3.5).

Таблиця 3.10

**Динаміка сформованості конфліктологічної компетентності
майбутніх фахівців сфери обслуговування**

Рівні сформованості конфліктологічної компетентності	ЕГ		КГ	
	констат. етап	формув. етап	констат. етап	формув. етап
	%	%	%	%
<i>Емоційний</i>				
Високий	10,3	34,7	8,6	15,9
Достатній	21,2	32,5	23,9	40,6
Задовільний	41,0	24,1	37,7	27,0
Низький	27,5	8,7	29,8	16,5
<i>Діяльнісний</i>				
Високий	12,7	46,3	10,4	22,0
Достатній	31,1	34,4	29,2	31,8
Задовільний	37,1	15,0	42,2	33,2
Низький	19,1	4,3	18,2	13,0

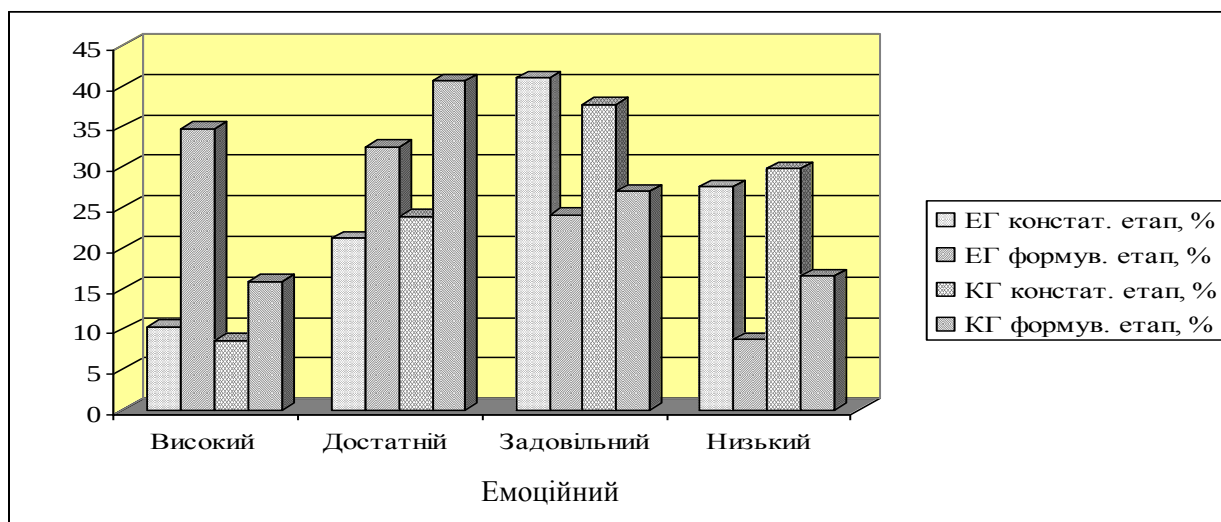


Рис. 3.5. Динаміка сформованості емоційного рівня конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Ці зміни відбулися завдяки впровадженню методики формування конфліктологічної культури.

Разом із традиційними лекційними заняттями проводились такі види лекцій, як: проблемні лекції, лекція – бесіда, диспут, візуалізація, із застосуванням техніки зворотнього зв'язку, що сприяло активному включенню студентів в навчальний процес, швидкому та ефективному засвоєнню теоретичного матеріалу, усвідомленню їх необхідності у майбутній професійній діяльності.

Методика формування КК у майбутніх фахівців сфери обслуговування сприяла покращенню діяльнісного компоненту. Так, в ЕГ високий рівень сформованості цього компоненту зріс з 12,7% до 46,3%, а низький рівень зменшився з 19,1% до 4,3% (рис. 3.6).

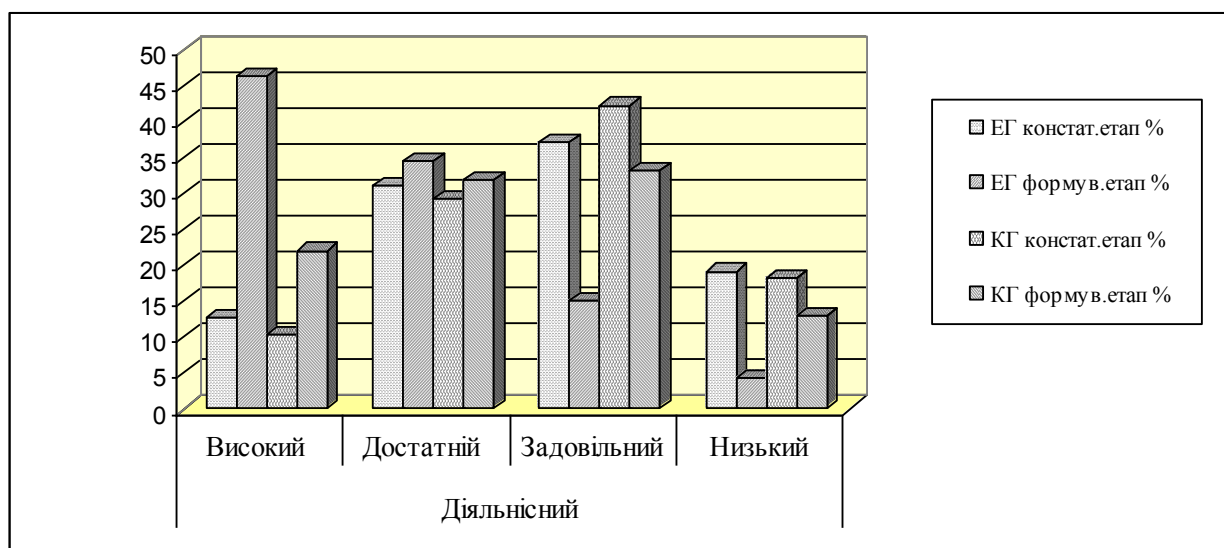


Рис. 3.6. Динаміка сформованості діяльнісного критерію конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Високий рівень сформованості цього компонента характеризується здатністю студентів будувати професійну взаємодію з суб'єктами професійної діяльності в усіх видах ситуацій (проблемна, конфліктна, кризисна, екстремальна), займати конструктивну позицію у конфлікті, вмінням застосовувати теоретичні знання та набутий досвід в практичній діяльності, управляти конфліктною ситуацією.

У майбутніх фахівців сфери обслуговування значно спостерігається зменшення хаотичного використання засобів врегулювання конфліктної ситуації, набуваються вміння правильно оцінити конфліктну ситуацію.

Зростанню рівня сформованості діяльнісного компоненту сприяло проведення семінарських, практичних занять, співпраця з кураторами, психологічною службою, керівниками практики.

Наприклад, під час проведення семінарських занять студенти не тільки відтворювали теоретичних матеріал, а й аналізували ситуації, навчались прогнозувати розвиток подій, що значно вплинуло на якість засвоєння знань та вміння використовувати їх в професійній діяльності.

На практичних заняттях з метою підвищення рівня сформованості діяльнісного компоненту використовувались такі види занять: розв'язання проблемних, особистісно-орієнтованих ситуацій, аналіз відеоситуацій, ділові та дидактичні ігри, тренінгові заняття, дискусійні методи, під час яких студенти були активними учасниками навчального процесу.

Закріпленню одержаних вмінь та навичок, виявленню та швидкому усуненню прогалин у конфліктологічній підготовці сприяли виховна робота в навчальних групах з кураторами та співпраця з психологічною службою.

Підсумком роботи над формуванням діяльнісного компоненту було проходження практики в закладах торгівлі та ресторанного господарства.

Ще одним завданням експериментальної роботи стало виявлення у майбутніх фахівців сфери обслуговування рівня сформованості конфліктологічної готовності, що характеризується конативним та мотиваційним компонентами (табл. 3.11).

Високий рівень сформованості конативного компоненту у ЕГ зріс з 13,5% до 42%, а низький зменшився до 5%, що характеризується у студентів високим рівнем психологічної стійкості та конфліктостійкості, соціальної активності особистості, що виявляється в емоційно-вольовій сфері, цілеспрямованому запобіганні виникнення конфліктних ситуацій, розвинутими почуттями обов'язку і відповідальності, культури

поведінки (рис. 3.7).

Найбільший вплив на формування цього компоненту мали проведення практичних занять та співпраця з куратором.

Під час проведення практичних занять формуванню конативного компоненту сприяло: аналіз відеоситуацій, де студенти могли побачити не лише підвищення продуктивності праці у фахівців з високим рівнем сформованості КК, а й недоліки у роботі фахівців сфери обслуговування з низьким рівнем. Це, в свою чергу, викликало прагнення до самовдосконалення конфліктологічної культури

Таблиця 3.11

Динаміка сформованості конфліктологічної готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Рівень сформованості конфліктологічної готовності	ЕГ		КГ	
	констат. етап	формув. етап	констат. етап	формув. етап
	%	%	%	%
<i>Конативний</i>				
Високий	13,5	42,0	14,1	20,0
Достатній	31,2	40,5	23,4	33,7
Задовільний	36,9	12,5	45,2	38,1
Низький	18,4	5,0	17,3	9,2
<i>Мотиваційно-цільовий</i>				
Високий	11,9	43,7	9,8	22,9
Достатній	25,8	34,1	29,5	37,6
Задовільний	36,1	15,0	35,3	23,5
Низький	26,2	7,2	25,4	16,0

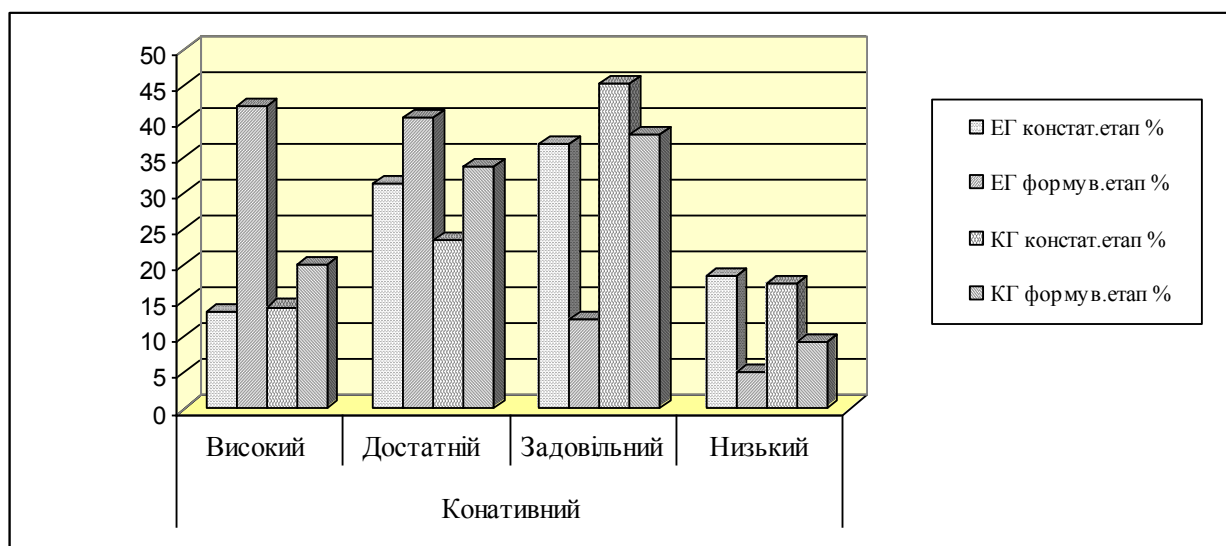


Рис. 3.7 Динаміка сформованості конативного критерію конфліктологічної готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Суттєво вплинула на формування цього компоненту робота куратора групи. Впровадження методики формування КК під час проведення виховних годин проводилось у формі ділових ігор, розв'язання конфліктних ситуацій у практичній діяльності. На виховні години куратори запрошували керівників підприємств сфери обслуговування, які розповідали про свій позитивний та негативний досвід розв'язання конфліктів, про важливе значення конфліктологічної культури при укладанні ділових угод, тощо.

На рівень сформованості конфліктологічної готовності також впливає мотиваційно-цільовий компонент. Динаміку його розвитку після впровадження методики формування КК у майбутніх фахівців сфери обслуговування наведено на рис. 3.9.

Високий рівень сформованості мотиваційно-цільового компоненту у ЕГ зріс на 31,5%, що виявляється у студентів в позитивному ставленні до конфлікту як до рушійної сили прогресу, сприйняття суперника у конфліктній ситуації як тимчасового опонента, а не ворога; використання усіх стратегій подолання конфліктних ситуацій залежно від обставин та поставлених цілей.

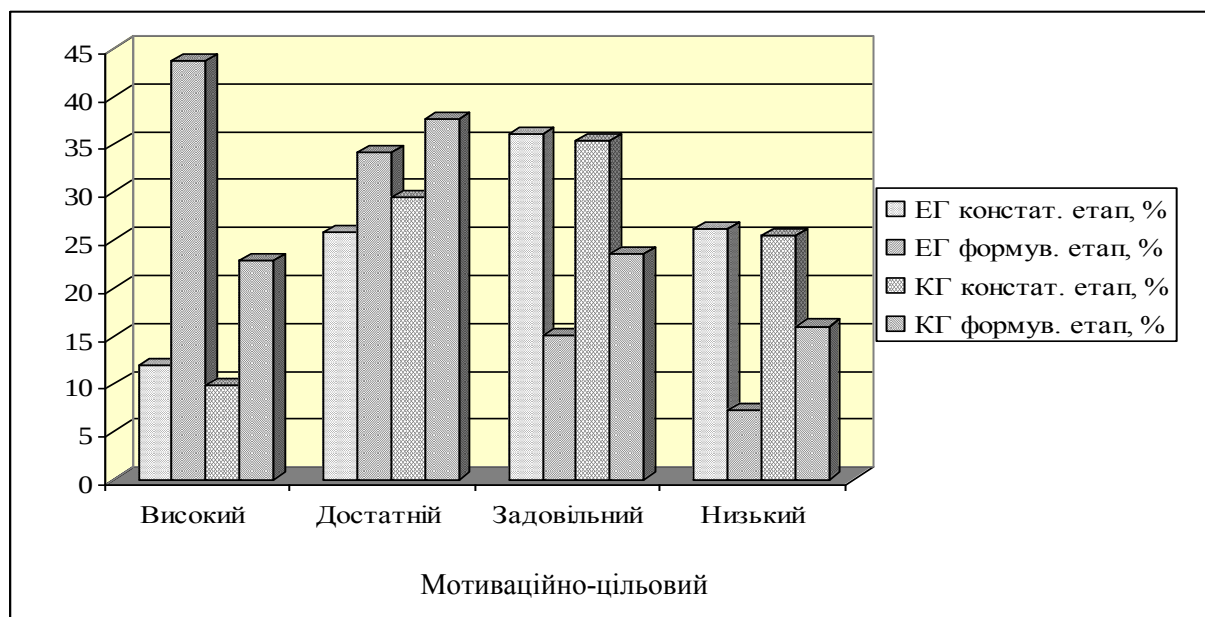


Рис. 3.8. Динаміка сформованості мотиваційно-цільового критерію конфліктологічної готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Таблиця 3.12

Зведені дані сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Рівень сформованості конфліктологічної культури	ЕГ		КГ	
	констат. етап	формув. етап	констат. етап	формув. етап
	%	%	%	%
Високий	11,61	40,05	10,06	18,27
Достатній	27,98	36,66	27,99	35,38
Задовільний	37,04	16,12	39,58	31,72
Низький	23,37	7,17	22,37	14,79

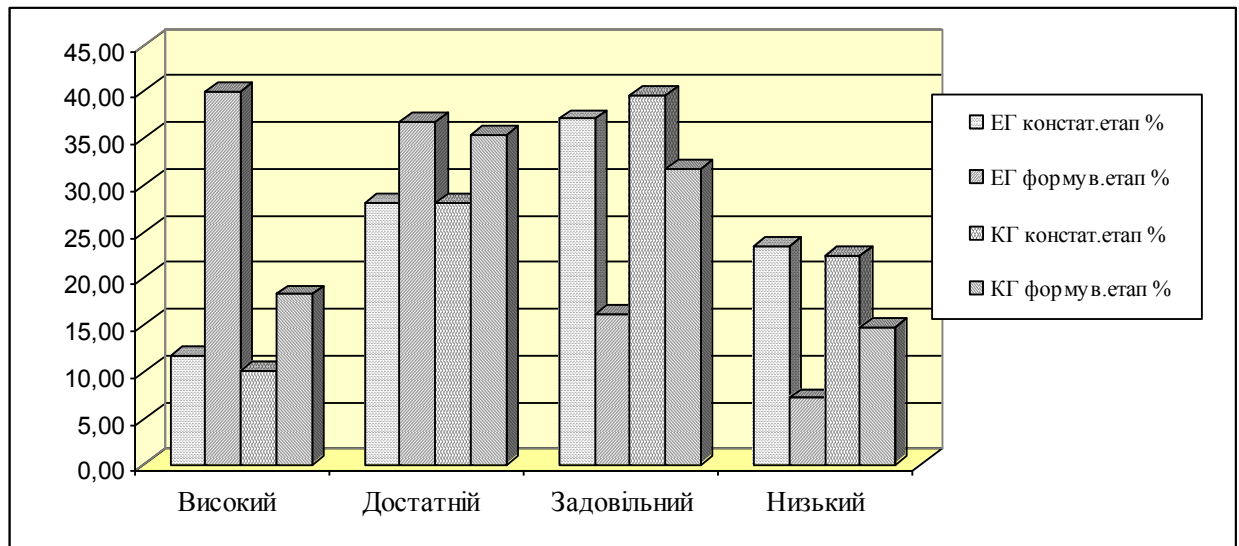


Рис. 3.9 Узагальнені дані розподілу студентів КГ і ЕГ за рівнями сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Після проведення формувального експерименту зменшились прояви страху перед конфліктами, прийняття позиції іншого учасника конфліктної ситуації щодо стратегії його розв'язання, невмінні протидіяти опоненту та відстояти свою позицію. Позитивним зрушенням сприяли проведення практичних занять з використанням тренінгових технологій, розв'язання проблемних ситуацій, аналіз відеоситуацій, співпраця з кураторами, психологічною службою, керівниками практики.

На цьому ж етапі дослідження здійснено узагальнення матеріалів дослідження і впровадження розробок у педагогічну практику. А також проведено відстрочене педагогічне тестування через місяць після проходження студентами навчальної практики з метою визначення остаточного рівня сформованості конфліктологічної культури, набутої майбутніми фахівцями сфери обслуговування за період проведення експериментальної роботи. Цей показник розраховувався за формулою [11, с. 271]:

$$K_{міцн} = \frac{P_{відстр}}{P_{підс}}$$

де $P_{відстр.}$ – результати відстроченого контролю;

$P_{підс}$ – результати підсумкового контролю.

В ідеальному випадку, якщо результати відстроченого контролю виявляються рівними результатам підсумкового, то цей коефіцієнт буде дорівнювати одиниці [11, с. 198].

Порівняльні результати підсумкового і відстроченого контролю рівня конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в КГ і ЕГ, за результатами складання заліку з дисципліни “Конфліктологія” наведено у табл. 3.13 та на рис. 3.9.

З рис. 3.12 очевидно, що через місяць втрата знань в КГ – 0,09 балу, а в ЕГ лише 0,06.

Таким чином, коефіцієнт міцності знань:

$$K_{міцн} = \frac{4,12}{4,18} = 0,985$$

Таблиця 3.13

**Порівняльні результати підсумкового і відстроченого контролю в КГ і
ЕГ**

Результати навчання	Середній бал	
	КГ	ЕГ
Результати підсумкового контролю	4,08	4,18
Результати відстроченого контролю	3,99	4,12

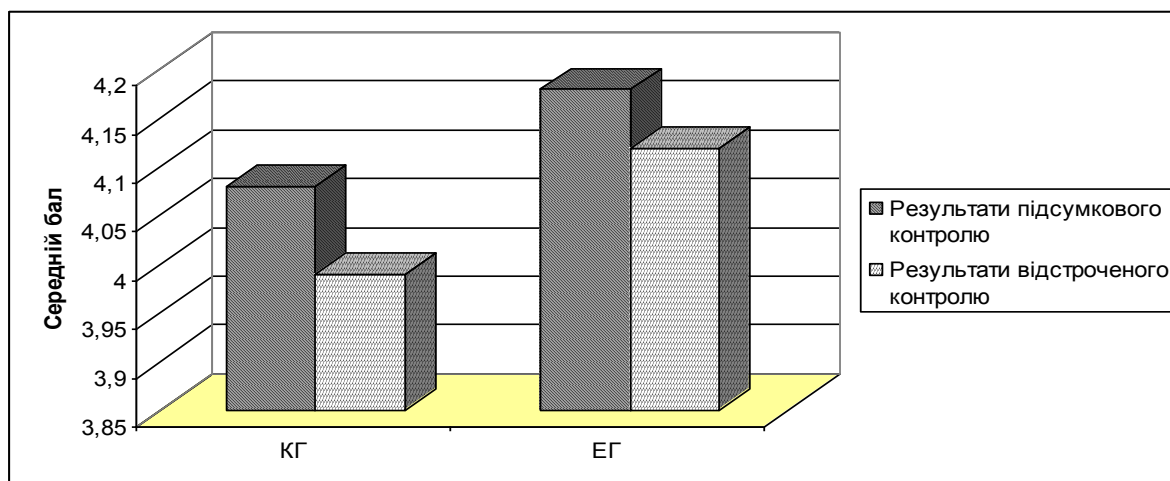


Рис. 3.10. Динаміка результатів підсумкового і відстроченого контролю у КГ і ЕГ

Отже, за ступенем наближення $K_{\text{міцн}}(0,985) \rightarrow 1$, можна зробити висновок про високу міцність набутого рівня конфліктологічної культури майбутніми фахівцями сфери обслуговування, їх актуальність і важливість.

Узагальнюючи результати проведеної в рамках даного дослідження дослідно-експериментальної роботи, можна стверджувати, що дотримання визначених педагогічних умов: здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури; взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; включення студентів до навчальної особистісно орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування” сприяє формуванню КК про що свідчать значні зміни у розвитку емоційного компонента конфліктологічної культури, зокрема, прояви емоційної лабільності, стабільна самооцінка, відсутність соціофобії, агресивності, емоційному сприйнятті конфлікту.

Також зріс рівень сформованості показників аналітико-прогностичного критерію, що характеризується вмінням студентів реалізовувати діагностику, прогнозувати та попереджувати розвиток конфліктної ситуації, використовувати всі форми аналізу.

Майбутні фахівці сфери обслуговування навчились вдало використовувати методи, засоби, прийоми врегулювання конфліктних ситуацій на основі інтуїції, спрямувати розвиток конфлікту в потрібне русло, швидко виявляти та нейтралізовувати конфліктогени. Це свідчить про позитивні зміни у рівні сформованості інтуїтивного критерію.

Зріс рівень когнітивного компоненту, що проявляється у володінні теоретичними знаннями про конфлікт, динаміку конфлікту, знаннями закономірностей розвитку конфліктогенних властивостей, засвоєнням понятійного апарату, гнучкості розуму, цілісності та прикладному характері засвоєних знань.

Значно підвищився рівень сформованості діяльнісного компоненту. Студенти навчились будувати професійну взаємодію та займати конструктивну конфлікту позицію з суб'єктами професійної діяльності в усіх видах ситуацій (проблемна, конфліктна, кризова, екстремальна).

Високий рівень психологічної стійкості та конфліктостійкості майбутніх фахівців сфери обслуговування, соціальна активність особистості, що виявляється в емоційно-вольовій сфері та цілеспрямованості запобіганню виникнення конфліктних ситуацій, сформованість психологічної стійкості та конфліктостійкості; розвинене прийняття морально-етичних норм і правил свідчать про зростання рівня конативного компоненту

Також відбулися зміни у розвитку мотиваційного компонента: змінилось ставлення до конфлікту як до рушійної сили прогресу, сприйняття суперника у конфліктній ситуації як тимчасового опонента, а не ворога; використання усіх стратегій подолання конфліктних ситуацій залежно від обставин та поставлених цілей.

Висновки до розділу

1. З метою виявлення ефективності запропонованих педагогічних умов та структурно-функціональної моделі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки нами була розроблена й апробована експериментальна програма організації дослідження, яка складалась із констатувального й формувального етапів експерименту, що проводився на базі Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту, Полтавського університету економіки і торгівлі, Тернопільського комерційного коледжу та Хмельницького національного.

2. Аналіз даних, отриманих під час констатувального експерименту показав, що у майбутніх фахівців сфери обслуговування є значні недоліки у сформованості складових конфліктологічної культури (конфліктологічна грамотність, конфліктологічна готовність, конфліктологічна компетентність): майже у половини студентів недостатньо сформована база цінностей особистості; погано розвинена конативно-емоційна сфера особистості; у багатьох респондентів на низькому рівні розвинені комунікативні навички професійного спілкування; недостатнє практичне ознайомлення з різними видами конфлікту; студенти не вміють здійснювати комплексний психологічний аналіз конфліктів, тощо.

3. В основу експериментальної технології покладено розроблений нами навчально-методичний комплекс, основним змістовим наповненням якого став спецкурс “Конфліктологічна культури майбутніх фахівців сфери обслуговування”. Це дозволило підтвердити висунуту нами гіпотезу й підвищити ефективність формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

4. Результати дослідно-експериментальної роботи показали, що після проведення формувального етапу експерименту студенти, яких ми зараховуємо до високого рівня, становили в ЕГ – 40, 05%, в КГ – 18,27%.

Студенти, яких ми зараховуємо до достатнього рівня, становили в ЕГ – 36,66%, КГ – 35,38%. Це свідчить про ефективність застосування визначених та обґрунтованих педагогічних умов та структурно-функціональної моделі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Отже, результати педагогічного експерименту підтвердили правильність висунутої нами гіпотези та ефективність експериментальної методики.

Матеріали розділу відображено в таких публікаціях автора [35; 37; 52]

ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження підтвердили правомірність гіпотези, засвідчили ефективність розв'язання поставлених завдань і дали підстави для формулювання таких висновків:

1. Аналіз психолого-педагогічних джерел дав можливість зробити висновок про те, що конфліктологічна культура фахівця – це характеристика і спосіб професійної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування в професійному конфліктогенному середовищі. Вона є різновидом професійної культури та інтегрує у собі функції спеціально-професійної, акмеологічної, комунікативної, емоційної, інформаційної, аксіологічної, методологічної культур фахівця.

Конфліктологічній культурі фахівця властиві засвоєння й використання особливих, професійно орієнтованих конфліктологічних знань, необхідних для сприйняття професійних конфліктів і наступної реалізації професійних функцій в умовах професійного конфлікту.

Конфліктологічну культуру фахівця сфери обслуговування визначено як якісну характеристику сформованості конструктивної конфліктної позиції фахівця сфери обслуговування, ступінь засвоєння ним системи науково-теоретичних знань про конфлікт, досвід застосування знань та умінь при управлінні конфліктними ситуаціями, готовність до перетворюючої діяльності в умовах професійного конфліктогенного середовища сфери обслуговування.

2. За результатами дослідження в структурі конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування визначено та науково обґрунтовано критерії структурних компонентів: конфліктологічна грамотність (когнітивний, інтуїтивний, аналітико-прогностичний); конфліктологічна готовність (конативний, діяльнісний); конфліктологічна компетентність (емоційний, мотиваційно-цільовий).

Означені критерії дали змогу виділити чотири рівні сформованості

показників конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: високий, достатній, задовільний, низький.

3. Визначено та обґрунтовано педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури; взаємодія організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; включення студентів до навчальної особистісно орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування”

4. Теоретично обґрунтовано й експериментально доведено, що структурно-функціональна модель формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає реалізацію визначених структурних компонентів та критеріїв конфліктологічної культури. За допомогою розробленої структурно-функціональної моделі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування розкрито особливості структури, послідовності, зв'язку елементів змісту її формування.

5. Обґрунтовано та впроваджено особистісно орієнтовану методику формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, основним змістовим компонентом якої став спецкурс "Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування".

Спецкурс базується на ідеї формування конфліктологічної культури фахівця на основі конфліктогенного освітнього середовища як сукупності реальних і модельованих конфліктних ситуацій і конфліктів, що дає

можливість студенту в процесі їх вирішення обрати певну конфліктну позицію, в якій він виявляє рівень розвитку конфліктологічної компетенції, конфліктологічної готовності, конфліктологічної грамотності як складових конфліктологічної культури.

Аналіз результатів дослідно-експериментальної роботи засвідчив, що реалізація обґрунтованих педагогічних умов та впровадження структурно-функціональної моделі стимулює підвищення рівнів сформованості критеріїв конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Установлено істотну відмінність рівнів сформованості показників конфліктологічної культури студентів контрольних та експериментальних груп. В експериментальних групах, на відміну від контрольних, на статистично значущому рівні зросла кількість студентів з високим (з 11,7% до 40,0%) і достатнім (з 28,0% до 36,7%) рівнями та суттєво зменшилась кількість студентів із задовільним (з 37,0% до 16,1%) і низьким (з 23,4% до 7,2%) рівнями.

Результати дослідження дають підстави вважати, що вихідна гіпотеза є правильною, визначені завдання реалізовані, мета досягнута. Запропонована методика може бути використана у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Проведене дослідження, звісно, не вичерпує всіх аспектів проблеми, що розглядалась. Перспективним є подальше вивчення питань формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Спеціального дослідження потребують такі питання, як значення особистих якостей викладача у формуванні конфліктологічної культури студентів; самовдосконалення як чинник підвищення конфліктологічної культури фахівців сфери обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анисимов О. С. Методологическая версия категориального аппарата психологии / Анисимов О. С – Новгород, 1990. – 334с.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2005. – 288 с
3. Анцупов А. Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
4. Анцупов А. Я. Российская конфликтология: Аналитический обзор 607 диссертаций XX век / А. Я. Анцупов, С. Л. Прошанов. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2004. – 704 с.
5. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. пос. [для студ. вищ. навч. закл.] / В. В. Архіпов, В. А. Русавська – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
6. Баєва О. В. Основи менеджменту: практикум: Навч. посібник / О. В. Баєва, Н. І. Новальська, Л. О. Згалат– Лозинська . – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 524 с.
7. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С. Байлик.– К.: ВИРА-Р, «Альтерпрес», 2001. – 208 с.
8. Балл Г. А. Теория учебных задач: Психолого-педагогический аспект/ Г. А. Балл. – М.: Педагогика, 1990. – 184 с.
9. Бандурка А. М. Конфликтология: Учеб. пособие для вузов / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – Харьков: Ун-т внутр. дел, 1997. – 355 с.
10. Барко В. І. Методика проведення тренінгів управлінського спрямування / В. І. Барко Практична психологія та соціальна робота. Науково-практичний журнал №4 – 2004. – С. 70 – 76.
11. Бех І. Наукові засади проведення експерименту (у сфері виховання). (Педагогічні дослідження з проблем виховання)/ І. Бех Рідна шк. – 2001. – №10. – С. 36-40.

12. Болтунова Г. М. Формирование готовности учителя к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе // Межвуз. сб. науч. тр. – Ишим, 1994. – С. 65 – 67.
13. Бондар Н. Д. Методичні основи формування комунікативних навичок майбутніх фахівців туристичної галузі / Бондар Н. Д. Збірник наукових праць – Вінниця – 2009. – Випуск 22 – С. 235 - 238.
14. Вартофский М. Модели. Репрезентация и научное понимание / Вартофский М. – М.:Прогресс, 1988. – 507 с.
15. Гаврик І. В. Теоретико-методологічні основи формування готовності майбутніх учителів до інноваційної професійної діяльності : дис. доктора пед. наук: 13.00.04 / І. В. Гаврик.-Х.,2006.-475 с.
16. Гайовий І. І. Ефективність практичної підготовки фахівця ресторанної справи / Гайовий І. І. Збірник наукових праць – Вінниця – 2009. – Випуск 22 – С. 143-149.
17. Гайовий І. І. Практичні засади формування початкового професійного досвіду майбутнього фахівця ресторанної справи у процесі його підготовки / І. І. Гайовий Збірник наукових праць – Вінниця - 2009. – Випуск 21 – С. 209-214.
18. Галузевий стандарт вищої освіти. Освітньо – професійна програма підготовки бакалавра галузі знань 1401 “Сфера обслуговування” напряму підготовки 6.140101 “готельно-ресторанна справа”. – К.: ЦПНМВ. – 2007. – 46 с.
19. Галузинський В. М. Педагогіка: теорія та історія: навчальний посібник / Галузинський В. М., Євтух М. Б. – К.: Вища шк., 1995. – 237 с.
20. Гершунский Б. С. Педагогическая прогностика: методология, теория и практика / Гершунский Б. С. – К.: Вища шк.,1986. – 200 с.
21. Гершунский Б. С. Философия образования для XXI века (в поисках практико-ориентированных образовательных концепций). / Гершунский Б. С. – М.: Совершенство, 1998. – 608 с.

22. Гомонюк О. М. Розвиток етнопедагогічної культури майбутніх офіцерів у навчальному процесі: дис.канд.пед.наук: 20.02.02 / Олена Михайлівна Гомонюк. – Хмельницький, 2000. – 156 с.
23. Гончаренко С. У. Педагогічні дослідження : методологічні поради молодим науковцям / Гончаренко С. У. — Київ-Вінниця: ДОВ “Вінниця”, 2008. – 278 с.
24. Горчак Л.В. Рейтинг студентів – складова моніторингу якості підготовки фахівців у вищому навчальному закладі / Горчак Л.В. / Науковий часопис Національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова. Серія №5. Педагогічні науки та перспективи, 2008. – Випуск 11 – С.68-72.
25. Гребенюк О. С. Научно-методическое обеспечение курса общей педагогики./ О. С. Гребенюк. – Калининград, 1997. – 87 с.
26. Грибова Л. В. Підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму в контексті сучасних соціально-економічних змін / Грибова Л. В. Збірник наукових праць – Вінниця – 2009. – Випуск 22 – С. 150- 155.
27. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2002. – 464 с.
28. Гуревич П. С. Философия культуры / П. С. Гуревич. – М.: Аспект Прес, 1995. – 288 с.
29. Гуревич Р. С. Теоретичні та методичні основи організації навчання у професійно – технічних закладах: дис. доктора пед. наук: 13.00.04 / Роман Сименович Гуревич– К., 1999. – 145 с.
30. Гуревич Р. С. Теорія і практика навчання в професійно – технічних закладах: Монографія. – Вінниця: ТОВ “Планер”, Вінниця, 2009. – 410 с.
31. Давыдов В. П. Методология и методика проведения психолого-педагогического эксперимента / Давыдов В. П., Образцов П. И., Уман А. И. – М.: Логос, 1998. – 198 с.
32. Дарендорф Р. Елементи теорії соціального конфлікту // Соціологічні дослідження / Р. Дарендорф – К.: 1994. – № 5. – С. 144.

33. Дахин А. Н. Педагогическое моделирование: сущность, эффективность и неопределенность / Дахин А. Н. // Педагогика. – 2003. – №4. – С. 21 – 27.
34. Дворецька Г. В. Соціологія: Навч. Посібник / Г. Дворецька - К.: КНЕУ, 2002. – 472 с.
35. Дзяна О. С. Роль конфліктологічної компетентності у структурі конфліктологічної культури / О. С. Дзяна /Забезпечення наступності змісту в системі ступеневої вищої та післядипломної освіти: збірник наукових праць І Всеукраїнського науково-методичного семінару, 29 жовтня 2010р. – Хмельницький: Поліграфіст-2, 2011. – С. 127-130.
36. Дзяна О. С. Спецкурс “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування” / О. С. Дзяна // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського - 2012. [Серія: педагогіка і психологія] – Випуск 28 – С 290 – 296.
37. Дмитриев А. И. Введение в общую теорию конфликтов / Дмитриев А. И., Кудрявцев В. Н., Кудрявцев Н.В. – М.: Прогресс, 1993. – 345 с.
38. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління / Т. В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
39. Емельяненко Л. М. Конфліктологія: навч. посібник / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової: – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
40. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и перераб. – СПб.: Питер, 2005. – 400 с.
41. Ермолаев О. Ю. Математическая статистика для психологов: учебник / Ермолаев О. Ю.; под ред. Т. М. Марютиной — М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2002. – 336 с.
42. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. –5-те вид., стер. – К.: Вікар, 2006. – 223 с. – (Вища освіта ХХІ століття).

43. Ефимова Е. Е. Формирование конфликтной компетентности будущего учителя: дисс. на соискание ученой степени канд. пед. наук: 13.00.08 / Ефимов Елена Евгеньевна. – Волгоград, 2001. – 202 с.

44. Жебровський Б. Педагогічний експеримент, як чинник реформування національної освіти / Б. Жебровський, Л. Ващенко // Освіта. – 1998. – № 51. – С. 5-6.

45. Жук О.С. Структура поняття «конфліктологічна культура» у аспекті професійної підготовки фахівця / О.С. Жук // суспільний сектор економіки України у ситуації системних змін ХХІ століття: І Всеукраїнський науково – практичний семінар, 3 червня 2010р.: тези доповідей. – Хмельницький: Хмельницький кооперативний торговельно – економічний інституту, 2010. – С. 124 – 127.

46. Жук О.С. Технологія формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування / О.С. Жук // Інформаційно-телекомунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи. Збірник наукових праць. Частина 2 – Львів: ЛДУ БЖД, 2009. – С. 208-211.

47. Жук О.С. Формування конфліктологічної культури фахівців сфери обслуговування в контексті вимог ринку праці України / О.С. Жук // Практика як основоположна складова підготовки фахівців галузі знань «Економіка та підприємництво»: діалог із роботодавцями: І Всеукраїнський науково – практичний круглий стій, 3 грудня 2009р.: тези доповідей. – Хмельницький: Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інституту, 2009. – С. 74-77.

48. Жук О.С. Активні методи навчання у конфліктологічній підготовці студентів – майбутніх фахівців сфери обслуговування / О.С. Жук // Проблеми становлення та самореалізації творчої особистості майбутніх фахівців гуманітарного спрямування: зміст, форми та методи підготовки: Матеріали Всеукраїнської науково – практичної конференції (Хмельницький, 14-15 травня 2010р), 2010. – С. 34 – 36.

49. Жук О. С. Аналіз теорії й практики формування конфліктологічної культури у вищих навчальних закладах/ О. С. Жук // Науковий вісник Ужгородського національного університету: Серія «Педагогіка. Соціальна робота». - №16 – 2009. – С. 34-37.

50. Жук О. С. Аналіз технології формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування в професійній освіті / О. С. Жук // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського - 2010. [Серія: педагогіка і психологія] – Випуск 30 – С 204 - 210.

51. Жук О. С. Використання педагогічних технологій з метою формування конфліктологічної культури фахівців сфери обслуговування/ О. С. Жук // Збірник наукових праць – Київ – Вінниця, 2010. – Випуск 25 – С. 306 - 311.

52. Жук О. С. Діагностика рівнів сформованості конфліктологічної культури у майбутнього фахівця сфери обслуговування / О. С. Жук // Збірник наукових праць – Вінниця, 2009. – Випуск 22 – С. 190 - 195.

53. Жук О. С. Дослідження проблем конфліктологічної культури класиками вітчизняної та зарубіжної педагогіки / О. С. Жук // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України імені Б. Хмельницького [Серія: педагогічні та психологічні науки] – Хмельницький, 2010. - №52 – С. 41-45.

54. Жук О. С. Значення конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування/ О. С. Жук // Освітньо – наукове забезпечення діяльності правоохоронних органів і військових формувань України [Серія: Психолого – педагогічні й філологічні науки]: // Всеукраїнська науково – практична конференція, 20 листопада 2009 р.: тези доповідей. – Хмельницький: Національна академія Державної прикордонної служби України імені Б. Хмельницького, 2009. – С. 89 – 90.

55. Жук О. С. Інноваційні технології формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / О. С. Жук // Актуальні

питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки фахівця за соціономічним профілем: Матеріали Всеукраїнської науково – практичної конференції (Хмельницький, 22-23 квітня 2011р.), 2011. – С. 134 – 135.

56. Жук О. С. Конфліктологічна культура як наукова проблема / О. С. Жук // Збірник наукових праць – Київ – Вінниця, 2009. – Випуск 21 – С. 37-42.

57. Жук О. С. Конфліктологічна культура як наукова проблема / О. С. Жук // Психолого-педагогічні аспекти соціалізації особистості в умовах сучасного суспільства: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції – Вінниця: ВОПОПП, 2009. – С. 70-75.

58. Жук О. С. Методи й прийоми формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування/ О. С. Жук // Деструктивні емоційні стани учнів: проблеми теорії та практики: збірник матеріалів міжобласної науково – практичної конференції. – Вінниця, 2010 – С. 26-29.

59. Жук О. С. Методика формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / О. С. Жук // Науковий вісник Ужгородського національного університету: Серія «Педагогіка. Соціальна робота». - №20 – Ужгород, 2011. – С. 36-39.

60. Жук О. С. Моделювання конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / О. С. Жук // Освітньо – наукове забезпечення діяльності правоохоронних органів і військових формувань України: III Всеукраїнська науково – практична конференція. Серія: Психолого – педагогічні й філологічні науки, (Хмельницький, 19 листопада 2010 р.) // Національна академія Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького. – Хмельницький: Видавництво НАДПСУ, 2010. – С. 84 – 86.

61. Жук О. С. Педагогічні аспекти дослідження конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування / О. С. Жук // науково-

методичний журнал “Педагогіка і психологія професійної освіти” – Львів, 2009 - №4 – С. 72-80.

62. Жук О. С. Підручники з “Конфліктології” як засіб формування культури спілкування майбутнього фахівця сфери обслуговування / О. С. Жук // Український шкільний підручник у європейському вимірі: Матеріали Міжнародної науково – практичної конференції (21-22 жовтня 2009 р., м. Вінниця)/ – Вінниця: ВОІПОП, 2009. – С. 90-95.

63. Жук О. С. Сутність і структура конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування/ О. С. Жук // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України імені Б. Хмельницького - Частина II. О. С. Жук // Хмельницький, 2009. - №48/2 – С. 54-58.

64. Жук О. С. Теоретичні основи формування конфліктологічної культури/ О. С. Жук // Підготовка соціальних працівників до роботи з дітьми групи «ризик»: матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково – практичної конференції – Ужгород, 2009. – С. 25-29.

65. Жук О. С. Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування засобом тренінгу / О. С. Жук // Щоквартальний науково-практичний журнал. – Харків: НТУ “ХПІ”, 2010. - №4. – С. 94-101.

66. Журавський В. С. Болонський процес: головні принципи входження в Європейський простір вищої школи: науково – методичне видання / Журавський В. С., Згуровський М. З.; М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун –т України “Київ політехн. ін-т”.- К.: Політехніка, 2003. – 195с.

67. Заир-Бек Е. С. Теоретические основы обучения педагогическому проектированию: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук: спец. 13.00.01. “Общая педагогика, история педагогики и образования” / Е. Заир-Бек – СПб., 1995. – 36 с.

68. Зайченко І. В. Педагогіка: навч. посіб. для студ. вищ. пед. навч. закл. / Зайченко І. В. – Чернігів: ЧДПУ, 2003. – 528 с.

69. Занюк С. С. Психологія мотивації та емоцій. Навч. посібник, рекомендований МОНУ / С. Занюк – Луцьк: редакційно-видавничий відділ Волинського держ. ун-ту, 1997.-180 с.
70. Зязюн І. А. Краса педагогічної дії: навч. посіб. для вчителів, асп., студ. серед. та вищ. пед. навч. закл. / Зязюн І. А., Сагач Г. М. – К.: Укр.-фін. ін-т менеджменту і бізнесу, 1997. – 302 с.
71. Зязюн І. А. Педагогічна майстерність: підручник / Зязюн І. А. – К.: Вища шк., 1997. – 349 с.
72. Зязюн І. А. Філософія педагогічного моніторингу / І. А. Зязюн // Педагогічна і психологічна науки в Україні. – Т. 4: Педагогіка і психологія вищої школи. – К: Педагогічна думка, 2007. – С. 153-167.
73. Ильин В. С. Формирование личности школьника (целостный процесс) / В. Ильин – М.: Педагогика, 1984. - 144 с.
74. Ісаєва Г. М. Метод проектів – ефективна технологія навчання / Ісаєва Г. М. // Підручник для директора: Журнал управлінської компетентності. – 2005. - № 9/10. – С. 4-9.
75. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода / А. Ішмуратов. – К.: видавництво “Наукова думка”, 1996. – 189 с.
76. Кадемія М. Ю. Методика професійного навчання з інформаційних технологій: [навч. посібник] / М. Ю. Кадемія, О. В. Шестопалюк – Вінниця, 2007. – 313 с.
77. Калаур С. М. Соціальна конфліктологія: Навч. посібник / С. М. Калаур, З. З. Фалинська – Тернопіль, Астон, 2010. – 360 с.
78. Карамушка Л. М. Психологічні основи управління в системі середньої освіти: Навч. посібник / Л. Карамушка – К.: Ін-т змісту та методів навчання, 1997. – 180 с.
79. Карпов А. В. Рефлексивность как психическое свойство и методика ее диагностики / Карпов А. В. // Психол. журн. – 2003. Т.24, №5. – С. 45-57.
80. Касьян А. А. Гуманитаризация образования как проблема науки

и проблема практики // Подготовка специалиста в области образования: Проблемы подготовки будущего учителя: Коллективная монография. — Н.Новгород, 2001. Вып. X. - С. 34-47.

81. Кобыляцкий И. И. Основы педагогики высшей школы / И. И. Кобыляцкий. — К., 1978. — 287 с.

82. Коваль І. А. Психологічні особливості конфліктів в процесі спільної учбової діяльності студентів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук: спец. 19.00.07 “Педагогічна та вікова психологія”/ І. І. Коваль. — К., 2003. — 18 с.

83. Коваль Л. Г., Соціальна педагогіка: Навч. посібник / Л. Г. Коваль, І. Д. Зверєва, С. Р. Хлебик— К.: ІЗМН, 1997. — 392 с.

84. Коваль Л. М. Формування ефективного механізму удосконалення практичної підготовки для галузі торгівлі / Коваль Людмила Миколаївна// Практика як основоположна складова підготовки фахівців галузі знань “Економіка та підприємництво”: діалог із роботодавцями: І Всеукраїнський науково – практичний круглий стій, 3 грудня 2009р.: тези доповідей. — Хмельницький: Хмельницький кооперативний торговельно – економічний інституту, 2009. — С. 13-18.

85. Коган Л. С. Культурная деятельность: Опыт социологического исследования / Коган Л.С. — М.: Наука, 1981. — 238 с.

86. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: дис. на здобуття канд. пед. наук: 13.00.05 / Козич Ірина Володимирівна. — Запоріжжя, 2008. — 183 с.

87. Козлов Е. В. Опережающий антикризисный менеджмент: инструментальные, организационные и информационные основы / Под ред. В. М. Ларина, Е. В. Козлов. — Саратов: СГСЭУ, 2001. — 236 с.

88. Коломієць А. М. Інформаційна культура вчителя початкових класів: [монографія] / А. М. Коломієць. — Вінниця: ВДПУ, 2007. — 379 с.

89. Коломінський Н. Л. Психологія педагогічного менеджменту / Н. Л. Коломінський — К.: МАУП, 1996. — 176 с.

90. Колпаков В. М., Дмитренко Г. А. Стратегический кадровый менеджмент: Учеб. пособие для студ. вузов / Межрегиональная академия управления персоналом / В. М. Колпаков, Г. А. Дмитренко – К.: МАУП, 2002. – 280 с.

91. Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика. Тези III Міжнародної науково-практичної конференції. – К.: Чернівці, 1995.- 476 с.

92. Конфліктологія для управлінця / упоряд. Л. Галіцина. – К.: Шк. світ, 2008. – 128 с. (Бібліотека “Шкільного світу”).

93. Кордунова Н. О. Рівень взаєморозуміння вчителя і учня / Н. О. Кордунова // Практична психологія та соціальна робота. – 2000. – №3. – С. 45-46.

94. Костюшко Ю. О. Прийняття рішень педагогом в умовах ситуації конфлікту / Ю. О. Костюшко / Вісн. Житомир. Держ. ун-ту ім. І. Франка. – 2005. - № 24. – С. 81-84.

95. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов. / Пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз – М.: ЮНИТИ, 1998. – 131 с.

96. Кравець Наталія Богданівна. Формування системних знань про живу природу в учнів основної школи: дис. на здобуття . канд. пед. наук: 13.00.09 / Інститут педагогіки АПН України. — К., 2007. — 279 арк. : табл. — Бібліогр.: арк. 186-206.

97. Крушельницька О. В. Управління персоналом: Навч. посіб. / О. В. Крушельницька, Д. П. Мельничук – К.: Кондор, 2003. – 156 с.

98. Крылова Н. Б. Формирование культуры будущего специалиста / Н. Б. Крылова – М.: Высш. шк., 1990. – 142 с.

99. Кузьмина Н. В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения / Н. В. Кузьмина. - М.: Высш. шк., 1990. - 119 с.

100. Кушнір В. А. Теорія та методика формування системності знань у старшокласників: автореф. дис. на здобуття наук ступеня доктора пед. наук: спец. 13.00.09 “Теорія навчання” / Кушнір В. А. – К., 2007. – 34 с.

101. Кушнірук Т. Д. Подолання конфліктності серед педагогів (соціально – психологічний аспект) / Т. Д. Кушнірук // Практична психологія та соціальна робота. – 1998. – № 6 – 7. – С. 29 – 33, 38 – 42, 54 – 57.

102. Лавлок Кристофер Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия, 4-е узд.: Пер. с англ. / Лавлок Кристофер – М.: Издательский дом “Вильямс”, 2005. – 1008 с.: ил. – Парал. тит. англ.

103. Линенко А. Ф. Теория и практика формирования готовности студентов педагогических вузов к профессиональной деятельности : дис. ... доктора пед. наук: 13.00.01, 13.00.04/А. Ф. Линенко.-К., 1996.- 378 с.

104. Лисак Г. О. Педагогічні основи контролю і оцінювання професійної підготовленості з гуманітарних дисциплін студентів університетів: дис. канд. пед. наук: 13.00.04 / Галина Олександрівна Лисак. – Хмельницький, 2010. – 284 с.

105. Литвиненко С. А. Теоретико-методологічні засади підготовки майбутніх учителів початкових класів до соціально-педагогічної діяльності : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора. пед. наук / НПУ імені М. П. Драгоманова / С А. Литвиненко. - К., 2005. - 40 с,

106. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К.: МАУП, 2002 . – 256 с.

107. Лозниця В. С. Психологія і педагогіка: основні положення: навч. посіб. для самост. вивч. дисципліни / Лозниця В. С. – К.: Екс Об, 1999. – 304 с.

108. Лозова В. І. Цілісний підхід до формування пізнавальної активності школярів / Лозова В. І. – Х.: РЦНІТ ХДПУ, 2000. – 175 с.

109. Луценко В. В. Задачний підхід як провідний засіб формування творчої активності майбутнього вчителя музики [Електронний ресурс] / В. В. Луценко – Режим доступу до статті: <http://studentam.net.ua>

110. Макаренко А.С. Педагогические сочинения: В 8-м -Т.4. - М., 1984. – 134 с.
111. Макаренко А. С. Воспитание в семье и школе // Макаренко А. С. Педагогические сочинения: В 8 т. – М., 1984. Т. 4 – 476 с.
112. Максименко С. Д. Психологія в соціальній та педагогічній практиці / С. Д. Максименко. – К.: Наукова думка, 1998. – 440 с.
113. Малиновский Б. К. Функциональный анализ / Б.К. Малиновский // Антология исследований культуры. Т.1. Интерпретация культуры. -СПб.: Университетская книга, 1997. – С.681-702.
114. Маркарян Э. С. Теория культуры и современная наука / Э. С. Маркарян – М.: Мысль, 1983 – 284 с.
115. Межуев В. М. Культура и история / В. М. Межуев– М., 1977. – 60 с.
116. Методика навчання і наукових досліджень у вищій школі: навчальний посібник / [С. У. Гончаренко, П. М. Олійник, В. К. Федоренко та ін.]; за ред. С. У. Гончаренка, П. М. Олійника. К.: Вища шк., 2003. – 323 с.
117. Микитюк Г. Ю. Взаємини викладачів і студентів як чинник становлення особистості майбутнього вчителя: дис.канд.псих.наук: 19.00.07 / Галина Юріївна Микитюк. – К., 2003. – 142 с.
118. Модернізація вищої освіти України і Болонський процес: матеріали до першої лекції / М. Ф. Степко, Я. Я. Болюбаш, К. М. Лемківський, Ю. В. Сухарніков; відп. ред. М. Ф. Степко. К.: Вища освіта, 2004. – 24 с.
119. Мойсеюк Н. Є. Педагогіка: навчальний посібник / Мойсеюк Н. Є. – К.: Знання, 2006. – 608 с.
120. Молярко В. А. Психологическая готовность к труду на современном производстве / Молярко А. А. // Трудовая подготовка учащихся в межшкольных комбинатах: психол аспект. – К., 1988. Ч. 1, пункт 1 – С. 7 – 13.

121. Мониторинг и диагностика качества образования: Монография / А. А. Шаталов, В. В. Афанасьев, И. В. Афанасьева, Е. А. Гвоздева, А. М. Пичугина. – М.: НИИ школьных технологий, 2008. – 322 с
122. Москаленко В. В. Конфлікт / В. В. Москаленко // Практична психологія та соціальна робота. – 2005. – №5 – С. 13 – 16.
123. Москалець В. П. Основа мотивації художньо – естетичної діяльності / Москалець В. П. // Філософія, соціологія, психологія: зб. наук. пр. – Івано-Франківськ: Плай. – 1996. Ч.1. – С. 18 – 33.
124. Мухін Є. О. Використання освітнього моніторингу в педагогічній діяльності викладача: електронний режим доступу <http://www.confcontact.com>.
125. Ничкало Н. Г. Методологічні проблеми безперервної професійної освіти / Ничкало Н. Г./ Психолого – педагогічні проблеми професійної освіти: наук. – метод. зб.; Ін-т систем. дослідж. освіти України АПН України, Ін-т педагогіки і психології проф. освіти, Упр.освіти Харк. Облдержадмін. – К., 1994. – С. 22-26.
126. Ничкало Н. Г. Сучасна вища школа: психолого – педагогічний аспект: монографія / Ничкало Н. Г. – К.: ВІПОЛ, 1999. – 450 с.
127. Нісімчук А. С. Сучасні педагогічні технології: навчальний посібник / Нісімчук А. С., Падалка О. С., Шпак О. Т. – К.: Просвіта: Кн. Пам'яті України, 2000. – 368 с.
128. Нормативно-методичні положення по розробці засобів діагностики рівня освітньо-професійної підготовки / [Л. Л. ТОВАЖНЯНСЬКИЙ, Є. І. СОКОЛ, М. М. СІРЕНКО та ін.]. – Х.: ХПІ, 2008. – 28 с.
129. Образцов П. И. Методы и методология психолого-педагогического исследования / Образцов П. И. – СПб. : Питер, 2004. – 268 с.
130. Огарев Г. Законы успешного управления людьми / Г. Огарев – РНД: Феникс, 2005. – 448 с.

131. Одарченко Н. І. Використання відеоінформації при проведенні лекційних і семінарських занять у школі нового типу / Н. І. Одарченко – Суми. 1999. – 79 с.

132. Орбан – Лембрик Л. Є. Психологія управління / Л. Є. Орбан – Лембрик – К.: Академвидав, 2003. – 568 с.

133. Організація і технологія надання послуг: Навч. посіб./ [Аполій В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О., Футало Т. В.]. – К.: ВЦ “Академія”, 2006. – 312 с.

134. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підруч. Для ВУЗів / Н. О. П’ятницька. – К.: Київ. нац. торг. – екон. ун-т, 2005. – 632 с.

135. Організація обслуговування. Опорний конспект лекцій для студентів кооперативних технікумів і коледжів. Частина 1. / [упоряд. Г. О. Демченко] – К.: НМЦ “Укоопосвіта”, 2004. – 104 с.

136. Організація проектної діяльності учнів // Завуч. – 2006. - № 19. – С. 31 – 47.

137. Освітні технології: навчально – методичний збірник / [О. М. Пехота, А. З. Кіктенко, О. М. Любарська та ін.]; за заг. ред. О. М. Техоти. – К.: А.С.К., 2001. – 216 с.

138. Пальчук Марина Твашівна. Педагогічні умови організації виробничої практики учнів вищого професійного училища кулінарного профілю: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 “Теорія і методика професійної освіти”/ Марина Твашівна Пальчук. – К., 2005. – 21 с.

139. Пальчук М. И. Комплексная организация непрерывной учебно-производственной практики / Пальчук М. И.// Наукові записки. Вип. LVIII (педагогічні та історичні науки). - К.: НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2005. - С. 118 - 123.

140. Пальчук М. И. Сущность понятий "практика" и "практическое обучение" и их взаимосвязь / Пальчук М. И. // Культура народов

Причерноморья: научный журнал. - Симферополь: Межвузовский центр "Крым". - 2006. - № 73. - С. 275-277.

141. Пальчук М. И. Учебно-методический комплекс дисциплины "Преддипломная практика". / Пальчук М. И. /- Симферополь: ООО Издательство "Вперед", 2004. - 38 с.

142. Парыгин Б. Д. Социально-психологический климат коллектива: пути и методы изучения / Парыгин Б. Д. – Л.: Наука, 1981. –192 с.

143. Педагогика: Большая современная энциклопедия / [Сост. Е. С. Рапацевич] - Мн.: „Современное слово", 2005. - 720 с.

144. Педагогика профессионального образования / В. А. Сластенина. - М. : Издательский центр "Академия", 2004. - 368 с.

145. Педагогічна майстерність: підручник / [І. А. Зазюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін.]; за ред. І. А. Зазюна. – К.: Вища шк., 2004. – 422 с. [2-ге вид., доповн. і переробл.].

146. Педагогічний словник / [ред.. М. Д. Ярмаченко].- К.: Пед. думка, 2001. – 363 с.

147. Петрук В. А. Комунікативна компетенція як основа формування професійних умінь майбутнього фахівця готельного господарства / Петрук В. А. // Збірник наукових праць – Вінниця – 2009. – Випуск 22 – С. 446 - 448.

148. Петрук В. А. Теоретико – методичні засади формування професійної компетентності майбутніх фахівців технічних спеціальностей у процесі вивчення фундаментальних дисциплін: монографія / Петрук В. А. – Вінниця: УНІВЕРСУМ, 2006. – 292 с.

149. Пехота О. М. Підготовка майбутнього вчителя до впровадження педагогічних технологій: навчальний посібник / Пехота О. М. – К.: А.С.К., 2003. – 240 с.

150. Підбуцька Н. В. Педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутнього інженера-машинобудівника: дис. на здоб. наук.

ступеня канд. пед. наук: 13.00.04 / Ніна Вікторівна Підбуцька. – Вінниця, 2008. – 253 с.

151. Підбуцька Н. В. Сутність і структура конфліктологічної культури майбутнього інженера – машинобудівника / Підбуцька Н. В. // Теорія і практика управління соціальними системами. – 2007. - №2. – С. 71-79.

152. Підласий І. П. Діагностика та експертиза педагогічних проєктів : навчальний посібник / Підласий І. П. — К.: Україна, 1998. — 343 с.

153. Пірен М. Деонтологія конфліктів та управління: Навч. практ. Посібник / М. Пірен // Укр. академія держ. управління при презид. України, Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К.: УАДУ, 2001. – 378 с.

154. Пірен М. І. Основи конфліктології / М. І. Пірен – К.: Наукова думка, 1997. – 270 с.

155. Полуда В. В. Особливості підготовки майбутнього фахівця сфери обслуговування до професійної діяльності. // Науковий часопис // Соціологія, соціальна робота, соціальна педагогіка, управління. Серія 11. // Випуск 8., К., 2009. – С. 23-28.

156. Полуда В. В. Оцінювання професійної компетентності майбутнього фахівця готельної справи / Полуда В. В. // Збірник наукових праць – Вінниця – 2009. – Випуск 22 – С. 165 - 170.

157. Пометун О. Сучасний урок. Інтерактивні технології навчання: науково – методичний посібник / О. Пометун, Л. Пироженко; за ред. О. Пометун – К.: А.С.К., 2006. – 192 с.

158. Пригожин А. І. Нововведення: стимули і перешкоди / А. І. Пригожин – К.: МАУП, 2003. – 219 с.

159. Проколієнко Л. М. Педагогічна технологія: навч. посіб. для студ. пед. ін. – тів / Проколієнко Л. М., Ніколенко Д. Ф. – К.: Вища шк., 1991. – 183 с.

160. Психологія управління в бізнесі: Навч. посібник для підготовки бакалаврів усіх форм навчання / Е. Ф. Іпатов, К. М. Левківський,

В. В. Павловський. – Харків, К.: НМЦВО, 2002. – 320 с.

161. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. – К.: Київ.нац.торг-екон. ун-т, 2007.-465 с.

162. Рудницька О. П. Педагогіка загальна та мистецька: навчальний посібник / Рудницька О. П. – К.: Інтерпроф, 2002. – 270 с.

163. Рузьяк Т. І. Формування професійної культури учнів вищих професійних училищ сфери обслуговування / Рузьяк Т. І. // Збірник наукових праць – Вінниця - 2010. – Випуск 25 – С. 306 - 311.

164. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова – М.: Просвещение, 1991. – 128 с.

165. Сазоненко Г. С. Перспективні освітні технології: науково – методичний посібник / Сазоненко Г. С. – К.: Гопак, 2000. – 560 с.

166. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста / Н. В. Самсонова // Высшее образование в России. – 2003. - №1. С. 124-126.

167. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография./ Н. В. Самсонова – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.

168. Сериков В. В. Личностный подход в образовании: концепция и технологии / Сериков В. В. – Волгоград: Перемена, 1994. – 152 с.

169. Сисоева С. О. Педагогічна творчість: монографія / Сисоева С. О. – К.: Каравела, 1998. – 150 с.

170. Скакун В. А. Преподавание курса "Организация и методика производственного обучения" /Скакун В. А./ Методическое пособие. - М.: Высшая школа, 1984. - 168 с.

171. Скібіцька Л. І. Конфліктологія. Навч. пос. / Л. І. Скібіцька – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.

172. Скотт Д. Г. Конфликты пути их преодоления / Д. Г. Скотт – К.: Внешторгиздат, 1991. – 192 с.

173. Скотт Д. Г. Способы разрешения конфликтов / Д. Г. Скотт – К.,

1991. – 207 с.

174. Слєпкань З. І. Наукові засади педагогічного процесу у вищій школі: навчальний посібник / Слєпкань З. І. – К.: Вища шк., 2005. – 239 с.

175. Словник іншомовних слів: 23000 слів та термінологічних словосполучень / [уклад. Л. О. Пустовіт]. – К.: Довіра, 2000. – 1017 с.

176. Смульсон М. Л. Тренинг ”Конфликты и их разрешение”: учеб. Метод. пособие / Смульсон М. Л.; Междунар. орг. “Джайнт”, Киев. ин-т соц. общинных работников. – К.: Нфа-принт, 2004. – 47 с.

177. Соснин В. А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практики Запада/ В. А. Соснин // Психологический журнал. – 1994. - №5. – С. 130-141.

178. Стахмич Т. М. Формування професійної компетентності майбутніх фахівців кулінарного профілю / Стахмич Т. М. // Збірник наукових праць – Вінниця – 2009. – Випуск 22 – С. 170 - 176.

179. Степанов О. М. Основи психології і педагогіки: Навчальний посібник / О. М. Степанов, М. М. Фібула – К.: Академвидав, 2005. - 520 с.

180. Сурмін Ю. П. Метод аналізу ситуацій (Case study) та його навчальні можливості. Глобалізація і Болонський процес: проблеми і технології: монографія / Сурмін Ю. П – К.: МАУП, 2005. – 431 с.

181. Сухомлинський В. О. Методика виховання колективу / В. О. Сухомлинський // Вибрані твори: В 5 – ти т. – Т.1. – К.: Рад. Школа, 1976. - С. 403-637.

182. Тайлор Э. Б. Первобытная культура / Э. Б. Тайлор – М., 1989. – 231 с.

183. Тарасенко І. О. Статистика: навчальний посібник / Тарасенко І. О. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 344 с.

184. Ткаченко Л. П. Підходи до оцінювання знань в умовах застосування інноваційних технологій навчання / Ткаченко Л. П. / Сучасні педагогічні технології підготовки фахівців нового покоління: матеріали IV

Міжнар. конф., (Кривий Ріг, квітень 2006р.). – Кривий Ріг, 2006. – С. 207 – 211.

185. ТОВАЖНЯНСЬКИЙ Л. Л. Педагогіка управління: навчальний посібник / ТОВАЖНЯНСЬКИЙ Л. Л., РОМАНОВСЬКИЙ О. Г., ПОНОМАРЬОВ О. С. – Х.: ХП, 2003. – 408 с.

186. Томашевський А. К. Соціальний конфлікт на підприємстві / А. К. Томашевський – К: Либідь, 2003. – 254 с.

187. Третьяченко В. Культура супроводу освітніх психолого – педагогічних технологій / В. Третьяченко , О. Левченко / Соц. психологія. – 2005. – № (19). – С. 37 – 41.

188. Тюття О. В. Як правильно влаштуватись на роботу? / О. В. Тюття / Практична психологія та соціальна робота. – №1. – 2001. – С. 37-40.

189. Український центр економічних і політичних досліджень ім. Олександра Разумкова – <http://www.ucerps.com.ua>.

190. Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. / Урбанович А. А. – М.: Харквест, 2003. – 640 с.

191. Ушинський К. Вибрані педагогічні твори / Ушинський К. - К.: Рад. шк., 1983. - Т. 2. – С. 31–55.

192. Федорчук В. М. Соціально-психологічний тренінг “Розвиток комунікативної компетентності викладача” / Федорчук В. М. – Кам’янець-Поділ.: Абетка, 2003. – 240 с.

193. Федцов В. Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие / В. Г. Федцов – М.: “Издательство ПРИОР” 2000. – 40-45 с.

194. Фиганов И. С. Педагогика трудового коллектива: [учеб. пособие] / И. С. Фиганов. – М., 1988. – 279 с.

195. Філософія: Навч.посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп./ Л. В. Губерський, І. Ф. Надольний, В. П. Андрущенко та ін.; за ред.. Івана Федотовича Надольного. – К.: Вікар, 2001. – 457 с. – (Вища освіти ХХІ століття).

196. Філософський енциклопедичний словник / [ред. В. І. Шинкарук]. – К.: Абрикос, 2002. – 392 с.
197. Фіцула М. М. Педагогіка вищої школи: навчальний посібник / Фіцула М. М. – К.: Академвидав, 2006. – 352 с.
198. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.: ил. – (Серия „Учебное пособие”).
199. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. Заведений / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов – М.: Издательский центр “Академия”, 2004. – 192 с.
200. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б. И. Хасан. – Красноярск, фонд ментального здоровья, 1996. – 99 с.
201. Хлебнікова Т. М. Ділова гра як метод активного навчання педагога / Хлебнікова Т. М. – Х.: Основа, 2005. – 76 с.
202. Худолій Л. М. Управління якістю як один з важелів ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. – 2002. – 17 с.
203. Цуканова Е. В. Психологические трудности межличностного общения / Е. В. Цуканова – К.: Вища школа. 1985. – 235 с.
204. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник / М. В. Цюрупа – К.: Кондор. 2004. – 172 с.
205. Черняева Т. Н. Тренинг как средство формирования конфликтологической культуры менеджера: дисс. на соискание ученой степени канд. пед. наук: 13.00.08 / Черняева Татьяна Николаевна. – Калининград, 2004. – 166 с.
206. Чеснокова И. И. Проблема самосознания в психологии / И. И. Чеснокова – М.: Наука, 1977. – 144 с.
207. Чорненький Ю. П. Вплив стильової сфери на конфліктну поведінку вчителя/ Ю. П. Чорненький / Практична психологія та соціальна робота. – 1999. – №3. – С. 5-8.

208. Швалб Ю. М. Практична психологія в економіці та бізнесі: Навчальний посібник для економічних спеціальностей в.н.з./ Ю. М. Швалб, О. В. Данчева – К.: Лібра, 1998. – 270 с.
209. Шиян О. М. Аутопедагогическая компетентность учителя / О. М. Шиян / Педагогика. - №1. - 1999. С. 63-68.
210. Шкиль А. И. Социально-психологические механизмы конфликтного взаимодействия в условиях учебно-воспитательного коллектива: автореф. дисс. на соискание ученой степени канд. психол. наук: 19.00.07./ А. И. Шкиль – К.:, 1990. – 18 с.
211. Щербакова О. И. Конфликтологическая подготовка специалиста: контекстный подход / О. И. Щербакова / Психологическая наука и образование. 2009. №1. – С. 48 – 54.
212. Щербань П. М. Навчально – педагогічні ігри у вищих навчальних закладах / Щербань П. М. – К.: Вища шк., 2004. – 206 с.
213. Щербань П. М. Прикладна педагогіка / Щербань П. М. – К.: Вища шк., 2002. – 215 с.
214. Ягупов В. В. Педагогіка: навчальний посібник / Ягупов В. В. – К.: Либідь, 2002. – 560 с.
215. Яремчук С. С. Сучасні теорії в конфліктології: Навчальний посібник / Яремчук С. С. – Чернівці: Рута, 2008. – 72 с.
216. Cenin M. Podstawy teoretyczne stosownych mrtod treningu psychologicznego / M. Cenin / Acta Bratisl. Pr. Psychol. – 1990. № 22. – P. 35.
217. Constructive Conflict Management: An Answer to Social Problem / Journal of Social Issues. – 1994. Vol.50.,– No.1. – P.3 – 10.
218. Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research/ Journal of Social Issues. Vol.50, No. 1,– 1994.– P.13 – 32.
219. Thomson, J. B. Ideology and Modern Culture / J. B. Thomson. – Cambridge, UK : Polity Press, 1990. – 132 p.

Додаток А

Класифікація послуг

Класифікаційна ознака	Види послуг
1. Специфіка поняття “послуга”	• товар як об'єкт комерційної діяльності (платні послуги); • дія, спрямована на те, щоб принести користь споживачу (безоплатні послуги);
2. Місце послуги у суспільному виробництві	• послуги, скеровані на виробниче споживання (транспортне перевезення вантажів, інжиніринг та ін.); • послуги, скеровані на особисте споживання (туризм, готельний сервіс та ін.);
3. Роль у суспільстві та в інфраструктурі економіки	• послуги, які задовольняють споживчі потреби населення (побутові послуги, послуги охорони здоров'я та ін.); • послуги, які мають інфраструктурний характер (фінансові, торгово-посередницькі послуги, франчайзинг та ін.);
4. Капіталомісткість продукування послуг	• індивідуальні послуги (індивідуальне пошиття взуття, одягу та ін.); • масові послуги (послуги громадського харчування, зв'язку та ін.);
5. Матеріаломісткість послуг	• матеріальні послуги, які здебільшого мають речовинний характер (інженерно-технічні, житлово-комунальні та ін.); • нематеріальні послуги, які характеризуються виконанням інтелектуальних дій (інформаційно-консультаційні послуги, послуги освіти та ін.);
6. Характер витрат праці	• потребують праці висококваліфікованих фахівців (експертні послуги, послуги науки та ін.); • не потребують праці висококваліфікованих фахівців (послуги пралень, хімічна чистка, фарбування та ін.);
7. Рівень комерціалізації послуг	• платні послуги; • безоплатні послуги;
8. Періодичність надання	• періодичні послуги (туристичні, оздоровчі та ін.); • постійні послуги (водо-, електропостачання та ін.)

9.Комплексність надання послуг	• комплексні, тобто набір групи послуг (торговельні, побутові послуги та ін.); • основні, тобто конкретні види послуг (стоматологічні послуги, продаж білетів та ін.); • супутні, які доповнюють набір основних послуг (доставка товарів за вказаною адресою покупця в процесі роздрібного продажу тощо); • допоміжні, які сприяють сервісному виконанню основної і супутньої послуги (дегустація продовольчих товарів у магазині та ін.);
10.Зв'язок із процесом виробництва	• послуги, які є продовженням процесу виробництва (ремонт і будівництво житла, ремонт і технічне обслуговування транспортних засобів та ін.); • послуги, що забезпечують нормальне функціонування процесу виробництва і реалізації продукції (транспортно-експедиційні, торговельні, страхові послуги та ін.); • послуги, не пов'язані з процесом виробництва (послуги у сфері культури, санаторно-курортні послуги та ін.);
11.Соціальний статус клієнтури	• послуги, адресовані малозахищеним верствам населення (послуги дошкільного виховання, прокатних пунктів та ін.); • послуги, скеровані на працююче населення (побутові, соціально-культурні та ін.); • елітні види послуг (послуги грального бізнесу, екзотичний і розважальний міжнародний туризм та ін.);
12.Призначення послуг	• виробничі послуги (лізинг, інжиніринг, технічне обслуговування обладнання й устаткування та ін.); • розподільчі послуги (торговельні, транспортні, послуги зв'язку та ін.); • професійні послуги (банківські, фінансові, страхові послуги, консалтинг та ін.); • споживчі або масові послуги (послуги, пов'язані з домашнім господарством, дозвіллям, та ін.); • суспільні послуги (телебачення, радіо, освіта, культура та ін.);



**ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ ПО СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА
СЕРТИФІКАЦІЇ**

ЗАТВЕРДЖЕНО і введено в дію
наказом Держстандарту України
від 30 грудня 1997 р. N 822

ДЕРЖАВНИЙ КЛАСИФІКАТОР ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ДК 016-97

Чинний від 01.01.99 р.

Із змінами і доповненнями, внесеними
наказами Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України
від 17 серпня 2000 року N 507,
від 5 липня 2002 року N 402,
наказами Державного комітету України
з питань технічного регулювання та споживчої політики
від 26 лютого 2007 року N 40,
від 15 вересня 2008 року N 328,
від 14 січня 2010 року N 5
Додатково див. накази
Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики
від 26 лютого 2007 року N 40,
від 15 вересня 2008 року N 328

1. ВСТУП

Державний класифікатор продукції та послуг (ДКПП) є складовою частиною Державної системи класифікації і кодування техніко-економічної та соціальної інформації. Класифікатор розроблено відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 04.05.93 р. N 326 "Про Концепцію побудови національної статистики України та Державну програму переходу на міжнародну систему обліку і статистики".

ДКПП призначено для використання органами центральної та місцевої державної виконавчої влади, фінансовими органами, органами статистики та всіма суб'єктами господарювання (юридичними та фізичними особами) в Україні.

Використання ДКПП забезпечує умови для вирішення таких завдань:

- виконання комплексу облікових функцій щодо продукції та послуг в рамках робіт з державної статистики;
- складання міжгалузевого балансу виробництва і розподілу продукції та послуг відповідно до системи національних рахунків;
- проведення зіставлення національних статистичних даних з даними Статистичної Комісії Європейського Союзу (Євростату) та ООН;

Продовження додатку Б

- подання інформації про вітчизняну продукцію та послуги на ринки інших країн через відповідні кодові позначення;
- створення інформаційних систем для забезпечення зовнішньоекономічних зв'язків та торговельної діяльності з виходом на міжнародні електронні системи пересилання даних;
- використання кодів продукції та послуг ДКПП з системою перехідних ключів як засіб спілкування під час роботи з міжнародними банками даних в інформаційно-обчислювальних мережах.

Об'єктом класифікації в ДКПП є продукція та послуги, створені внаслідок усіх видів економічної діяльності.

ДКПП гармонізований з Державним класифікатором України ДК 009-96 "Класифікація видів економічної діяльності" (КВЕД). Об'єктам класифікації КВЕД на ієрархічних рівнях "секція - клас", як правило, відповідає класифікаційна позиція або група позицій ДКПП. Але ДКПП має більш глибоку деталізацію класифікаційних угруповань продукції та послуг. Це викликано гармонізацією ДКПП з Європейською класифікацією продукції та послуг за видами діяльності (CРА), яка, у свою чергу, пов'язана з Гармонізованою системою опису та кодування товарів (HS) та Комбінованою номенклатурою Європейського співтовариства (CN).

З метою збирання, обліку та оброблення статистичної інформації про продукцію промислового виробництва, а також вирішення завдань макро- і мікроекономічного рівня ДКПП містить номенклатуру типів продукції (розділи 13 - 36), гармонізовану з Переліком промислової продукції (PRODCOM), який віддзеркалює об'єкти обстеження промислового виробництва в межах Європейського співтовариства.

Усе це забезпечує гармонізацію ДКПП з європейськими класифікаціями і створює умови для переходу України на міжнародну систему обліку та статистики.

Продукція та послуги галузей економіки - сільського господарства, рибного господарства, добувної промисловості, обробної промисловості, будівництва, торгівлі, транспорту, державного управління тощо - згруповані в блоки (17 секцій та 16 підсекцій), які позначаються великими літерами латинського алфавіту. Ці літери не використовуються безпосередньо для ідентифікації продукції та послуг, а введені лише для зручності користувача (таблиця 1).

Таблиця 1

Секція	Підсекція	Назва	Розділ
A		Продукція сільського господарства, мисливства та лісового господарства	01, 02
B		Продукція рибного господарства	05
C		Продукція добувної промисловості	
	CA	Матеріали енергетичні	10 - 12
	CB	Матеріали неенергетичні	13, 14
D		Продукція обробної промисловості	
	DA	Продукція харчової промисловості та перероблення сільськогосподарських продуктів	15, 16
	DB	Вироби текстильної та швейної промисловості	17, 18

Продовження додатку Б

	DC	Шкіра, вироби шкіряні дорожні та шкіряне взуття	19
	DD	Деревина та вироби з деревини	20
	DE	Продукція целюлозно-паперової промисловості, продукція друкована	21, 22
	DF	Кокс, продукти нафтоперероблення та паливо ядерне	23
	DG	Продукція хімічна	24
	DH	Вироби гумові та пластмасові	25
	DI	Вироби мінеральні неметалеві інші	26
	DJ	Метали основні та металеві вироби, виготовлені заводським способом	27, 28
	DK	Машини та устаткування	29
	DL	Устаткування електричне та електронне	30 - 33
	DM	Устаткування транспортне	34, 35
	DN	Продукція промислова інша	36, 37
E		Електрична енергія, газ, пара і гаряча вода	40, 41
F		Будівельно-монтажні роботи та будівельна продукція	45
G		Послуги з оптової та роздрібною торгівлі; послуги з ремонту автомобілів, мотоциклів, особистих і побутових товарів	50 - 52
H		Послуги готелів та ресторанів	55
I		Послуги транспорту, складського господарства і зв'язку	60 - 64
J		Послуги з фінансового посередництва	65 - 67
K		Послуги з нерухомістю, здавання під найм та послуги юридичним особам	70 - 74
L		Послуги у сфері державного управління і оборони; послуги обов'язкового соціального страхування	75
M		Послуги у сфері освіти	80
N		Послуги у сфері охорони здоров'я та з надання соціальної допомоги	85
O		Послуги комунальні, громадські та індивідуальні	90 - 93
P		Послуги домашньої прислуги	95
Q		Послуги екстериторіальних організацій та органів	99

За формою викладу ДКПП складається з блоку ідентифікації та блоку назви класифікаційних угруповань.

Блок ідентифікації має ієрархічну систему класифікації та послідовну систему кодування із застосуванням цифрового коду.

Загальна структура цифрових кодів для утворення класифікаційних угруповань у ДКПП відповідає такій схемі:

XX - розділ;

XX.X - група;



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

П О С Т А Н О В А
від 20 червня 2007 р. N 839
Київ

Про затвердження переліку спеціальностей,
за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих
навчальних закладах за освітньо-кваліфікаційним
рівнем молодшого спеціаліста

{ Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ
N 758 (758-2008-п) від 27.08.2008
N 990 (990-2009-п) від 09.09.2009
N 994 (994-2009-п) від 23.09.2009
N 365 (365-2010-п) від 26.05.2010 }

Кабінет Міністрів України **п о с т а н о в л я є:**

1. Затвердити перелік спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого спеціаліста, що додається.

2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Кабінету Міністрів України від 24 травня 1997 р. N 507 (507-97-п) "Про перелік напрямів та спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями" (Офіційний вісник України, 1997 р., число 22, с. 42) в частині підготовки фахівців за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого спеціаліста.

Взяти до відома, що студенти, які вступили до вищих навчальних закладів у 2007 році, продовжують навчання за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого спеціаліста відповідно до обраних спеціальностей.

3. Міністерству освіти і науки за погодженням з Міністерством праці та соціальної політики визначити і подати до 1 березня 2010 р. Кабінетові Міністрів України перелік кваліфікацій за спеціальностями за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого спеціаліста.

{Пункт 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 758 (758-2008-п) від 27.08.2008 }

Прем'єр-міністр України

В.ЯНУКОВИЧ

Продовження додатку В

ЗАТВЕРДЖЕНО
 постановою Кабінету
 Міністрів України
 від 20 червня 2007 р. N 839

ПЕРЕЛІК
спеціальностей, за якими здійснюється
підготовка фахівців у вищих навчальних
закладах за освітньо-кваліфікаційним
рівнем молодшого спеціаліста

Шифр галузі	Найменування галузі знань	Найменування спеціальності	Код спеціа- льності
Освіта			
0101	Педагогічна освіта	дошкільна освіта	5.01010101
		початкова освіта	5.01010201
		технологічна освіта	5.01010301
		професійна освіта (за профілем підготовки)	5.01010401
		соціальна педагогіка	5.01010601
0102	Фізичне виховання, спорт і здоров'я людини	фізичне виховання*	5.01020101
Сфера обслуговування			
1401	Сфера обслуговування	готельне обслуговування	5.14010101
		ресторанне обслуговування	5.14010102
		обслуговування та ремонт електропобутової техніки	5.14010201
		організація обслуговування населення	5.14010202
		туристичне обслуговування	5.14010301
Військові науки			

Продовження додатку В

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

П О С Т А Н О В А
від 13 грудня 2006 р. N 1719
Київ

Про перелік напрямів, за якими здійснюється
 підготовка фахівців у вищих навчальних закладах
 за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра

{ Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ
 N 1193 (1193-2007-п) від 03.10.2007
 N 565 (565-2008-п) від 25.06.2008
 N 660 (660-2008-п) від 23.07.2008
 N 990 (990-2009-п) від 09.09.2009
 N 107 (107-2010-п) від 03.02.2010
 N 264 (264-2010-п) від 02.03.2010
 N 365 (365-2010-п) від 26.05.2010
 N 267 (267-2011-п) від 17.03.2011
 N 576 (576-2011-п) від 01.06.2011 }

Кабінет Міністрів України **п о с т а н о в л я є:**

1. Затвердити перелік напрямів, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра, що додається.

2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Кабінету Міністрів України від 24 травня 1997 р. N507 (507-97-п) "Про перелік напрямів та спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями" (Офіційний вісник України, 1997 р., число 22, с.42) в частині підготовки фахівців за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра.

Взяти до відома, що студенти, які вступили до вищих навчальних закладів 2006 році, продовжують навчання за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра відповідно до обраних напрямів.

3. Міністерству освіти і науки визначити і подати Кабінетові Міністрів України:

з урахуванням пропозицій центральних органів виконавчої влади і вищих навчальних закладів перелік спеціальностей для підготовки фахівців за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого спеціаліста - до 1 травня 2007 року;

з урахуванням пропозицій центральних органів виконавчої влади і вищих навчальних закладів перелік спеціальностей для підготовки фахівців за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра-до 1 листопада 2007 року;

за погодженням з Міністерством праці та соціальної політики перелік кваліфікацій за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра-до 1 травня 2010 року. {Абзац четвертий пункту 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 660 (660-2008-п) від 23.07.2008 }

Прем'єр-міністр України

В.ЯНУКОВИЧ

Інд. 28

Продовження додатку В

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету
Міністрів України
від 13 грудня 2006 р. N 1719

ПЕРЕЛІК
напрямів, за якими здійснюється підготовка
фахівців у вищих навчальних закладах за
освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра

Шифр галузі	Найменування галузі знань	Напрямок підготовки	Код напрямку підготовки
Сфера обслуговування			
1401	Сфера обслуговування	готельно-ресторанна справа	6.140101
		побутове обслуговування	6.140102
		туризм	6.140103

* Напрями, за якими передбачається підготовка фахівців за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра з присвоєнням кваліфікації вчителя за умови виконання психолого-педагогічної, методичної та практичної програми підготовки відповідно до галузевого стандарту педагогічної освіти.

** Галузі знань, що передбачають підготовку фахівців за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра на базі освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавра.

{Перелік із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ N 1193 (1193-2007-п) від 03.10.2007, N 565 (565-2008-п) від 25.06.2008, N990 (990-2009-п) від 09.09.2009, N107 (107-2010-п) від 03.02.2010, N264 (264-2010-п) від 02.03.2010, N365 (365-2010-п) від 26.05.2010, N267 (267-2011-п) від 17.03.2011, N576 (576-2011-п) від 01.06.2011}

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

П О С Т А Н О В А
від 27 серпня 2010 р. N 787
Київ

Про затвердження переліку
спеціальностей, за якими здійснюється
підготовка фахівців у вищих навчальних
закладах за освітньо-кваліфікаційними
рівнями спеціаліста і магістра

{ Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ
N 267 (267-2011-п) від 17.03.2011
N 516 (516-2011-п) від 18.05.2011
N 576 (576-2011-п) від 01.06.2011 }

Продовження додатку В

Відповідно до статті 12 Закону України "Про вищу освіту" (2984-14) Кабінет Міністрів України **п о с т а н о в л я є**:

1. Затвердити перелік спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за освітньо-кваліфікаційними рівнями спеціаліста і магістра, що додається.

2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Кабінету Міністрів України від 24 травня 1997 р. N 507 (507-97-п) "Про перелік напрямів та спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями" (Офіційний вісник України, 1997 р., число 22, с. 2).

3. Взяти до відома, що студенти, які вступили до вищих навчальних закладів до набрання чинності цією постановою, продовжують навчання за освітньо-кваліфікаційними рівнями спеціаліста і магістра відповідно до обраних спеціальностей.

Прем'єр-міністр України

М.АЗАРОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 27 серпня 2010 р. N 787

**ПЕРЕЛІК
спеціальностей, за якими здійснюється
підготовка фахівців у вищих навчальних
закладах за освітньо-кваліфікаційними рівнями
спеціаліста і магістра**

Шифр галузі	Найменування галузі знань	Освітньо-кваліфікаційний рівень спеціаліста		Освітньо-кваліфікаційний рівень магістра	
		найменування спеціальності	код спеціальності	найменування спеціальності	код спеціальності
Сфера обслуговування					
1401	Сфера обслуговування	готельна і ресторанна справа	7.14010101	готельна і ресторанна справа	8.14010101
		курортна справа	7.14010102	курортна справа	8.14010102
		організація побутового обслуговування	7.14010201	організація побутового обслуговування	8.14010201
		туризмознавство (за видами)	7. 14010301	туризмознавство (за видами)	8. 14010301

* Спеціальності, за якими здійснюється підготовка професіоналів за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліста, магістра з присвоєнням кваліфікації вчителя або викладача вищого навчального закладу, за умови виконання психолого-педагогічної, методичної та практичної програми підготовки відповідно до галузевого стандарту педагогічної освіти.

** Спеціальності, за якими передбачається підготовка професіоналів за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліста, магістра на базі повної загальної середньої освіти.

*** Спеціальності, за якими здійснюється підготовка професіоналів за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліста, магістра на основі базової або повної вищої освіти за переліком галузей знань, напрямів підготовки спеціальностей, який визначається центральними органами виконавчої влади за погодженням із МОН.

**** Спеціальності, за якими здійснюється підготовка професіоналів за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліста, магістра на основі базової або повної вищої освіти будь-якого напрямку підготовки чи спеціальності.

{ Перелік із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ N 267 (267-2011-п) від 17.03.2011, N 516 (516-2011-п) від 18.05.2011, N 576 (576-2011-п) від 01.06.2011 }

Приклади проблемних ситуацій

Ситуація 1

У колективі магазину “Весна” виникла конфліктна ситуація: у відділі “Кондитерські вироби” одна з продавців часто перебувала на лікарняному, оскільки в неї хворіла дитина. Інші продавці виконували роботу замість відсутнього продавця без оплати праці. Дізнавшись про те, що робота їх не оплачується, продавці відмовилися виконувати роботу замість відсутнього продавця. Розіграйте ситуацію.

- Визначте методи та стилі управління конфліктом.
- Запропонуйте доцільні методи управління колективом.

Ситуація 2

Ви - менеджер п'ятизіркового готелю з відмінною репутацією. Між Вашими підлеглими на очах у постійних клієнтів виник конфлікт з приводу виступу одного з них з критикою на іншого.

1. Охарактеризуйте процес конфлікту.
2. Яке рішення Ви приймете для розв'язання даної ситуації?
3. Яким чином вплине дана ситуація на репутацію готелю?

Ситуація 3

Ви – завідувач магазину “Побутова техніка”. Ваш постійний клієнт простояв біля телевізорів 20 хвилин, а до нього ніхто не підійшов, хоча продавці – консультанти розмовляли недалеко від. Клієнт підійшов до продавців зі звинувачуваннями, але ті своєї вини не визнали і пробачення не попросили, після чого виник конфлікт.

1. Вирішіть конфлікт конструктивним способом.
2. Вирішіть конфлікт деструктивним способом.
3. Розробіть рекомендації для покращання роботи магазину “Побутова техніка”.

Ситуація 4

Завідувач магазину “Продовольчі товари” з метою виконання товарообороту організував постійну виносну торгівлю біля магазину. Умови праці продавців виносної торгівлі були несприятливі (спека, мороз тощо). З часом він став помічати, що продавці стали знервованими, конфліктними, постійно знаходились у стресовому стані.

1. Поясніть, що стало причиною виникнення стресу в продавців.
2. Яке вирішення даної ситуації Ви пропонуєте?
3. Як позначиться стан продавців на іміджу магазину?

Ситуація 5

Ви менеджер відомого ресторану з гарною репутацією. Між клієнтом і офіціантом виник конфлікт з приводу виступу одного з них з критикою зовнішнього вигляду іншого.

1. Ваші дії, якщо конфлікт виник з вини клієнта.
2. Ваші дії, якщо конфлікт виник з вини офіціанта. Як відновити репутацію ресторану?

Використання афоризмів на лекційних заняттях з метою активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів

Заняття 1 Конфлікт як об'єкт управління

Якщо ви хочите завоювати людину, дозвольте їй перемогти вас у суперечці.

Б. Дізраелі

Ввічливість – це одна із тих якостей, які можна оцінити належним чином, тільки зазнавши незручностей, коли вона відсутня.

С. Джонсон

Заняття 2 Конфліктологічна культура фахівців сфери обслуговування

Не бажай легких шляхів, а бжай більших перепон і перешкод, тому що вони формують характер людини і її прагнення до успіху.

Д. Ронн

Воістину, здійснюючи помсту, людина стає урівень зі своїм ворогом, а прощаючи ворога, вона перевершує його.

Ф. Бекон

Заняття 3 Методи управління конфліктними ситуаціями

Кажуть, істина лежить між двома протилежними думками. Неправильно! Між ними лежить проблема.

Й Гете

Заняття 4 Конфлікти при виконанні функції планування

Щоб іти вперед, частіше озирайтеся назад, тому що інакше ви забудите, звідки ви йшли й куди потрібно вам іти.

Л. Андрєєв

Коли людина не знає, до якої пристані вона прямує, для неї жоден вітер не буде ходовим

Сенека

Заняття 5 Конфлікти при виконанні функції організування

Я зробив усі, що міг; хай хто може, зробить краще.

Овідій

Зібратися разом – це початок. Залишатися разом – це прогрес. Працювати разом – це успіх.

Г. Форд

Заняття 6 Конфлікти при виконанні функції мотивація

Вважають, що успіх приходить до тих, хто рано прокидається. Ні, успіх приходить до тих, хто прокидається в гарному настрої.

М. Ашар

Продовження додатку Д

Заняття 7 Конфлікти при виконанні функції контроль

Люби істину, але будь поблажливим до помилок.

Вольтер

Заняття 8 Конфлікти при виконанні функції координація

Перш ніж наказувати - навчися коритися

Солон

Хто може йти до джерела, не повинен йти до глечика.

Леонардо да Вінчі

Заняття 9 Конфлікти при виконанні освітньої функції

Якщо хочеш бути розумним, навчися розумно запитувати, уважно слухати, спокійно відповідати й припини говорити, коли нічого більше сказати.

Л. Толстой

День, у який ви нічого не дізналися, - це загублений день. Нам так багато треба дізнатися – і в нас так мало часу!

А. Ейнштейн

Заняття 10 Конфлікти при виконанні самоосвітньої функції

Велика слава полягає не в тому, щоб ніколи не помилялись, а в тому, щоб, упавши, зуміти піднятись.

Конфуцій

Звичайно, мати багато недоліків – погано, але ще гірше – не бажати їх помічати в собі, тому, що це значить, що до всіх недоліків додається ще й самообман.

Б. Паскаль

Заняття 11 Конфлікти при виконанні технологічної функції

Є два бажання, здійснення яких може скласти істинне щастя людини, - бути корисним і мати спокійну совість.

Л. Толстой

Заняття 12 Конфлікти при виконанні управлінської функції

Багато хто здатен витримати удари долі, але якщо ви хочите справді випробувати характер людини, дайте їй владу.

А. Лінкольн

Влада – така ж спокуса для монарха, як вино або жінки для парубка, як хабар для судді, гроші - для старого й марнославство для жінки.

Д. Свіфт

Велика помилка здаватися собі значнішим, ніж ти є насправді, і цінувати себе менше, ніж ти заслуговуєш.

Й. Гете

Анкета «Як я сприймаю співрозмовника»**1. Інструкція:**

Перед Вами 16 питань. На кожне з них Ви повинні відповісти твердженням “так або ні”. Слід пам'ятати, що немає “правильних” або “неправильних” відповідей, усі люди різні і кожен висловлює свою думку. Головне, намагайтеся відповідати чесно, не намагайтеся справити сприятливе враження, відповіді повинні відповідати дійсності. Вільно і щиро висловлюйте свою думку. В цьому випадку Ви зможете краще упізнати себе.

1. Чи чекаєте Ви терпляче, поки інший кінчить говорити і дасть Вам можливість висловитися?
2. Чи поспішаєте Ви прийняти рішення до того, як зрозумієте суть проблеми?
3. Чи слухаєте Ви те, що Вам не подобається?
4. Чи заважають Вам емоції слухати співрозмовника?
5. Чи відволікаєтеся Ви, коли співрозмовник викладає свої думки?
6. Чи запам'ятовуєте Ви замість основних моментів бесіди?
7. Чи заважають Вам слухати переконання?
8. Чи припиняєте Ви слухати співрозмовника, коли з'являються труднощі в його розумінні?
9. Чи займаєте Ви негативну позицію до співрозмовника?
10. Чи завжди Ви слухаєте співрозмовника?
11. Чи ставите Ви себе на місце співрозмовника, щоб зрозуміти, що змусило його говорити саме так?
12. Чи берете Ви до уваги той факт, що у Вас з співрозмовником можуть бути різні предмети обговорення?
13. Чи допускаєте, що у Вас і у Вашого співрозмовника може бути різне розуміння сенсу вживаних слів?
14. Чи намагаєтеся Ви з'ясувати той факт, чим викликана суперечка: різними точками зору, постановкою питання і тому подібне?
15. Чи уникаєте Ви погляду співрозмовника в розмові?
16. Чи виникає у Вас непереборне бажання перервати співрозмовника і вставити своє слово за нього або у протиріччя йому, випередити його.

Типові прийоми слухання

Учасники розбиваються на пари і вирішують, хто говорить, а хто слухає. Потім ведучий повідомляє, що завданням тих, що слухають буде уважне вислуховування впродовж 2-3 хв. “дуже нудної розповіді” Потім ведучий відкликає у бік майбутніх “оповідачів”, нібито для того, щоб проінструктувати їх, як зробити розповідь “дуже нудною”. Насправді дає роз’яснення (так, щоб ті, що “слухають” не чули цього), що суть не в мірі скучности розповіді, а в тому, щоб оповідач фіксував типові реакції слухачів. Для цього оповідачеві рекомендується після хвилинного відрізка мови зробити в зручний момент паузу і продовжити розповідь після отримання якої-небудь реакції тих, що слухають (кивок, жест, слова і так далі). Якщо впродовж 7-10 сек. виражена реакція відсутня, слід продовжити розповідь впродовж ще однієї хвилини і знову зробити паузу і запам’ятати наступну реакцію того, що слухає. На цьому вправа припиняється.

Усім членам групи розкривається дійсний зміст інструкції і мета вправи. Оповідачів просять тримати в пам’яті зміст реакції тих, що слухають (класифікувавши видиму відсутність реакцій як “глухе мовчання”). Ведучий приводить список найбільш типових прийомів слухання, називаючи їх, і даючи необхідні пояснення.

ТИПОВІ ПРИЙОМИ СЛУХАННЯ:

1. ГЛУХЕ МОВЧАННЯ
2. УГУ-ПІДДАКУВАННЯ (“ага”, “угу”, “так-так”, “ну”, кивання підборіддям тощо).
3. ЕХО-КАМЕРА – повторення останніх слів співрозмовника.
4. ДЗЕРКАЛО – повторення останньої фрази із зміною порядку слів.
5. ПАРАФРАЗ – передача змісту висловлювання партнера іншими словами.
6. СПОНУКАННЯ – вигуку і інші вирази, спонукаючі співрозмовника продовжити перервану мову (“Ну і”, “Ну і що далі”?, “Давай-давай” і т п.).

Продовження додатку Ж

7. УТОЧНЮЮЧІ ПИТАННЯ – питання типу “Що ти мав на увазі, коли говорив “есхатологічний”.
8. НАВІДНІ ПИТАННЯ – питання типу “Що? Де? Коли? Для чого? Навіщо?”, що розширюють межі предмету розмови.
9. ОЦІНКИ, РАДИ
10. ПРОДОВЖЕННЯ – коли той, що слухає уклінується в мову і намагається завершити фразу, почату таким, що говорить, “підказує слова”.
11. ЕМОЦІЇ – “ух”, “ах”, “здорово”, сміх, “ну-і-ну”, “скорботна міна” і ін.
12. НЕРЕЛЕВАНТНИХ І ПСЕВДОРЕЛЕВАНТНИХ ВИСЛОВЛЮВАНЬ – висловлювання, що не відносяться до справи або відносяться лише формально (“а в Гімалаях усе інакше” і слідує розповідь про Гімалаї, “до речі про музику...” і слідує інформація про гонорари відомих музикантів Після ознайомлення із списком ведучий пропонує “оповідачам” описати спостережувані ними реакції слухачів і дати їм класифікацію на основі приведеної схеми. Виявляються найбільш часто використовувані реакції і обговорюються їх позитивні і негативні сторони в ситуаціях спілкування. У контексті заняття доречно привести триразову схему вислуховання: “Підтримка – З'ясування – Коментування” і обговорити доцільність появи тих або інших реакцій на різних тактах вислуховання. Так, на такті “Підтримки” найбільш доречними видаються такі реакції, угу-піддакування, ехо-камера, емоційний супровід, на такті “З'ясування” – уточнюючі питання і парафраз, а оцінки і ради прийнятні на такті “Коментування”

№	Назва	Основна мета	Доречні реакції
1.	Підтримка	Дати можливість співрозмовнику висловити думку	Мовчання Угу-піддакування Єхо Емоційний супровід
2.	З'ясування	Переконатись, що Ви адекватно зрозуміли співбесідника	Уточнюючі питання Парафрази
3.	Коментування	Вираження своєї точки зору	Оцінки Поради Коментування

Рольова гра “Аеропорт”

Вводяться дві ролі – “начальник планово-економічного відділу” і “співробітниця” – його підлеглий.

Ввідна “начальникові”: “Ви – начальник планово-економічного відділу. Співробітниця Т. не вчасно здала такі важливі для Вас розрахунки. Вам передали, що вона дзвонила і повідомила, що через хворобу, мабуть, довго тепер не з'явиться. Проте, коли Ви кілька разів дзвонили їй додому, до телефону ніхто не підходив. Ви змушені тепер відлітати в інше місто в термінове відрядження без потрібних даних. Ви дуже хвилюєтесь. У аеропорту Ви раптом бачите Вашу “хвору” співробітницю з речами, яка чекає чогось у черзі до пункту реєстрації тих, що відлітають”.

Ввідна “співробітниці”: “Ви – співробітниця планово-економічного відділу. Дуже невдало складаються Ваші справи: в саму пору здачі важливого звіту важко захворіла Ваша сестра, і, оскільки з нею нікому сидіти, Ви узяли лікарняний лист по догляду за нею, і тепер тимчасово живете у неї. Ваш знайомий відлітає в короткострокове відрядження у місто, де для Вашої сестри приготовані рідкісні ліки. Ви поспішаєте в аеропорт, щоб попросити його передати Вашій рідні в це місто деякі речі і привести від них ці ліки. Ви трохи запізнилися до рейсу, табло вже не горить. Ви не знаєте, що робити. Раптом Вас окликає Ваш начальник”.

Коментар: При аналізі ситуації ведучий повинен актуалізувати установку, що ми мислимо і поступаємо, виходячи не з реальних подій, а з наших уявлень про них (і домислів, якщо ці представлення не повні).

Додаток И

ДІАГНОСТИКА ОСОБИСТІСНОЇ ГНУЧКОСТІ/РИГІДНОСТІ

Інструкція. Відповідайте на кожне запитання — “так” або “ні”:

№	Запитання	Так	Ні
1.	Чи корисно читати книги, в яких є думки, протилежні моїм власним		
2.	Мене дратує, коли відволікають від важливої роботи (наприклад, просять поради)		
3.	Свята потрібно відзначати разом із рідними		
4.	Я можу бути в дружніх стосунках із людьми, чиї вчинки не схвалюю		
5.	У грі я вважаю за краще вигравати		
6.	Коли я запізнююся кудись, я не можу думати ні про що інше, окрім того, як швидше доїхати		
7.	Мені важче зосередитися, ніж іншим		
8.	Я багато часу приділяю тому, щоб усі речі лежали на своїх місцях		
9.	Я дуже напружено працюю		
10.	Непристойні жарти нерідко викликають у мене сміх		
11.	Я впевнений, що за мою спиною про мене говорять		
12.	Мене легко перемогти в суперечці		
13.	Я вважаю за краще ходити відомими маршрутами		
14.	Все своє життя мною керує почуття обов'язку		
15.	Інколи мої думки промайнуть швидше, ніж я встигаю їх висловити		
16.	Буває, що чиясь безглузда помилка викликає у мене сміх.		
17.	Буває, що мені в голову приходять погані слова, часто навіть лайки, і я не можу ніяк їх позбутися		
18.	Я впевнений, що в мою відсутність про мене говорять		
19.	Я спокійно виходжу з будинку, не турбуючись про те, чи замкнуті двері, чи вимкнене світло, газ тощо		
20.	Найважче для мене в будь-якій справі — це початок		
21.	Я практично завжди виконую свої обіцянки		
22.	Не можна строго засуджувати людину, яка порушує формальні правила		
23.	Мені часто доводилося виконувати розпорядження людей, що набагато менше знають, ніж я		
24.	Я не завжди говорю правду		
25.	Мені важко зосередитися на якомусь завданні або роботі		
26.	Дехто налаштований проти мене		
27.	Я люблю доводити почате до кінця		
28.	Я завжди прагну не відкладати на завтра те, що можна зробити сьогодні		

Продовження додатку II

29.	Коли я йду по вулиці, то часто помічаю зміни в навколишньому оточенні підстрижені кущі, нові рекламні щити		
30.	Іноді я так наполягаю на своєму, що люди втрачають терпіння		
31.	Іноді знайомі жартують над моєю охайністю і педантичністю		
32.	Якщо я не маю рації, то не серджуся		
33.	Як правило, мене насторожують люди, які ставляться до мене доброзичливіше, ніж я очікував		
34.	Мені важко відволіктися від початої роботи навіть ненадовго		
35.	Коли я бачу, що мене не розуміють, я легко відмовляюся від наміру довести що-небудь		
36.	У важкі моменти я умію потурбуватися про інших		
37.	У мене тяжіння до зміни місць, і я щасливий, коли броджу де-небудь або подорожую		
38.	Мені нелегко переключатися на нову справу, але потім, розібравшись, у мене виходить краще за інших.		
39.	Мені подобається детально вивчати те, чим я займаюся		
40.	Мати або батько примушували мене підкорятися їм навіть тоді, коли я вважав це абсурдним		
41.	Я умію бути спокійним і навіть трохи байдужим, коли бачу горе інших людей		
42.	Я легко переходжу з однієї справи на іншу		
43.	В дискусії тільки одна думка дійсно вірна		
44.	Я люблю доводити свої уміння й навички до автоматизму		
45.	Мене легко захопити новими ідеями, технологіями		
46.	Я намагаюся добитися свого наперекір обставинам		
47.	Під час монотонної роботи я мимовільно починаю змінювати спосіб дії, навіть якщо це деколи погіршує результат		
48.	Люди деколи заздять моєму терпінню		
49.	На вулиці, в транспорті я часто розглядаю оточуючих людей		
50.	Якби люди не були налаштовані проти мене, я б досягнув у житті набагато більшого		

Підраховується кількість відповідей окремо: “Так” — 2, 3, 5, 7, 10, 12, 15, 16, 17, 19, 21, 22, 24, 25, 28, 29, 32, 35, 36, 37, 41, 42, 45, 47, 49.

“Ні” — 1, 4, 6, 8, 9, 11, 13, 14, 18, 20, 23, 26, 27, 30, 31, 33, 34, 38, 39, 40, 43, 44, 46, 48, 50. Після підрахунку:

0—13 — мобільний, гнучкий, схильний до змін; **14—27** — проявляє риси як ригідності, так і мобільності, гнучкості; **28—40** — ригідний, схильний до стереотипів і фіксованих настановлень, несхильний до змін в своїй позиції, поглядах або поведінці.

ОЦІНКА КОНФЛІКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

Інструкція. Відповідаючи на запитання тесту, з трьох запропонованих варіантів відповіді необхідно вибрати один із варіантів і записати його, наприклад: 1а, 2б, 3в.

1. Чи властиве вам прагнення до домінування, до підпорядкування своїй волі інших людей?

- а) ні, не властиво;
- б) інколи;
- в) так, властиво.

2. Чи є у вашому колективі люди, які вас побоюються, а, можливо, й ненавидять?

- а) так;
- б) важко відповісти;
- в) ні.

3. Ви більше:

- а) конформіст;
- б) принциповий;
- в) заповзятливий.

4. Як часто вам доводиться виступати з критикою?

- а) часто;
- б) час від часу;
- в) нечасто.

5. Що для вас було б найбільш характерним, якби ви очолили новий для вас колектив?

- а) розробив би програму роботи колективу на рік наперед і переконав колектив в її доцільності;
- б) визначив би, хто є хто, і встановив би контакт із лідерами;
- в) частіше радився б із людьми.

6. У разі невдач, який стан більше вам властивий?

- а) песимізм;
- б) поганий настрій;
- в) образа на самого себе.

7. Чи характерне для вас прагнення відстоювати й підтримувати традиції вашого колективу?

- а) так;
- б) більше так, ніж ні;
- в) ні.

Продовження додатку К

8. Чи вважаєте ви себе людиною, якій краще сказати гірку правду в очі, ніж промовчати?

- а) так;
- б) швидше за все;
- в) ні.

9. З трьох особистісних рис, якими ви незадоволені у собі, більшою мірою ви прагнете позбавитися:

- а) дратівливості;
- б) образливості;
- в) неприйняття критики себе іншими.

10. Хто ви більшою мірою:

- а) незалежна людина;
- б) лідер;
- в) генератор ідей.

11. Якою людиною вас вважають ваші друзі?

- а) екстравагантною;
- б) оптимістичною;
- в) наполегливою.

12. Проти чого частіше вам доводиться боротися?

- а) проти несправедливості;
- б) проти бюрократизму;
- в) проти егоїзму.

13. Що для вас найхарактерніше:

- а) недооцінка власних здібностей;
- б) б'єктивна оцінка власних здібностей;
- в) переоцінка власних здібностей.

14. Що вас найчастіше приводить до зіткнення і конфліктної взаємодії з іншими?

- а) надмірна ініціатива;
- б) надмірна критичність;
- в) надмірна прямолінійність.

Обробка та інтерпретація результатів

Обробку результатів тесту можна проводити відповідно до таблиці 4, де подано сумарну кількість балів, а також відповідний рівень особистісної конфліктності. Високий рівень конфліктності припускає наявність цілого ряду рис характеру, що зумовлюють продукування конфліктів,

Продовження додатку К

використовування конфліктогенів спілкування, і, звичайно, ж, підвищення конфліктної взаємодії у колективі.

Запитання	Основні бали відповідей	Рівні конфліктності	Сумарна кількість балів
1	2	3	4
1	a/1 б/2 в/3	1 — дуже низький	14—17
2	a/3 б/2 в/1	2 — низький	18—20
3	a/1 б/3 в/2	3 — нижче середнього	21—23
4	a/3 б/2 в/1	4 — трохи нижче середнього	24 —26
5	a/3 б/2 в/1	5 — середній	27—29
6	a/2 б/3 в/1	6 — трохи вище середнього	30—32
7	a/3 б/2 в/1	7 — вище середнього	33—35
8	a/3 б/2 в/1	8 — високий	36 —38
9	a/2 б/1 в/3	9 — дуже високий	39—42
10	a/3 б/1 в/2		
11	a/2 б/1 в/3		
12	a/3 б/2 в/1		
13	a/2 б/1 в/3		
14	a/1 б/2 в/3		

ОЦІНКА СХИЛЬНОСТІ ОСОБИСТОСТІ ДО КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ

Інструкція. Перед вами ряд тверджень, які допоможуть визначити деякі особливості вашої поведінки. Тут не може бути відповідей “правильних” або “помилкових”. Люди різні, і кожний може висловити свою думку.

Є два варіанти (А і В), з яких ви повинні вибрати один, що більше відповідає вашим поглядам, вашій думці про себе. У бланку для відповідей поставте виразний хрестик відповідно з номером твердження біля одного з варіантів А і В. Відповідати потрібно якнайшвидше.

Текст опитувальника

1

А. Іноді я даю можливість іншим узяти на себе відповідальність за вирішення дискусійного питання.

В. Замість того, щоб обговорювати, в чому ми розходимося, я прагну звернути увагу на те, з чим ми обоє згодні.

2

А. Я прагну знайти компромісне рішення.

В. Я намагаюся залагодити справу, враховуючи інтереси іншого і власні.

3

А. Як правило, я прагну досягати свого.

В. Я прагну заспокоїти іншого, і, головним чином, зберегти наші стосунки.

4

А. Я прагну знайти компромісне рішення.

В. Іноді я жертвую своїми власними інтересами задля інтересів іншої людини.

5

А. Вирішуючи дискусійну ситуацію, я весь час прагну знайти підтримку у іншого.

В. Я прагну зробити все, щоб уникнути даремного напруження.

6

А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

В. Я прагну будь-що досягати свого.

7

А. Я прагну відкласти вирішення дискусійного питання для того, щоб і часом вирішити його остаточно.

В. Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб домогтися свого.

8

А. Як правило, я настирливо прагну отримати своє.

В. Я насамперед прагну ясно визначити те, в чому полягають інтереси всіх.

9

А. Я думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності.

В. Я роблю зусилля, щоб досягти свого.

10

А. Я твердо прагну досягти свого.

В. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11

А. Спочатку прагну ясно визначити, в чому полягають усі інтереси.

В. Я прагну заспокоїти іншого, і, головним чином, зберегти наші стосунки.

12

А. Зазвичай я уникаю позиції, яка може викликати суперечки.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я наполягаю, щоб було зроблено все так, як я хочу.

14

А. Я повідомляю іншому власну точку зору і запитую про його погляди.

В. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

15

А. Я прагну заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.

В. Я прагну зробити все необхідне, щоб уникнути напруження.

16

А. Я прагну не зачіпати почуттів іншої людини.

В. Я прагну переконати іншого у перевагах власної позиції.

17

А. Зазвичай я настирливо прагну досягати свого.

В. Я прагну зробити все, щоб уникнути даремної напруженості.

18

А. Якщо це ошчасливить іншого, я дам йому можливість настояти на своєму.

В. Я надаю іншому можливість у чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19

А. У першу чергу, я прагну ясно визначити, в чому полягають інтереси всіх.

В. Я прагну відкласти рішення дискусійного питання, щоб з часом вирішити його остаточно.

20

А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

В. Я прагну знайти краще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21

А. В процесі ведення переговорів я прагну бути уважним до бажань іншого.

В. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22

А. Я намагаюся знайти позицію, що знаходиться посередині між моєю позицією і поглядом іншої людини.

В. Я відстоюю свої бажання.

23

А. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

В. Іноді я даю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання дискусійного питання.

24

А. Якщо позиція когось здається йому дуже важливою, прагну піти назустріч його бажанням.

В. Я прагну переконати іншого прийти до компромісу.

25

А. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

В. Проводячи переговори, я прагну бути уважним до бажань іншого.

26

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного.

27

А. Часто я уникаю ситуації, коли можуть викликати суперечки.

В. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.

28

А. Як правило, я настирливо прагну досягати свого.

В. Згладжуючи ситуацію, я звичайно прагну знайти підтримку у іншої людини.

29

А. Я пропоную щось середнє.

В. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності.

30

А. Я прагну не зачіпати почуття іншої людини.

В. Я завжди займаю таку позицію в дискусійному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною змогли досягти успіху.

Бланк для відповідей

№	Відповідь		№	Відповідь		№	Відповідь		№	Відповідь		№	Відповідь	
	А	В		А	В		А	В		А	В		А	В
1			7			13			19			25		
2			8			14			20			26		
3			9			15			21			27		
4			10			16			22			28		
5			11			17			23			29		
6			12			18			24			30		

Кількість балів, набраних за кожною шкалою, дає уявлення про виражену тенденцію до вияву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

Обробка та інтерпретація результатів

Після того, як буде заповнений бланк для відповідей, його можна розшифрувати за допомогою ключа. В ключі кожна відповідь А або В дає уявлення про кількісне вираження суперництва, співпраці, компромісу, уникнення і пристосування.

Ключ

№	Супер- ництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Присто- сування
	1	2	3	4	5
1				А	В
2		В	А		
3	А				В
4			А		В
5		А		В	
6	В			А	
7			В	А	
8	А	В			
9	В			А	
10	А		В		
11		А			В
12			В	А	
13	В		А		
14	В	А			
15				В	А
16	В				А
17	А			В	
18			В		А
19		А		В	
20		А		В	
21		В			А
22	В		А		
23		В	А		
24			В		А
25	А				В
26		В	А		
27				А	В
28	А	В			
29			А	В	
30		В			А

Додаток М

**САМООЦІНКА СТАНІВ ТРИВОЖНОСТІ, ФРУСТРАЦІЇ,
АГРЕСИВНОСТІ Й РИГІДНОСТІ
(АДАПТОВАНИЙ ВАРІАНТ ТЕСТУ Г. АЙЗЕНКА)**

Інструкція. Психічні стани тривожності, фрустрації, агресивності і ригідності тісно пов'язані з конфліктною поведінкою, використанням особистістю конфліктних стилів спілкування. Пропонуємо опис ознак цих психічних станів. Оцініть їх стосовно себе і поставте відповідні бали: стан “дуже підходить мені” — 2 бали; стан “підходить мені, але не дуже” — 1 бал; стан “зовсім не підходить мені” — 0 балів.

№	Психічні стани	Підходить, 2 бали	Підходить, але не дуже, 1 бал	Не підходить, 0 балів
1	Не відчуваю в собі впевненості			
2	Часто через дурниці червонію			
3	Мій сон неспокійний			
4	Легко засмучуюся			
5	Турбуюся через неприємності, які ще не відбулися, а існують тільки в моїй уяві			
6	Мене лякають конфлікти			
7	Люблю думати про свої недоліки			
8	Мене легко переконати			
9	Я недовірливий			
10	Переношу час очікування тільки працюючи			
11	Нерідко мені здається безвихідним положення, з якого можна знайти вихід			
12	Неприємності мене дуже засмучують, я падаю духом			
13	При великих неприємностях я схильний без достатніх підстав докоряти собі			
14	Нещастя й невдачі нічому мене не навчають			
15	Я часто відмовляюся від боротьби, вважаю її марною			
16	Я нерідко відчуваю себе беззахисним			
17	Іноді у мене буває стан відчаю			

Продовження додатку М

18	Відчуваю розгубленість перед труднощами			
19	У важкі хвилини життя іноді поводжуся по-дитячому, хочу, щоб мені поспівчували			
20	Вважаю, що недоліки мого характеру неможливо виправити			
21	Залишаю за собою останнє слово			
22	Нерідко в розмові перериваю співбесідника			
23	Мене легко розсердити			
24	Люблю робити зауваження			
25	Хочу бути авторитетом для оточуючих			
26	Не задовольняюся малим, хочу більшого			
27	Коли розгніваюся, погано стримуюся			
28	Вважаю, що краще керувати, ніж бути підлеглим			
29	У мене різка, грубувата жестикуляція			
30	Я мстивий			
31	Мені важко змінювати звички			
32	Нелегко переключаю увагу			
33	Дуже напружено ставлюся до всього нового			
34	Мене важко переконати			
35	Нерідко у мене не виходять з голови думки, від яких було б слід звільнитися			
36	Нелегко зближуюся з людьми			
37	Мене турбують навіть незначні порушення плану			
38	Мені важко швидко приймати рішення			
39	Я неохоче йду на ризик			
40	Різко переживаю відхилення від прийнятого мною звичного режиму			

Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте суму балів за кожну з 4-х груп запитань:

1-10 запитання — тривожність;

11-20 запитання — фрустрація;

21—30 запитання — агресивність;

31—40 запитання — ригідність.

Тривожність

Продовження додатку М

0—7 балів — не тривожні;

8—14 балів — тривожність середня, допустимого рівня;

15—20 балів — дуже тривожні.

Фрустрація

0—7 балів — у вас висока самооцінка, ви стійкі до невдач і не боїтеся труднощів;

8—14 балів — середній рівень, є незначна фрустрація;

15—20 балів — у вас низька самооцінка, ви уникаєте труднощів, боїтеся невдачі, остерігаєтеся конфліктів і відкритих суперечок.

Агресивність

0—7 балів — ви спокійний, витриманий;

8—14 балів — середній рівень;

15—20 балів — ви агресивні, нестримані. Є труднощі у взаємостосунках з людьми. Схильні до провокації конфліктів і конфліктних ситуацій.

Ригідність

0—7 балів — ригідність відсутня, вам властива легкість і гнучкість у поведінкових реакціях і ухваленні рішень;

8—14 балів — середній рівень;

15—20 балів — надмірна ригідність. Протипоказана зміна місця роботи, зміни в житті, у стосунках з іншими людьми, оскільки зазначені зміни можуть утруднювати спілкування, сприяти виникненню стресів, конфліктів, зниженню самопочуття.

ОЦІНКА РІВНЯ ТРИВОЖНОСТІ (ВАРІАНТ МЕТОДИКИ Ч. СПІЛБЕРГА)

Інструкція. Тривожність як межова властивість особистості виявляється в очікуванні несприятливого розвитку подій. Тривожність є суб'єктивним проявом несприятливого стану особистості.

Високий рівень тривожності може спостерігатися у людей із завищеним рівнем домагань, а також із низькою самооцінкою, і тісно пов'язаний із конфліктністю особистості. Тривожність визначає індивідуальну чутливість особистості до стресу, підвищену схильність до переживання незвичайних, суб'єктивних конфліктних ситуацій, а також до форсування переживань, ескалації конфліктогенів і психологічних захистів тощо.

Уважно прочитайте кожне з наведених тверджень у таблиці та оберіть відповідь в правій частині таблиці (помітьте відповідну цифру). Над запитаннями довго замислюватися не треба, тому що правильних і неправильних відповідей немає.

№	Твердження	Майже ніколи	Іноді	Часто	Майже завжди
1	Я переживаю почуття внутрішнього задоволення				
2	Я дуже швидко втомлююся				
3	Я легко можу заплакати				
4	Я хотів би бути таким же щасливим, як і інші				
5	Буває, що я програю через те, що недостатньо швидко приймаю рішення				
6	Я відчуваю себе бадьорим				
7	Я спокійний, холоднокровний і зібраний				
8	Очікування труднощів звичайно дуже турбує мене				

Продовження додатку Н

9	Я дуже хвилююся через дурниці				
10	Я цілком щасливий				
11	Я беру все надто близько до серця				
12	Мені не вистачає впевненості в собі				
13	Я відчуваю себе в безпеці				
14	Я прагну уникати критичних ситуацій і труднощів				
15	Я можу нудьгувати				
16	Я задоволений				
17	Всякі дурниці відволікають і хвилюють мене				
18	Я так хвилююся через свої розчарування, що потім довго не можу про них забути				
19	Я врівноважена людина				
20	Мене охоплює сильний неспокій, коли я думаю про власні справи і турботи.				

Обробка та інтерпретація результатів

З суми відповідей на запитання № 2, 3,4, 5, 8,9, 11,12, 14, 15, 17,18, 20 (думки, що характеризують напруженість, турботу, заклопотаність) віднімається сума відповідей на запитання № 1,6, 7, 10, 13, 16, 19 (думки, що характеризують відсутність тривожності). До отриманої різниці додається 35 балів.

Підсумкові показники:

менше ніж 30 балів — низький рівень тривожності;

від 30 до 45 балів — середній рівень тривожності;

понад 45 балів — високий рівень тривожності.

ДІАГНОСТИКА САМООЦІНКИ І ВПЕВНЕНОСТІ В СОБІ В КРИТИЧНИХ СИТУАЦІЯХ

Інструкція. Самооцінка — центральна психологічна характеристика, що організує особистість. Рівень самооцінки і впевненості в собі особистості тісно пов'язаний із конфліктністю особистості й особливостями стилю поведінки в конфліктних ситуаціях, з використанням і ескалацією конфліктогенів спілкування.

Дайте відповіді на запропоновані нижче твердження, вказавши своє ставлення до них:

Я думаю про це дуже часто — 4 бали;

Я думаю про це часто — 3 бали;

Я думаю про це іноді — 2 бали;

Я думаю про це рідко — 1 бал;

Я не думаю про це ніколи — 0 балів.

№	Твердження	Бали
1	Мені хочеться, щоб мої друзі підбадьорювали мене	
2	Постійно відчуваю свою відповідальність на роботі	
3	Я турбуюся про своє майбутнє	
4	Багато хто відчуває до мене ненависть	
5	Я володію значно меншою ініціативою, ніж інші люди	
6	Я турбуюся за свій психічний стан	
7	Я боюся виглядати дурним	
8	Зовнішній вигляд інших набагато кращий, ніж мій	
9	Я боюся виступати перед незнайомими людьми	
10	Я часто допускаю помилки	
11	Я не умію розмовляти з людьми, як потрібно	
12	Мені не вистачає впевненості в собі	
13	Мені б хотілося, щоб мої дії частіше схвалювали інші люди	
14	Я дуже скромний	

Продовження додатку II

15	Моє життя марне	
16	Багато хто неправильно думає про мене	
17	Мені ні з ким поділитися своїми думками	
18	Люди чекають від мене надто багато	
19	Люди не особливо цікавляться моїми досягненнями	
20	Я легко хвилююся	
21	Я відчуваю, що багато хто не розуміє мене	
22	Я не відчуваю себе в безпеці	
23	Я часто хвилююся даремно	
24	Я відчуваю себе ніяково, коли входжу в кімнату, де вже сидять люди	
25	Я відчуваю, що люди говорять про мене за мою спиною	
26	Я відчуваю себе скутим	
27	Я упевнений, що люди майже все сприймають легше, ніж я	
28	Мені здається, що зі мною повинна трапитися якась неприємність	
29	Мене хвилює думка про те, як люди ставляться до мене	
30	Як шкода, що я не такий товариський	
31	В суперечках я висловлююся тільки тоді, коли впевнений у своїй правоті	
32	Я думаю про те, чого чекають від мене інші, наприклад, мої колеги	

Обробка та інтерпретація результатів

Підраховується сума балів:

1. дуже часто — 4 бали; • часто — 3 бал;
2. іноді — 2 бали; • рідко — 1 бал; • ніколи — 0 балів.

Від 0 до 25 балів — високий рівень самооцінки, впевненість у своїх діях;

від 25 до 45 балів — середній рівень самооцінки і впевненості в собі;

від 46 і вище — низький рівень самооцінки (переживання з приводу критичних зауважень на свою адресу, сумнів у правильності своїх дій, розвиток систем захистів, у тому числі і провокація конфліктів).

Додаток Р

Як Ви поводите себе в конфліктних ситуаціях?

В першій колонці поставте позначку напроти твердження, з яким ви погоджуєтесь, в другій колонці виберіть п'ять стратегій поведінки які ви використовуєте найчастіше, і проставте бали в порядку зростання (5 балів – використовувану найчастіше)

<i>Якщо у мене виникає конфлікт з іншою людиною, то я:</i>	Позначки про погодження з твердженням	Бали
1. Йду геть.		
2. Образливо висловлююсь.		
3. Вдаряю або штовхаю цю людину.		
4. Надаю можливість вирішити проблему комусь іншому.		
5. Хизуюсь перед іншими.		
6. Твердо стою на своєму.		
7. Роблю спробу зрозуміти точку зору цієї людини.		
8. Уникаю цієї людини.		
9. Намагаюсь не вразити почуттів цієї людини.		
10. Сперечаюсь з цією людиною.		
11. Йду на компроміс з цією людиною.		
12. Йду мовчки, образившись.		
13. Не надаю значення конфлікту.		
14. Обговорюю проблему з іншою (сторонньою) людиною.		
15. Намагаюсь знайти рішення.		
16. Поступаюсь цій людині.		
17. Інколи я жертвую своїми цілями заради збереження гармонії у стосунках.		
18. Намагаюсь розв'язувати конфлікт, базуючись на засадах співробітництва.		
19. Я поступаюсь, якщо для мене важливі стосунки з цієї людиною		
20. Накидаюсь на цю людину з кулаками		
21. Свій варіант		

Завдання 2

Дайте п'ять відповідей на запитання: «Що я чекаю від людини з якою вступив в конфлікт?»

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Додаток С**Проведення ділової гри «Біржа спілкування»**

Мета проведення – в ігровій формі розвивати в студентів творчість та ініціативу, заповзятливість і спостережливість, навички міжособистісного спілкування, навчити будувати свої ділові відносини із друзями з позицій поваги, розуміння.

Анотація

Відзначено, що останнім часом люди замикаються в собі, страждають від самотності; і нерозуміння, а якщо намагаються йти на контакт, то розчаровуються в співрозмовнику.

На питання: “Чи вмієте Ви спілкуватися?” – студенти відповідають стверджувально. Здавалося б, добре. Але все виявляється набагато складніше. Багатьом властиві закомплексованість, тривожність, дратівливість, негативізм. Все це – результат їхнього невміння спілкуватися й радіти цьому спілкуванню.

В організації цієї гри важливо, щоб педагог сам володів технологією спілкування. І, звичайно, потрібна попередня робота зі студентами з ділового спілкування. Захоплення бізнесом, підприємництвом, наявність у деяких студентів уже власного досвіду, дають позитивний результат у грі.

Опис гри

Група схожа на справжню біржу. Повільно ходять по ньому юні бізнесмени. У кожного з них власна візитна картка: хто він, його професія, назва його фірми.

По всій аудиторії виставлені зразки товару. Студенти розбиті за групами, що представляють фірми. Замість товару – книги, авторучки, фотоальбоми, слайди та інший товар.

Учасники біржі “приїхали” подивитися на інших й себе показати.

Ведучий (маклер) пропонує всім зайняти свої місця. Біржа починає свою роботу.

Перший етап: самопрезентація.

(Потрібно розповісти про себе й свою фірму, правильно й красиво поводитися. У мові бути гранично коротким, володіти мімікою й жестами.)

Другий етап: реклама своєї продукції.

(Потрібно розповісти так, щоб партнери захотіли придбати саме Вашу продукцію. Дрібниць тут немає. Все важливо. У хід ідуть і вірші, і пісні, і навіть пантоміма).

Третій етап: групі студентів запропоновано предмети, якими користуються ділові люди: годинники, костюм, ручка, записна книжка, калькулятор, тенісна ракетка.

Завдання для групи, що змагаються: довести, чому ці предмети необхідні діловій людині для досягнення успіху.

Четвертий етап. Час продажу товару. Студенти використовують рекомендації про основи ділового спілкування. Головні з них: витримка, спокій, дружній тон, повага до партнера, відсутність зайвих жестів. Уміння задавати питання, правильно й коректно на них відповідати, уміння здобувати перемогу над конкурентами. Тим, хто гідно пройшов випробування, повезло. Укладено й оформлено угоди на придбання товарів. За 5-7 хвилин команди повинні скласти рекламцію на несвоєчасну поставку товару (завдання готується вчителем заздалегідь).

Підведення підсумків: заключне слово експертів із числа хлопців.

П'ятий етап: вирішення ділових конфліктних ситуацій. Поради учасникам: «пам'ятайте: ввічливість при зустрічі, інтерес при вислуховуванні, люб'язність при обміні думками, співчуття й такт при критиці!»

Командам пропонуються ситуації (вони можуть бути або розіграні, або зачитані з аркуша). Наприклад: “Вам необхідно висловити претензії постачальникові товарів із приводу порушення строків їхнього привезення. Як вірно й коректно побудувати з ним розмову про це?” Іде обмін пропозиціями, що виходять від команд - груп.

Підведення підсумків гри в цілому.

Викладач докладно оцінює успіхи кожної команди, її окремих представників, відзначає конкретно, чим вони були сильні в діловому спілкуванні.

Студенти протягом двох годин спостерігали за іншими, намагалися зрозуміти й показати себе, училися спілкуванню.

Додаток Т

***Методичні рекомендації формування конфліктологічної культури
майбутніх фахівців сфери обслуговування***

З метою вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, активізації роботи з формування конфліктологічної культури викладачам необхідно:

1. Враховувати закономірності і принципи формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, а саме:

- спрямованість навчання і виховання на розв'язання завдань формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- єдність потребнісно-мотиваційної сфери та навчально-пізнавальної активності майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- вияв поваги і вимогливості до майбутніх фахівців сфери обслуговування, формування їх особистісних моральних характеристик у процесі навчання та виховання;
- забезпечення ситуації успіху при опануванні конфліктологічних знань;
- урахування вікових та індивідуальних особливостей студентів;
- підвищення ефективності впливу колективу навчальних груп на процес форсування конфліктологічної культури;
- спрямованість на саморозвиток та самовдосконалення студентів;
- урахування загальних і специфічних принципів навчання та виховання;

2. Здійснення регулярного моніторингу рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування:

- здійснення безперервного процесу спостереження за станом її формування;

- пошук шляхів удосконалення педагогічного процесу з метою оптимального визначення навчально-виховних цілей та засобів їх досягнення;
- постійний збір даних;
- наявність моделі або критеріїв, з якими можна співставити реальний стан сформованості КК, простежити за процесом її розвитку;
- включення до складу критеріїв для спостереження найбільш проблемних показників і критеріїв, на підставі яких можна робити висновки про стан формування КК майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- обґрунтованість моделі;
- спостереження за зміною параметрів КК;
- поінформованість студентів про результати, що дозволяє вносити корективи у процес формування КК;
- використання як педагогічного (цілі та засоби педагогічного процесу), так і психологічного (вивчення психологічних аспектів реалізації педагогічних цілей та засобів) моніторинг.

3. Доповнення змісту фахових дисциплін у контексті професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування формами, методами та засобами формування складових конфліктологічної культури:

- моделювання педагогічних ситуацій, пов'язаних із вибором методів управління конфліктними ситуаціями,
- практичне розв'язання студентами конфліктних ситуацій;
- застосування методу проблемного викладу на лекційних заняттях;
- використання методів активного навчання (дискусійні, тренінгові, ігрові, проблемні вправи тощо) на семінарських і практичних заняттях;
- застосування дослідницького методу під час проведення самостійної роботи.

4. Організація взаємодії організаторів практики з викладачами, кураторами, працівниками центру психологічної допомоги щодо формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери

обслуговування формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;

- цілеспрямована діяльність керівників практики, викладачів, кураторів, психологічної служби, створенням єдиних педагогічних вимог, дотриманням принципу цілісності та системності у формуванні КК майбутніх фахівців сфери обслуговування;

- створення куратором умов, які допомагають студентам усвідомити необхідність формування власної конструктивної конфліктної позиції в студентському колективі, соціальному житті, майбутній професійній діяльності (формування правильної конфліктної позиції кожного студента в колективі; правильного підходу до взаємовідносин людини та природи як середовища проживання всього живого; виховання потреби в умінні розв'язувати конфліктні ситуації конструктивними шляхами; знаходити шляхи до взаєморозуміння та взаємодії; аналіз поведінки студентів в колективі в різних ситуаціях з метою вчасного виявлення конфліктофобії та інших негативних проявів; повідомлення про ці прояви працівників служби психологічної допомоги);

- використання журналу спостережень (в якому керівники практики за десятибальною шкалою оцінювали конфліктологічну діяльність майбутніх працівників сфери обслуговування під час виконання професійних функцій) з метою налагодження співпраці між кураторами, викладачами, психологом, керівниками практики, своєчасного виявлення недоліків та прогалин у формуванні критеріїв КК;

- використання принципу цілісності при побудові змісту навчання (зміст матеріалу повинен мати ієрархічну будову, представляючи відповідну цілісну систему знань. Такими рівнями системи є: теоретичне засвоєння матеріалу; застосування знань на практиці; формування конфліктологічного світогляду)

5. Оптимізація змісту навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці включенням студентів до

навчальної особистісно орієнтованої діяльності шляхом застосування новітніх освітніх технологій та викладання спецкурсу “Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери:

- розкриття в спецкурсі конфліктологічного змісту основних виробничих функцій майбутніх фахівців сфери обслуговування, визначених в освітньо-кваліфікаційній характеристиці галузі знань “Сфера обслуговування” різних напрямів підготовки;
- побудова змісту навчального матеріалу з використанням принципу органічного поєднання теоретичної та практичної підготовки;
- використання таких прийомів і способів взаємодії зі студентами, що розкривають для них особистісний зміст їх навчальної конфліктологічної діяльності;
- врахування особистісних та професійних якостей викладача у процесі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;
- діагностика міжособистісних відносин в навчальній групі;
- визначення ролі та місця конфліктологічної культури в професійній підготовці фахівців сфери обслуговування;
- реалізація педагогічних умов, що сприяють підвищенню рівня конфліктологічної культури;
- формування вмінь використовувати на практиці широкий діапазон стратегій поведінки у конфлікті;
- розвиток здатності переводити деструктивний конфлікт у конструктивний, що передбачає здатність “утримувати” конфлікт у його процесуальності (неуникнення конфліктної взаємодії);
- розвиток здатності розуміти і переживати конфліктну взаємодію; емоційної стійкості; емпатії; рефлексії; толерантності, усвідомлення особистості партнера по взаємодії як цінності, як мети, а не засобу конфліктної ситуації.