

## ОСОБЛИВОСТІ МОТИВАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

### FEATURES OF MOTIVATION OF FUTURE SPECIALISTS IN THE SERVICE SECTOR

Стаття присвячена дослідженню особливостей мотиваційної сфери майбутніх фахівців сфери обслуговування. Розглянуто сутність понять «мотив» та «мотивація» в загальному сенсі й як термінів професійної сфери. Здійснено аналіз сучасних поглядів науковців на мотивацію. Виділено та охарактеризовано структурні компоненти мотивації, такі як: мотивація ініціації, мотивація реалізації, мотивація постреалізації. Представлено власне розуміння професійної мотивації, обумовленої інтересом, обов'язком і самооцінкою професійної придатності.

Розглянуто форсайт-технологію як інноваційну практику. Здійснено аналіз потенціалу використання даного методу в системі педагогічної освіти – для підвищення мотивації навчальної та професійної реалізації майбутніх фахівців сфери обслуговування і поновлення підходів до організації навчально-методичного супроводу майбутніх фахівців в умовах фахового коледжу.

Здійснено аналіз наукової літератури щодо визначення сутності поняття «форсайт». З'ясовано, що зазначений концепт розглядається як ефективніший інструмент формування пріоритетів у галузі науки й технологій, економіки, держави й суспільства, метою якого є поліпшення здібності його учасників бути готовими й уміти справлятися зі змінами: як зовнішніми, так і тими, які стали результатами їхніх дій. Обґрунтовано ефективність використання зазначеної технології в процесі підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в умовах фахового коледжу. Виокремлено найбільш ефективні методи, які застосовуються у форсайтах: SWOT-аналіз, порівняльний аналіз, огляд актуальних проблем. Визначено освітній потенціал форсайту як перспективної освітньої технології в процесі підготовки здобувачів фахової передвищої освіти. Доведено, що завдяки технології форсайт здійснюється процес підвищення мотивації (до навчання, професійної реалізації) майбутніх фахівців сфери обслуговування, що необхідно для ефективної побудови професійного майбутнього, усвідомлення прогнозів щодо розвитку професії, формування постійного підвищеного тону щодо особистого саморозвитку.

**Ключові слова:** мотив, мотивація, фахівець сфери обслуговування, професійна підготовка, форсайт-технологія.

The article is devoted to the study of the peculiarities of the motivational sphere of future specialists in the field of service. The essence of the concepts "motive" and "motivation" in the general sense and as terms of the professional sphere is considered. An analysis of modern views of scientists on motivation was carried out. The structural components of motivation are identified and characterized, such as: initiation motivation, implementation motivation, post-implementation motivation. A proper understanding of professional motivation, conditioned by interest, duty and self-assessment of professional suitability, is presented.

Foresight technology is considered as an innovative practice. An analysis of the potential of using this method in the system of pedagogical education was carried out – to increase the motivation for educational and professional realization of future specialists in the field of service and to renew approaches to the organization of educational and methodological support of future specialists in the conditions of a vocational college.

An analysis of the scientific literature on the definition of the essence of the concept of "foresight" was carried out. It was found that the mentioned concept is considered as a more effective tool for forming priorities in the field of science and technology, economy, state and society, the purpose of which is to improve the ability of its participants to be ready and able to cope with changes: both external and those that have become the results of their actions. The effectiveness of the use of the specified technology in the process of training future specialists in the field of service in the conditions of a vocational college is substantiated. The most effective methods used in foresights are singled out: SWOT analysis, comparative analysis, overview of current problems. The educational potential of the foresight as a promising educational technology in the process of training students of professional preliminary higher education has been determined. It has been proven that thanks to the foresight technology, the process of increasing the motivation (for training, professional implementation) of future specialists in the service sector is carried out, which is necessary for the effective construction of the professional future, awareness of forecasts for the development of the profession, and the formation of a constant heightened tone for personal self-development.

**Key words:** motive, motivation, service specialist, professional training, foresight technology.

УДК 378:338.46

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2022/49.1.24>

**Іванова О.А.,**

доктор філософії з професійної освіти (за спеціалізаціями), заступник директора з навчальної роботи

Відокремленого структурного підрозділу «Фаховий коледж харчових технологій та підприємництва Дніпровського державного технічного університету»

#### Постановка проблеми у загальному вигляді.

Проблема мотивації до навчання, професійної реалізації є однією із найактуальніших і найскладніших в організації освітнього процесу в закладах фахової передвищої освіти, від розв'язання якої залежить ефективність і результативність підготовки до професійної діяльності майбутніх фахівців.

Актуальність проблеми мотивації майбутніх фахівців у процесі фахової підготовки обумовлена постійним зростанням обсягу знань, швидкості та якості обміну інформацією. Зазначені трансформації спонукають до удосконалення змісту професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування з метою формування у них потреби

в досягненні успіху, творчому самовираженні, самореалізації, здатних адаптуватися до мінливих умов фахового середовища.

Одним зі шляхів вирішення зазначених завдань є використання в освітньому процесі рефлексивних вправ, які підвищують мотивацію до самоосвітньої діяльності, постійного оновлення своїх знань, самовдосконалення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** свідчить, що проблема мотивації привертала увагу вітчизняних й зарубіжних вчених (В. Асеев, Р. Аткинсон, Л. Божович, Г. Гарднер, К. Девіс, М. Дригус, А. Дусавицький, В. Ковальов, А. Маслоу, Дж. Роттер, О. Скрипченко, Л. Фестінгер та ін.). Психологічні аспекти мотивації досліджували Дж. Брунер, Д. Макклеланд, Х. Хекхаузен та ін. До проблеми мотивації навчання зверталися Д. Ельконін, Г. Костюк та ін.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Попри те, що існує багато наукових праць, у яких досліджується проблема мотивації, що забезпечує оптимізацію підготовки до професійної діяльності майбутніх фахівців, актуальним залишається питання щодо підвищення мотивації до навчання, професійної реалізації майбутніх фахівців сфери обслуговування. Переконані, що представлені у статті способи підвищення мотивації призведуть до позитивних мотиваційних зрушень у студентів.

**Мета статті** – розкрити особливості мотиваційної сфери майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Згідно з метою було поставлено такі **завдання**: розкрити поняття «мотив», «мотивація» в загальному сенсі і як термінів професійної сфери; розкрити способи підвищення мотивації до навчання, професійної реалізації майбутніх фахівців сфери обслуговування.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Перш, ніж почати висвітлення проблеми мотивації до навчання, професійної реалізації майбутніх фахівців сфери обслуговування, з'ясуємо сутність ключових понять – «мотив» і «мотивація».

Термін «мотив» походить від французького *motif*, від середньовічної латини *motivus*, від латинського *motus* – прикметник минулого часу дієслова *movēre* – «рухати». Сучасна вільна онлайн-енциклопедія Вікіпедія представляє дане поняття як багатозначний термін, що використовується у двох значеннях: «внутрішня рушійна сила, що спонукає людину до дії; фрагмент загальної картини або об'єкта, що багаторазово повторюється з деякими змінами» [7]. У Великому тлумачному словнику сучасної української мови поняття мотиву сформульоване як «підстава, привід для якої-небудь дії, вчинку; причина» [10]. У Економічному словнику «мотив» визначається як «внутрішня стійка психологічна причина поведінки або вчинку людини; спонукальна причина, привід до якої-небудь дії [3].

Термін «мотивація» представляє ширше поняття, ніж термін «мотив». Так, в Академічному тлумачному словнику української мови «мотивація» визначається як «сукупність мотивів, доказів для обґрунтування чогось; мотивування» [1]. Економічний словник представляє тлумачення даного поняття як «процес внутрішнього або зовнішнього психологічного управління поведінкою, що єднає інтелектуальні, фізіологічні і психологічні підпроцеси, які полягають у стимулюванні самого себе чи інших на діяльність, спрямовану на досягнення індивідуальних цілей або загальних цілей організації. На думку Маслоу, мотивація – це прагнення людини до досягнення гранично можливих цілей. Хоча всі люди, по суті, мають ті самі цілі, розходження в культурах впливають на способи, якими ці цілі досягаються. Люди ніколи не досягають своїх цілей у всій їхній повноті, задоволена потреба або досягнута мета завжди змінюється іншими» [3].

Таким чином, аналіз словникових статей щодо змісту понять «мотив» і «мотивація» дозволяє розглянути їх такими: мотив – системне утворення, що лежить в основі дії та вчинку, визначає першопричини поведінки, що мотивує вибір цілей, засобів та способів дій, формує значення дій й ситуативних утворень, що ініціюють загальну діяльність або окремі дії. Мотивація – вид діяльності, системоутворюючим чинником якої є мотив.

Дослідження будь-якого процесу передбачає чітке усвідомлення структури основних понять.

Вивченню понять «мотив» і «мотивація» присвятили власні дослідження значна кількість науковців. Здійснюючи пошук змісту цих наукових категорій, зазначимо, що їх розкривають по-різному.

Цікавим для нашого дослідження є погляд на структуру мотивації Д. Кудінова, яку представлено такими компонентами:

- *мотивація ініціації* (спонукає до діяльності);
- мотивація селекції (відповідає за вибір мети);
- *мотивація реалізації* (регулює, контролює реалізацію виконання відповідної дії);
- *мотивація постреалізації* (відповідає за завершення виконання відповідної дії і за перехід від однієї дії до іншої) [5].

На думку Д. Кудінова, професійна мотивація обумовлена інтересом, обов'язком і самооцінкою професійної придатності. Представимо означену наукову позицію більш детальноше.

Так, *безпосередні інтереси* виникають на основі привабливості змісту й процесів конкретної діяльності і включають: професійно-специфічний інтерес (до предметів, процесів праці, що характеризують її основні функції, а також до результатів, виражених у створених продуктах, наданих послугах і тощо); загальнопрофесійний інтерес, що виникає на основі привабливості найбільш

загальних властивостей професії; романтичний інтерес, який базується на уявленні про незвичайність даної професії; ситуативний інтерес, який формується на основі випадкових, нетипових для даної професії ознак.

*Опосередковані інтереси* зумовлені деякими організаційними, соціальними й іншими характеристиками професії і включають: професійно-пізнавальний інтерес, що базується на прагненні до пізнання певних природних, технічних, гуманітарних та інших процесів і явищ; інтерес до самовиховання, який виявляється в прагненні до духовного збагачення і формування суб'єктно-ціннісних якостей особистості; престижний інтерес – вибір професії, зумовлений перспективами професійного зростання і престижністю професії в суспільстві; інтерес супутніх можливостей – відображає прагнення молодшої людини задовольнити за допомогою обраної професії певні духовні й життєво-побутові запити й потреби (прагнення до спілкування з людьми, потреба в матеріальному забезпеченні тощо); невизначений інтерес – у його основі лежить невизначений емоційний потяг до певної професії.

*Суспільний обов'язок* – усвідомлення студентом реальної суспільної користі від своєї участі в даній сфері діяльності, переживання особистої відповідальності за успішну працю, готовність до подолання можливих моральних і фізичних труднощів. Можна виділити *п'ять основних груп мотивів обов'язку*: відповідальність у ставленні до повсякденних професійних обов'язків і вимог; прагнення до вдосконалення майстерності в обраній справі; новаторство в праці й організації; загальноальтруїстичні прагнення; загальногромадянські прагнення.

*Самооцінка професійної придатності.* Процес формування самооцінки професійної придатності є суперечливим. Студентові інколи не вдається адекватно зіставити відомі йому властивості професії зі своїми особистими якостями (дефіцит самопізнання), або йому важко обрати професію, яка відповідає його потребам (дефіцит професійної інформації). З віком зміст самооцінки поступово збагачується, але ці зміни не є процесом, який розвивається послідовно й інтенсивно.

Серед мотивів, виокремлених І. Нікітіною та В. Мартич, найбільш важливим вважаємо *мотиви творчості й можливості працевлаштування*, а саме – прагнення студентів виявити й ствердити себе через навчально-професійну діяльність [8]. Продуктивність взаємодії викладача й студента в аспекті мотивації останнього до активності в професійному самовиявленні визначається уміннями викладача організувати ознайомлення з майбутньою професією, соціальною значущістю, сучасними вимогами до професійної компетентності фахівця; створення системного уявлення про місце кожної з навчальних дисциплін – для

набуття фахової компетентності; створення в студента уявлень про сучасну модель особистості успішного фахівця та спонукання до усвідомлення ним ближньої і дальньої перспективи професійної самореалізації.

Означені завдання потребують визначення способів мотивації студентів до виявлення креативності у вирішенні професійних завдань, бажання бути корисними для різних соціальних груп споживачів послуг. Зауважуємо, що способи мотивації повинні бути дієвими як для навчальної, так і для квазіпрофесійної або професійної діяльності студентів.

На думку І. Ляшенко, мотиваційний складник успішної фахової діяльності людини обумовлюється її потребою в саморозвитку, що зокрема визначається як ставлення індивіда до себе, за якого формується готовність до переорієнтації власної життєдіяльності до пошуку можливостей максимальної професійної самореалізації. Потреба в саморозвитку виникає тоді, коли індивід усвідомлює не тільки власний етап розвитку, а й визначає зону потенційного розширення професійних потреб і можливостей [6]. Зауважуємо, що усвідомлення необхідності переорієнтації в професійному самовиявленні саме й виявляє мотив, а значить у мотиваційній сфері студентів слід орієнтуватись на вплив на їхню свідомість того, що жодне професійне завдання не може бути вирішене єдиним можливим шляхом, слід вишукувати й знаходити різні способи, найбільш оптимальні й ефективні для споживачів. Отже, мотив бути корисним у професії має стати провідним для формування мотиваційної сфери майбутніх фахівців сфери обслуговування.

На якість мотивації до навчання, професійної реалізації впливає перспектива використання здобутих компетенцій, тобто робота за спеціальністю в гідних умовах за достойну оплату праці. Однак проблемою сучасної вищої школи все більше стає доцільність досягнення високого рівня підготовки фахівця (на основі зусиль викладачів, студента, його батьків), оскільки в подальшому виникають утруднення з його працевлаштуванням, закріпленням в робочому колективі, забезпеченням його соціальних і правових гарантій, які нині держава фактично не реалізує, попри декларування цього в законах [2]. Таким чином, визначаємо ще один важливий мотив – *усвідомлення реальності власної затребуваності в професії*.

Для формування упевненості в студентів щодо їх професійної реалізації важливо визначити межі можливої діяльності за фахом у різних її формах. Означене завдання можна вирішити через використання в освітньому процесі рефлексивних вправ, що активізують аналіз професійних шляхів фахівця сфери обслуговування з урахуванням сучасних тенденцій запитів споживачів. Так, студентів можна залучити до прогнозування

професійного майбутнього в його варіаціях способом використання форсайт-проектів. Форсайт (від англ. *foresight* – погляд в майбутнє, передбачення) є сучасною методологією технологічного прогнозування, що враховує довгострокові культурні, політичні, економічні й соціальні наслідки впровадження технологій. У визначенні науковців форсайт є найбільш ефективним інструментом формування пріоритетів у галузі науки й технологій, економіки, держави й суспільства. За результатами форсайт-проектів створюються дорожні карти, що дозволяють вирішити питання формування майбутнього [9; 11]. На думку М. Кинан, метою форсайта є поліпшення здібності його учасників бути готовими й уміти справлятися зі змінами: як зовнішніми, так і тими, які стали результатами їхніх дій. Цього можна досягти шляхом кращого розуміння ключових процесів, створення оптимальних умов і локалізації необхідної інформації та експертних оцінок [11].

Необхідність застосування в процесі формування мотивації (до навчання, професійної реалізації) майбутніх фахівців сфери обслуговування методу форсайт обумовлюється тим, що для ефективної побудови професійного майбутнього важливим визначається усвідомлення прогнозів щодо розвитку професії, оскільки воно сприяє формуванню в майбутнього фахівця постійного підвищеного тону до особистого саморозвитку (включаючи самоосвіту, ініціативність у процесі підвищення кваліфікації або, у разі потреби, позитивне ставлення до перекваліфікації).

Метод форсайту дозволяє прогнозувати особисте професійне майбутнє в його альтернативах. У активному стані знаходяться особистісні якості, що спричиняють мобілізацію майбутнього фахівця до саморозвитку, гнучкого толерантного реагування на оновлення професійних реалій, самовдосконалення.

Орієнтуючись на визначення С. Квітки методів, що застосовуються у форсайтах, виокремлюємо ті з них, які можна віднести до найбільш ефективних, загалом:

– метод *SWOT-аналізу*, який базується на чотирьох характеристиках будь-якого об'єкта, що розвивається: сильні сторони, слабкі сторони, можливості, ризики;

– метод *порівняльного аналізу* (бенчмаркінгу), який використовується для порівняння організацій з метою виявлення областей, у яких їхня діяльність найбільш або найменш ефективна в порівнянні з іншими;

– метод збору інформації (*огляд актуальних проблем*), який використовується для узагальнення різноманітних думок експертів з різних областей [4].

Усвідомлення важливості вищезначеного для формування в майбутніх фахівців уявлення про

вірогідний стан галузі професійної сфери майбутнього, студентам можна запропонувати здійснити модельний форсайт сфери обслуговування.

Моделювання навчально-галузевого форсайт-проекту реалізується через експертне оцінювання відповідно питань: аналіз сучасного стану галузі з погляду превалювання в ній конкретних факторів; визначення бажаних тенденцій у розвитку галузі, зважаючи на позитивний досвід їх реалізації (за кордоном або в експериментальних проектах); можливого розвитку вузькоспеціалізованих технологій та їхнього впливу на розвиток галузі взагалі.

Форсайт-проекти можуть представляти прогностичне бачення сфери обслуговування як такої, що тісно пов'язана з інформаційною сферою та Інтернет-технологіями, енергетичними системами, транспортними й логістичними процесами.

Отже, застосування форсайт-технологій дозволить актуалізувати розуміння майбутньої спеціальності в її розвитку, виокремлювати й усвідомлювати галузі, пов'язані з нею, як варіативні або доповнювальні для професійної реалізації; гнучко й своєчасно реагувати на зміни в професії, оптимально розподіляти ресурси на самозміну, самовдосконалення, якого вимагатиме професійне середовище, що постійно оновлюється.

Ще одним дієвим способом підвищення мотивації майбутніх фахівців сфери обслуговування визначаємо рефлексію пошуку роботи за фахом, яка може відбуватися у такий спосіб:

1. Аналіз вакансій за майбутнім фахом.
  2. Аналіз резюме за майбутнім фахом.
  3. Зіставлення вимог працедавців і домагань претендентів на роботу.
  4. Визначення невідповідностей.
  5. Практичні рекомендації до складання резюме.
- Завдання: скласти резюме з метою:
- а) отримання робочого місця офіціанта, бармена, покоївки (зокрема за кордоном);
  - б) отримання робочого місця адміністратора закладу (харчування, готелю);
  - в) отримання робочого місця методиста-коуча з інноваційних технологій у галузі.

Пояснити кожен пункт резюме (вибір змісту – чому це буде цікаво для працедавця; вибір форми – чому розподілили пункти в такому порядку). Обґрунтувати, чому саме на Вас (порівняно з іншими претендентами) має звернути увагу працедавець (мотивація).

6. Аналіз студентами зауважень керівника практики на виробництві.

**Висновки.** Вважаємо, що реалізація у процесі підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування зазначених у статті способів мотивації (до навчання, професійної реалізації) призведе до позитивних мотиваційних зрушень у студентів, надасть їм можливість відчувати задоволення від

усвідомлення власного розвитку, рівня підготовки до професійної діяльності. Зміна мотивів спричинить запуск внутрішніх механізмів саморозвитку, самореалізації й самовдосконалення особистості, усвідомлення необхідності особистісної перебудови, що є важливий крок у оптимізації підготовки до професійної діяльності.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Академічний тлумачний словник української мови. URL: <http://sum.in.ua/> (дата звернення: 23.07.2022).
2. Бандурка О.М. Про сьогоднішню вищу освіту в Україні. *Вища школа*. 2011. № 9. С. 7–153.
3. Завадський Й.С., Осовська Т.В., Юшкевич О.О. Економічний словник. Київ : Кондор, 2006. 356 с.
4. Квітка С.А. Форсайт в публічному управлінні: методи реалізації і перспективи в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2018. Т. 6. № 8. С. 56–70. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apup\\_2018\\_6\\_8\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apup_2018_6_8_9) (дата звернення: 26.07.2022).
5. Кудінов Д.В. Формування навчальної та професійної мотивації студентів. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2014. Вип. 35. С. 229–236. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pfto\\_2014\\_35\\_33](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pfto_2014_35_33) (дата звернення: 26.07.2022).
6. Ляшенко І.В. Формування професійної мотивації студентів до успішної фахової діяльності. *Народна освіта* : електрон. наук. фахове вид. 2013. Вип. 1(19). Розд. 4. URL: [https://www.narodnaosvita.kiev.ua/?page\\_id=1076](https://www.narodnaosvita.kiev.ua/?page_id=1076) (дата звернення: 24.07.2022).
7. Мотив. Вікіпедія – вільна енциклопедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Мотив> (дата звернення: 23.07.2022).
8. Нікітіна І. В. Формування професійної мотивації студента як детермінанти його творчого розвитку і працевлаштування. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. Серія «Філософія. Психологія. Педагогіка». 2010. № 1 (28). С. 206–211. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKPI\\_fpp\\_2010\\_1\\_38](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKPI_fpp_2010_1_38) (дата звернення: 24.07.2022).
9. Резван О.О. Метод форсайт у визначенні професійних альтернатив майбутніх фахівців. *Педагогіка та психологія*. 2014. Вип. 45. С. 153–167.
10. Український тлумачний словник / укл. та гол. ред. Вячеслав Бусел. Київ ; Ірпінь : Перун, 2016. 1692 с.
11. Keenan, M. *Organising and Managing Foresight*. 2006.