

Розділ 3 **Психолого-педагогічні проблеми ступеневого навчання і виховання учнів професійно-технічних закладів освіти**

5. Гуралюк А.Г. Управління закладами післядипломної освіти із застосуванням комп'ютерних технологій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня кан. пед. наук : спец. 13.00.06 «Теорія і методика управління освітою» / Гуралюк Андрій Георгійович – К., 2008. – 22с.

6. Забродська Л.М. Інформатизація управління навчально-виховним процесом у загальноосвітньому навчальному закладі : дис... канд. пед. наук: спец. 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки». – К., 2002. – 210 с.

7. Луначек В.Е. Управління загальноосвітнім навчальним закладом з використанням комп'ютерних технологій : дис.... кандидата пед. наук: спец. 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки». – К., 2002. – 305 арк., с.200–201.

8. Морзе Н.В. Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у навчально-виховний процес закладів ПТО : методичний посібник. /Н. В. Морзе. – К. : Арт Економі, 2011. – 168 с.

9. Олійник В. В. Управління розвитком системи підвищення кваліфікації педагогічних працівників професійно-технічної освіти : наук.-метод. посібник /В. В. Олійник. – К. : ЦППО, 2002. – 186 с.

10. Федорчук І.П. Комп'ютерна техніка та перспективи її впровадження в процес навчання /І.П. Федорчук, І.І. Федорчук //Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, проблеми зб. наук. пр. /редкол. : І.А. Зязюн (голова) та ін. Київ-Вінниця : ДОВ Вінниця, 2000. – С. 450.

Статтю присвячено актуальній проблемі інформатизації управління ПТНЗ, що сприятиме комплексній перебудові управлінського процесу, підвищенню його якості та ефективності.

Ключові слова: інформатизація управлінської діяльності, якість управлінських процесів, інформаційно-комунікативні технології.

Статья посвящена актуальной проблеме информатизации управления ПТУЗ, способствующее комплексной перестройке управленческого процесса, повышению его качества и эффективности.

Ключевые слова: информатизация управленческой деятельности, качество управленческих процессов, информационно-коммуникативные технологии.

The article is devoted to the current problem of vocational training institutions' management informatization, which supports a comprehensive overhaul of the management process, increase in its quality and efficiency.

Keywords: informatization of management activity, quality of management processes, information and communication technologies.

УДК. 377.1

Т.І. Сліпич
м. Львів, Україна

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ РОБІТНИКА ТОРГІВЛІ

Актуальність дослідження. Професії відрізняються між собою ступенем складності виконуваних робіт, умовами праці, трудомісткістю, тощо. Серед цих професій можна виокремити ті, які мають різний діапазон професійного спілкування. До професій, що мають широкий діапазон професійного спілкування належать професії торговельної галузі. Професії даної галузі спрямовані на досягнення своїх професійних цілей, вирішення своїх професійних завдань і мають професійне спілкування з відмінними характерними рисами та особливостями. Засвоєння особливостей професійного спілкування майбутніми робітниками торговельної галузі може серйозно вплинути на ефективність їх професійної діяльності, яка полягає в якості, успішності та в рівні досягнення цілей професійної діяльності.

Постановка проблеми. У підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності необхідно, по-перше, усвідомлювати яке місце та роль у даному процесі відіграє професійне спілкування; по-друге, враховувати характерні риси та специфічні особливості даного виду спілкування. Ці знання допоможуть майбутнім фахівцям будь-якої галузі, зокрема торговельної, краще зрозуміти різні аспекти професійного спілкування, визначити його сильні та слабкі сторони та відповідно до цього підібрати необхідні форми, засоби і стиль спілкування.

Метою статті є визначення та обґрунтування характерних рис і особливостей професійного спілкування працівників торговельної галузі.

Основна частина. Професійне спілкування, як і будь який інший вид спілкування має свої характерні риси та особливості. Дослідженню особливостей професійного спілкування фахівців різних галузей приділили увагу такі науковці, як І.Радомський, Т. Казаніна, І. Беленько, Л. Богданова, Н. Берестецька та ін.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про різний підхід авторів до визначення особливостей професійного спілкування фахівців різних сфер діяльності. Незважаючи на значну кількість наукових праць, присвячених професійному спілкуванню, не знайшло належного відображення питання визначення особливостей професійного спілкування робітника торговельної галузі.

Психолого-педагогічні дослідження даної проблеми стосуються також питання щодо визначення характерних рис професійного спілкування. Так, на багатоаспектність і багатоплановість професійного спілкування вказує Л. Барановська [1, с. 297-298], А. Єсенгалієва, досліджуючи питання професійного спілкування фахівця культури, виділяє творчий характер професійного спілкування [5, с.44-45], І. Радомський наголошує, що професійне спілкування має цілеспрямований характер [8, с. 132], О. Куліш теж наголошує на цілеспрямованості професійного спілкування [7, с. 93]. У своїй науковій роботі науковець виділила основні характерні риси спілкування: «орієнтація» спілкування, динамічність спілкування, семіотична спеціалізація спілкування, ступінь опосередкованості [7, с.47-48].

Аналіз психолого-педагогічних досліджень дав змогу виокремити й узагальнити характерні риси професійного спілкування, основними з них є: *цілеспрямованість* (професійне спілкування завжди направлене на вирішення поставленого завдання та на досягнення кінцевої мети [8, с. 38]); *диференційованість професійного спілкування* (кожен вид діяльності має своє поле професійного спілкування зі своїми специфічними особливостями); *мінливість* (професійне спілкування яке властиве групі людей, які займаються певним видом діяльності може змінюватися залежно від поставлених цілей, складності виконуваних робіт, умов праці, трудомісткості, тощо); *нормативність* (професійне спілкування певного виду діяльності підпорядковано нормам і правилам професійної поведінки, які відповідають даному виду діяльності); *термінологічне оснащення професійного спілкування* (професійне спілкування будь-якого виду діяльності неможливе без використання відповідних даній сфері професійних термінів).

Професійне спілкування поряд з характерними рисами має і свої специфічні особливості.

Проведений аналіз наукових праць дозволив виокремити особливості професійного спілкування різних сфер діяльності. Так, І. Радомський досліджуючи специфічні особливості професійного спілкування майбутніх офіцерів МВС України виділяє наступні: нормативна регламентація; часові обмеження; владний характер професійних повноважень; вимушений характер спілкування; рольовий характер спілкування; підвищена стресогенність [8, с. 132-133].

Н. Берестецька в професійному спілкуванні офіцера-прикордонника виділила наступні специфічні особливості: нормативність; обов'язковість; екстремальність; нестандартний характер; відповідальність; управління персоналом; використання іноземної мови; орієнтація професійного спілкування; психологічна динаміка; семіотична спеціалізація; опосередкованість; точність та адекватність; використання професійних термінів; наявність бар'єрів професійного спілкування; моральність [3, с. 5-6].

Досліджуючи особливості професійного спілкування співробітників правоохоронних органів І. Беленько виділяє такі: специфічність приводів для спілкування; наявність багато чисельності цілей при кожному спілкуванні; особливості в стадіях розвитку спілкування; наявність комплексу видів спілкування; високий ступінь формалізації спілкування; специфічний психологічний стан учасників спілкування; конфліктний характер (явний або прихований) спілкування [2, с.25-27].

Л. Богданова досліджуючи професійне спілкування фахівців сфери фізичної культури та спорту виділила такі його специфічні особливості: розбіжність цілей «загального» спілкування та спілкування в галузі фізичної культури та спорту; різний психологічний настрій; регламентування процесу спілкування; забарвлення процесу спілкування духом підтримки, взаємодопомоги та співпереживання [4, с. 36].

Т. Казаніна, досліджуючи дану проблему, виділила загальні особливості професійного спілкування, до них належать: ситуаційний характер спілкування; двонаправленність (по горизонталі та вертикалі) професійного спілкування; відмінний склад учасників [6, с. 40-41].

Аналіз різних підходів до визначення особливостей професійного спілкування дозволяє класифікувати їх за наступними групами: психологічні особливості, соціальні особливості, культурологічні особливості, лексико-граматичні особливості.

Психологічні особливості професійного спілкування включають: підпорядкування встановленим обмеженням (нормам і правилам – у різних професіях існують свої норми і правила, як поведінки людей, так і їх висловлювань; свободи висловлювань – необхідність спілкування в трудовому колективі на професійні теми; емоційних проявів – необхідність контролювання емоцій, рухів і міміки під час спілкування); відповідальність учасників спілкування – кожен із учасників спілкування несе відповідальність за прийняте рішення; обов'язковість спілкування – необхідність спілкування навіть незважаючи на особисті протиріччя з іншими учасниками спілкування.

Соціальні особливості професійного спілкування включають статусні та рольові відмінності учасників спілкування; орієнтацію трудового колективу на досягнення спільної мети або кінцевого результату; формування сприятливих міжособистісних стосунків у трудовому колективі; передачу та засвоєння досвіду між учасниками спілкування; можливість реалізації особистісних якостей; соціалізацію особистості.

Культурологічні особливості професійного спілкування поділяються на: моральність (підпорядкованість учасників професійного спілкування моральним принципам); дотримання мовної етики; точність і конкретність у формулюванні думки; логічність і послідовність викладання думок; недвозначність наданої інформації; адекватність і відповідність (теми спілкування, обраним мовним засобам, ситуації, особистісним характеристикам співрозмовника); стислість і доречність.

Лексико-граматичні особливості професійного спілкування складаються з володіння лексикою свого фаху та вміння точно та доречно її вживати; використання професійних термінів; правильної побудови речення; вміння підбирати та вживати необхідні слова залежно від ситуації.

Визначивши загальні особливості професійного спілкування, які властиві кожному виду діяльності, сформуємо на їх основі специфічні особливості професійного спілкування робітника торгівлі.

Враховуючи те, що професійне спілкування працівників торгівлі відрізняється від професійного спілкування будь-якої іншої сфери діяльності та має свої особливості, ми виокремили специфічні особливості професійного спілкування робітників торгівлі: *випадковий характер спілкування* (випадковий характер професійного спілкування робітника сфери торгівлі притаманний незапланованим зустрічам, яким властива невизначеність часу, місця зустрічі, особливостей покупця, його потреб та ін.); *ситуаційний характер спілкування* (дана специфічна особливість взаємопов'язана з попередньою, оскільки працівник торгівлі у випадковій зустрічі має пристосовуватися до певної ситуації, тобто знайти індивідуальний підхід до клієнта, використовувати залежно від ситуації ті чи інші форми та засоби спілкування та ін.); *непередбачуваність умов і наслідків спілкування* (дана особливість полягає в тому, що робітник торговельної галузі не може повністю передбачити хід, результат та наслідки тієї чи іншої ситуації та підготуватися до неї заздалегідь); *екстремальні умови спілкування* (непередбачуваний, випадковий характер спілкування та пристосування до певної сформованої ситуації створює екстремальні умови спілкування: часові обмеження, швидкість та адекватність реакції, необхідність роботи з декількома клієнтами одночасно. Тобто

працівник торгівлі інколи вимушений за короткий час швидко та адекватно відреагувати на певну ситуацію, пристосуватися до неї, оцінити, зрозуміти та задовольнити потреби покупця або навіть декількох); *шаблонний характер спілкування* (впливає з необхідності зниження екстремальних умов спілкування та заощадження часу на обміркування наступних кроків, а також роботи з запереченнями та скаргами, тобто фахівці торговельної галузі мають мати певні шаблони або алгоритми ведення бесіди чи дискусії); *вимушений характер спілкування* (ця особливість професійного спілкування працівника торгівлі пов'язана з необхідністю спілкуватися з іншими учасниками спілкування незважаючи на власні бажання та особисті протиріччя); *підпорядкованість встановленим обмеженням* (підпорядкованість встановленим обмеженням пов'язана з тим, що в різних сферах діяльності та в різних професіях існують свої норми і правила поведінки людей, їх висловлювань та емоційних проявів); *статусні та рольові відмінності учасників спілкування* (дана специфічна особливість спілкування пов'язана з необхідністю спілкування робітника торгівлі з людьми різних національностей, професій, соціальних статусів, потреб та інтересів, різного віку та статі); *емоційно-напружений стан учасників спілкування* (визначається тим, що працівнику торговельної галузі інколи доводиться вирішувати конфліктні ситуації, в яких клієнт може бути незадоволений якістю чи ціною товару, якістю обслуговування та ін.); *різноманітний склад учасників спілкування* (різноманітний склад учасників спілкування полягає в тому, що іноді працівнику сфери торгівлі доводиться спілкуватися не тільки з одним або декількома учасниками спілкування, а навіть з групами людей, які мають різні статусні та рольові відмінності).

Тож, визначені характерні риси та особливості професійного спілкування робітника торгівлі, на нашу думку, є основними для даного професійного спілкування. Варто зауважити, що вони можуть бути доповнені або підлягати більш детальній класифікації з боку науковців. Усе викладене вище, підтверджує складний характер діяльності робітника торговельної галузі та відмінність його професійного спілкування від професійного спілкування робітників інших галузей.

Висновки. Таким чином, робітник торгівлі – одна з найскладніших професій, яка вимагає від фахівців цієї галузі відповідної підготовки (знання специфічних особливостей професійного спілкування робітників торгівлі; володіння компетенцією професійного спілкування). Основними загальними характерними рисами професійного спілкування є: цілеспрямованість, неоднорідність, мінливість, нормативність, термінологічне оснащення. Особливості професійного спілкування доцільно класифікувати за наступними групами: психологічні, соціальні, культурологічні та лексико-граматичні особливості. Специфічними особливостями професійного спілкування робітника торгівлі є: випадковий, ситуаційний, шаблонний та вимушений характер спілкування, непередбачуваність умов і наслідків спілкування, екстремальні умови спілкування, підпорядкованість встановленим обмеженням, статусні і рольові відмінності учасників спілкування, їх емоційно-напружений стан і різноманітний склад.

Література:

1. Барановська Л.В. Особливості професійного вербального спілкування в аграрному вузі / Л.В. Барановська // Науковий вісник Національного аграрного університету. — 1999. — № 19. — С. 296–299.
2. Беленько И.А. Формирование умений профессионального общения у курсантов юридических вузов МВД России : дис. канд. пед. наук : спец. 13.00.08 / Ирина Анатольевна Беленько. — Челябинск, 2005. — 190 с.
3. Берестецька Н.В. Підготовка майбутніх офіцерів-прикордонників до професійного спілкування у процесі навчання гуманітарних дисциплін : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Н.В. Берестецька. — Хмельницьк, 2008. — 20 с.
4. Богданова Л.В. Формирование культуры профессионального общения у специалистов в области физической культуры и спорта : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04. / Людмила Викторовна Богданова. — М., 1999. — 140 с.
5. Есенгалиева А.М. Формирование основ мастерства профессионального общения у специалиста культуры в процессе подготовки в вузе : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08. / Анна Михайловна Есенгалиева. — М., 2000. — 198 с.

Розділ 3 **Психолого-педагогічні проблеми ступеневого навчання і виховання учнів професійно-технічних закладів освіти**

6. Казанина Т.В. Формирование умений профессионального общения как условие успешной профессиональной деятельности юриста : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Татьяна Владимировна Казанина. — Владивосток, 2001. — 194 с.

7. Кулиш О.И. Формирование основ профессионального общения у будущих менеджеров организаций : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. / Ольга Игоревна Кулиш. — Ялта, 2006. — 261 с.

8. Радомський І.П. Професійне спілкування в юридичній діяльності / І.П. Радомський // Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Філософія. Психологія. Педагогіка : зб. наук. праць. — 2006. — № 2(17). — С. 130 – 134.

У статті розкривається питання особливостей професійного спілкування робітника торгівлі. Визначено основні характерні риси та загальні й специфічні особливості професійного спілкування робітника торговельної галузі.

Ключові слова: спілкування, професійне спілкування, торговельна галузь.

В статье раскрываются особенности профессионального общения работника торговли. Определены основные характерные черты, а также общие и специфические особенности профессионального общения работника торговой отрасли.

Ключевые слова: общение, профессиональное общение, торговая отрасль.

The article deals with the question of peculiarities of professional communication of the workers engaged in trade. Thorough analysis of the process of communication enabled to single out the most peculiar features of professional communication depicted in psychologo-pedagogical works connected with the workers of trade, their specific features of professional communication of trade workers.

Keywords: communication, professional communication, trade.