

**Жарікова С.Б.**

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

**Влащенко Н.М.**

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

**Угоднікова О.І.**

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

## **РЕФЛЕКСИВНІ ВМІННЯ ОСОБИСТІСНОГО РІВНЯ: ОСОБЛИВОСТІ ВИЯВУ У МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ НА РІЗНИХ ЕТАПАХ ПРОФЕСІОГЕНЕЗУ**

*Стаття презентує результати емпіричного дослідження рефлексивних вмінь особистісного рівня менеджерів туристичного бізнесу на різних етапах професіогенезу. Результати теоретичного аналізу засвідчили, що рефлексія виступає важливим чинником позитивного професіогенезу та формування професійної майстерності фахівця й значущим компонентом професійної компетентності фахівців індустрії туризму, що вимагає активізації досліджень феноменологічного простору рефлексії у цій професійній групі. Вибірку склали 216 осіб, які були розподілені за двома групами. До першої групи увійшли 144 студента четвертого курсу, що навчаються за спеціальністю «Туризм». Другу групу склали 72 фахівця, зайнятих у сфері туристичного бізнесу, зі стажем професійної діяльності від 7 до 10 років. У дослідженні відповідно до поставленої мети нами було застосовано опитувальник «Рефлексивні вміння (особистісний рівень)», створений О. Савченко.*

*Емпірично доведено, що студентам, котрі завершують навчання за спеціальністю «Туризм» більш притаманною є амбівалентність особистісних рефлексивних вмінь, котрі поєднують конструктивні та неконструктивні компоненти, що обумовлює певну ригідність у зміні алгоритмів дій; труднощі в оцінці альтернатив рішення та їх виборі, що провокує повернення до стереотипізованої поведінки й ресурсовитратні зусилля у процесі відмови від неї; зорієнтованість на продукування нових сенсів і цілей, що перешкоджає продуктивному аналізу плюсів та мінусів минулих рішень й ефективному прогнозуванню майбутніх дій. Стажовані менеджери туристичного бізнесу виявляють більш досконалі особистісні рефлексивні вміння, набуті у професійній діяльності, які передбачають організацію процесу осмислення моделі проблемно-конфліктної ситуації; реконструкцію її моделі, вибудовування програми дій і саморозвитку; формулювання мети діяльності, виявлення причинно-наслідкових зв'язків між результатами та особливостями проблемно-конфліктної ситуації; гнучку зміну алгоритму дій із використанням нових засобів розв'язання проблеми. Отримані результати актуалізують питання стосовно необхідності створення й впровадження системних психолого-педагогічних програм з розвитку й оптимізації функціонування рефлексивних вмінь майбутніх менеджерів туристичної галузі.*

**Ключові слова:** індустрія туризму, менеджери туристичного бізнесу, професійна діяльність, професіогенез, рефлексія, рефлексивні вміння, студенти.

**Постановка проблеми.** Якісна професійна підготовка компетентних фахівців виступає однією із актуальних вимог сьогодення. Кваліфіковані й конкурентоспроможні професіонали затребувані в усіх галузях, зокрема в індустрії туризму, яка є однією з найбільш постраждалих під час пандемії COVID-19 й не отримала можливостей для повноцінного відновлення в умовах військової агресії росії на території Укра-

їни. Перспективи післявоєнного відновлення економіки туризму обумовлюють необхідність фокусування уваги на вивченні психологічних референтів прогресивного просування фахівців від одного етапу професіогенезу до наступного, зокрема здатності до рефлексії менеджерів туристичного бізнесу, котра залишається недостатньо висвітленою у психологічних наукових студіях емпіричного змісту.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Рефлексія як механізм та засіб трансферу психіки за власні межі визначає адаптивність особистості, її пластичність, та стає ресурсом самовизначення, особистісного розвитку, самоконструювання [6]. Рефлексія, за думкою З. Ковальчук, може бути визначена як інструмент та продукт набуття знань в процесі життя, що сприяє усвідомленню й збереженню цілісності уявлень стосовно власної діяльності, дозволяє аналізувати накопичений досвід, наявну ситуацію й перспективи майбутнього. Рефлексія виступає чинником зростання професійної майстерності суб'єкта та його впевненості у своїх професійних вміннях і знаннях, позитивізації ставлення до соціальних змін, фасілітує налаштованість на саморозвиток й прогностичну спроможність щодо наслідків власних дій [8]. Е. Помиткін вказує на значущу роль рефлексії у професіогенезі й обґрунтовує цю тезу тим, що виконання будь-якої діяльності повинно бути осмисленим й співвіднесеним з усвідомленими сенсами та мотивами. Як підкреслює науковець, умовою ефективності професійної діяльності виступає рефлексія як життєвого, так і професійного досвіду [14]. О. Мирошник визначає здатність до професійної рефлексії як властивість, котра набуває розвитку в процесі професіогенезу [10]. Л. Немаш зазначає, що і рівень, і характер професіогенезу респондуються через професійну свідомість у її взаємозв'язках рефлексивністю особистості [12]. Дослідники доходять до висновку, що рефлексія уявляє необхідний складник професійної й полікультурної компетентності [4; 15], підприємницької й професійної культури та культури професійного спілкування фахівців індустрії туризму [1; 5; 7].

**Постановка завдання.** Мета дослідження – виявити особливості рефлексивних вмінь особистісного рівня у менеджерів туристичного бізнесу на різних етапах професіогенезу.

**Виклад основного матеріалу.** До загальної вибірки увійшло 216 респондентів. Розподіл її на групи ґрунтувався на розумінні професіогенезу як процесу розвитку й становлення фахівця в професійному середовищі, індикаторами якого виступають стрижневі психологічні ознаки, а підсумком стає високий рівень професіоналізму [11]. Процесуальна специфіка професіогенезу обумовлена соціальними та економічними умовами професійної діяльності й передбачає набуття професійної компетентності на етапах від початківця до майстра [3]. Було сформовано дві групи, першу склали 144 студента четвертого курсу, котрі навчаються за спеціальністю «Туризм», другу – 72 менеджера

туристичного бізнесу, зі стажем професійної діяльності від 7 до 10 років.

В емпіричному дослідженні у відповідності до поставленої мети нами було застосовано методику «Рефлексивні вміння (особистісний рівень)», створений О. Савченко. Особистісні рефлексивні вміння дозволяють розв'язувати внутрішні суперечності у проблемно-конфліктних ситуаціях та виступають однією із складових найзначущого для формування рефлексивної компетентності компонента, а саме, інструментального, дієвий зміст якого виступає необхідною умовою як для організації, так і для реалізації різноманітних видів активності. Методика вміщує 39 пунктів, які розподілені за 7 шкалами, що респондують відповідні вміння [16].

Статистична обробка отриманих під час психодіагностичної процедури даних виконана із визначенням показників варіаційного ряду (середнє арифметичне та помилка середньої арифметичної) та використанням  $t$  – критерію Стьюдента для незалежних вибірок.

Отримані емпіричні дані свідчать, що студенти, на відміну від стажованих менеджерів, відрізняються вірогідно більшими показниками за шкалами «Вміння організувати внутрішній діалог, використовувати власний досвід» ( $17,36 \pm 0,57$  та  $15,73 \pm 0,46$ ;  $t = 2,23$ ,  $p \leq 0,05$ ), «Вміння проводити ретельний самоаналіз отриманих результатів, власних дій та здібностей» ( $20,08 \pm 0,33$  та  $18,26 \pm 0,71$ ;  $t = 2,32$ ,  $p \leq 0,05$ ) та «Вміння визначати новий зміст свого становища у проблемно-конфліктній ситуації, співвідносити актуальні цілі діяльності із загальним сенсом життя» ( $17,61 \pm 0,47$  та  $15,19 \pm 1,06$ ;  $t = 2,09$ ,  $p \leq 0,05$ ).

Було встановлено, що у групі фахівців із досвідом професійної діяльності вірогідно більші у порівнянні зі студентами показники встановлені за шкалами «Вміння організувати осмислення моделі проблемно-конфліктної ситуації» ( $20,88 \pm 1,93$  та  $16,04 \pm 1,12$ ;  $t = 2,17$ ,  $p \leq 0,05$ ), «Вміння реструктурувати модель проблемно-конфліктної ситуації, формувати програми поведінки та саморозвитку» ( $22,17 \pm 0,65$  та  $17,25 \pm 1,21$ ;  $t = 3,51$ ,  $p \leq 0,001$ ), «Вміння визначати мету діяльності, встановлювати причинно-наслідкові зв'язки» ( $19,71 \pm 1,08$  та  $15,43 \pm 0,74$ ;  $t = 3,27$ ,  $p \leq 0,001$ ) та «Вміння гнучко змінювати позицію, обирати нові способи вирішення проблеми» ( $18,54 \pm 1,19$  та  $14,62 \pm 1,05$ ;  $t = 2,47$ ,  $p \leq 0,01$ ).

Отже, виявлені емпіричним шляхом відмінності дозволяють надати якісну характеристику рефлексивних вмінь особистісного рівня, прита-

манних студентам останнього року навчання за спеціальністю «Туризм» та менеджерам, зайнятим в індустрії туризму, з досвідом професійної діяльності від 7 до 10 років.

Студенти виявилися більш готовими в умовах проблемно-конфліктної ситуації до організації внутрішнього діалогу, спрямованого на уточнення емоцій, думок, мотивації дій та її мети, власного розуміння змісту ситуації; більш налаштованими на усвідомлення та використання власного досвіду, оцінювання своєї ефективності й самозміну у відповідності із накопиченими у досвіді фактами. Водночас зануреність цих досліджуваних у внутрішній діалог відволікає їх від продукування нових ідей та спрямовує на використання звичних алгоритмів поведінки, незважаючи на усвідомлення їх неефективності, що гальмує процеси віднайдення нових шляхів вирішення проблеми у зв'язку із нездатністю упорядкувати результати внутрішнього діалогу. Це обумовлює активацію стереотипних дій, які забезпечували успіх розв'язання подібних завдань у минулому, й витрату зусиль та внутрішніх ресурсів на нейтралізацію застарілих форм поведінки та вибудовування актуальних стратегій, відповідних змісту нової ситуації.

Респонденти цієї групи більш схильні до відстороненого аналізу власних дій, пошуків альтернативного розуміння сутності проблеми, зважаючи на думку оточуючих, внутрішню рефлексію власних здібностей та мотивів своїх рішень, що зменшує спроможність швидко розв'язувати проблемні питання з урахуванням зовнішніх обставин та умов внутрішнього характеру, що обумовлює тенденцію до «застрягання» на процесі вибору рішення. Поясненням стає надмірна ретельність в оцінці та виборі альтернатив, пошук нових варіантів на ґрунті невпевності у власній здатності знайти вірне рішення, що виступає чинником виникнення тривоги та непродуктивної активності. Розвиток уміння аналізувати нові сценарії подолання труднощів стає на перешкоді спроможності планувати дії й корегувати плани у відповідності зі змінюваними умовами діяльності, що повертає цих досліджуваних до використання сталих, стереотипізованих форм поведінки, неузгоджених з новаціями змісту проблемної ситуації. Більш розвинуте рефлексивне вміння виокремлювати нові сенси у проблемно-конфліктній ситуації, прогнозувати їх відповідність можливим наслідкам розв'язання проблеми та оцінювати їх у координатах власних життєвих сенсів зменшує конструктивність рефлексивної активності, оскільки

зорієнтованість на сенсоутворення, на аналіз найважливіших цілей та пріоритетної смислової спрямованості обмежує налаштованість на обмірковування вже завершених дій та скоєних помилок, перевірку системи дій, прогнозування результатів майбутньої діяльності, що віддаляє студентів від накопиченого ними досвіду.

Рефлексивна діяльність стажованих фахівців характеризується більшою досконалістю низки прийомів її організації, які передбачають більш розвинуту спроможність ініціювати вольові зусилля та задіяти індивідуальні властивості, необхідні для розв'язання проблемної ситуації, перебудувати її модель відповідно до власних уявлень, мисленнево віднайти шляхи вирішення у контексті змінених умов та ціннісних орієнтирів. Представники цієї групи виявляють більшу поведінкову гнучкість, адаптивність до змінюваних умов, емоційну стійкість та меншу тривожність. Вони більш майстерно володіють прийомами модифікації побудованої моделі проблемно-конфліктної ситуації, зважаючи на зміни зовнішнього та внутрішнього характеру, визначення її змісту й конкретизації в завданнях, які окреслюють координати рефлексивної активності. Ці досліджувані є більш активними, наполегливими, відповідальними, краще усвідомлюють мету власного життя, яка визначає перспективи особистісного та професійного розвитку, більш обґрунтовано та детально формують стратегію й тактику цілеорієнтованих дій. Крім того, стажовані менеджери туристичного бізнесу виявляють більшу ефективність в аналізі та оцінюванні міжособистісної взаємодії, більші самостійність, самоконтроль, впевненість, зорієнтованість на власні можливості на шляху досягнення цілей, здатність накопичувати необхідні ресурси, критичність до нав'язуваних ззовні поглядів, вищий рівень стабільності у здійсненні поточної діяльності й більшу успішність в оволодінні новими навичками. Більш розвинуте вміння виявляти причинно-наслідкові зв'язки у структурі проблемно-конфліктної ситуації дозволяє респондентам цієї групи з більшим успіхом формувати уявлення щодо бажаного й отриманого результату діяльності відповідно до власних можливостей, дій і зовнішніх умов, визначати ціннісно-смислово спрямованість саморозвитку, зміст планів та перспективи їх реалізації у майбутньому, прогнозувати вірогідність негативного розвитку подій, адекватно оцінювати та корегувати свою поведінку, прикладати зусилля та актуалізувати психологічні ресурси, зокрема у ситуаціях невизначеності.

Фахівці з досвідом професійної діяльності в індустрії туризму демонструють більш досконали рефлексивні вміння щодо швидкого пошуку, вибору й прийняття нових алгоритмів розв'язання проблемно-конфліктної ситуації за рахунок створення й апробації варіативних стратегій її подолання. Досліджуванам цієї групи більш притаманними є вміння мотивувати себе на активну рефлексію труднощів і перешкод замість продовжуваних спроб подолати їх звичним шляхом, усвідомлено обирати способи дій, які з високою ймовірністю забезпечать успіх, конструювати ідеї щодо іншого ракурсу розуміння проблеми та реалізовувати зусилля з пошуку нових фактів, необхідних для конкретизації моделі ситуації.

Зважаючи на зміст отриманих у нашому дослідженні відмінностей у вияві рефлексивних вмінь студентів та стажованих фахівців у сфері туризму, вважаємо доцільним звернутися до думки науковців, котрі розглядали проблему розвитку рефлексивності у контексті професіогенезу. Так, наприклад, К. Пилипенко зазначає, що студенти найчастіше виявляють середній та низький рівні рефлексивності, та підкреслює необхідність вдосконалення їх професійної підготовки з метою оптимізації здатності до рефлексії [13]. М. Чекрижова констатує, що від початкових етапів професіогенезу спостерігається вдосконалення рефлексії фахових умінь й на стадії завершення професійної освіти окремі вміння вже не рефлексуються й презентуються у свідомості в узагальненій формі, при цьому у фокусі уваги знаходяться саме професійні вміння, на відміну від рефлексивних вмінь, характерних для інших життєвих сфер [17]. Як зауважує О. Диса, вдосконалення професійного мислення, розвиток здатності до рефлексії й продуктивного внутрішнього діалогу як процесуальних ознак свідомості суб'єкта професійної діяльності відбувається у процесі її здійснення, а значущою умовою їх актуалізації виступає вирішення значущої для фахівця професійної проблеми [2]. Значущість рефлексивних вмінь, за думкою

Л. Матохнюк та Н. Гальчевської, стрімко зростає, коли суб'єкт зустрічається з вимогами професійної ситуації, котрі вимагають інноваційних рішень та продукування нових шляхів їх реалізації [9].

Висновки. Результати теоретичного аналізу засвідчили, що рефлексія виступає важливим чинником позитивного професіоненезу та формування професійної майстерності фахівця й значущим компонентом професійної компетентності фахівців індустрії туризму, що вимагає активізації досліджень феноменологічного простору рефлексії у цій професійній групі.

Емпірично доведено, що студентам, котрі завершують навчання за спеціальністю «Туризм» більш притаманною є амбівалентність особистісних рефлексивних вмінь, котрі поєднують конструктивні та неконструктивні компоненти, що обумовлює певну ригідність у зміні алгоритмів дій; труднощі в оцінці альтернатив рішення та їх виборі, що провокує повернення до стереотипізованої поведінки й ресурсовитратні зусилля у процесі відмови від неї; зорієнтованість на продукування нових сенсів і цілей, що перешкоджає продуктивному аналізу плюсів та мінусів минулих рішень й ефективному прогнозуванню майбутніх дій. Стажовані менеджери туристичного бізнесу виявляють більш досконалі особистісні рефлексивні вміння, набуті у професійній діяльності, які передбачають організацію процесу осмислення моделі проблемно-конфліктної ситуації; реконструкцію її моделі, вибудовування програми дій і саморозвитку; формулювання мети діяльності, виявлення причинно-наслідкових зв'язків між результатами та особливостями проблемно-конфліктної ситуації; гнучку зміну алгоритму дій із використанням нових засобів розв'язання проблеми. Отримані результати актуалізують питання стосовно необхідності створення й впровадження системних психолого-педагогічних програм з розвитку й оптимізації функціонування рефлексивних вмінь майбутніх менеджерів туристичної галузі, що окреслює перспективи наших подальших наукових розвідок.

#### Список літератури:

1. Грибова Л.В. Формування культури професійного спілкування фахівців сфери обслуговування в процесі підвищення кваліфікації. *Вчені записки ТНУ ім. В.І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. 2018. Т. 29 (68), №6. С. 23–27.
2. Диса О.В. Психологічні механізми та чинники розвитку професійного мислення. *Вісник Дніпропетровського університету. Серія: Психологія*. 2015. №. 21. С. 43–51.
3. Жарікова С.Б., Богдан Н. М., Краснокутська Ю.В. Специфіка орієнтацій у важких ситуаціях фахівців готельно-ресторанної справи на різних етапах професіогенезу. *Вчені записки ТНУ ім. В.І. Вернадського. Серія: Психологія*. 2022. Т. 33, №1. С. 43–48.
4. Зінченко В.А. Особливості підготовки кадрів туризму і готельної справи в умовах євроінтеграції України та підвищення конкурентності туристичної галузі. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки*. 2017. №. 3. С. 241–259.

5. Зінькова І.І. Педагогічні умови формування підприємницької культури майбутніх фахівців сфери послуг і туризму: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Івано-Франківськ, 2020. 289 с.
6. Іллющенко С.Ю. Психологічний зміст феномена рефлексії як властивості, процесу, стану. *Вісник Національного університету оборони України*. 2020. №4 (57). С. 32–43.
7. Казьмерчук А. Методологічні підходи щодо формування професійної культури майбутнього менеджера туризму. *Збірник наукових праць [Уманського державного педагогічного університету ім. П. Тичини]*. 2011. Вип. 3. С. 91–100.
8. Ковальчук З.Я. Особистісна рефлексія в умовах постійних соціальних змін. *Соціально-правові студії*. 2021. №4(14). С. 177–183.
9. Матохнюк Л.О. Гальчевська Н.А. Теоретична модель професійної рефлексивної компетентності педагога. *Габітус*. 2022. Вип. 40. С. 64–70.
10. Мирошник О.Г. Гуманістичні цінності як чинник продуктивності професійної рефлексії вчителя. *Психологія і особистість*. 2015. №2(8). С. 297–309.
11. Мілорадова Н. Е. Теоретичне обґрунтування сценарного підходу до професіогенезу фахівця. *Габітус*. 2020. Вип. 12, т. 1. С. 186–191.
12. Немаш Л. І. Особливості організації рефлексії в психологів закладів загальної середньої освіти. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2020. №. 4. С. 70–78.
13. Пилипенко К. В. Рефлексивність студентів-майбутніх вчителів початкових класів. *Вчені записки ТНУ ім. В.І. Вернадського. Серія: Психологія*. 2020. Т. 31 (70), №4. С. 242–246.
14. Помиткін Е.О. Психологічна діагностика духовного потенціалу особистості. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. 144 с.
15. Попова Д. А. Полікультурна компетентність майбутніх фахівців з туризму: зміст та структура. *Психолого-педагогічні основи гуманізації навчально-виховного процесу в школі та ВНЗ*. 2015. № 1 (13). С. 144–150.
16. Савченко О. В. Інструментальне забезпечення реалізації рефлексивності як загальної здібності особистості *Актуальні проблеми психології*. 2015. Т. VI, вип. 11. С. 234–244.
17. Чекрижова М.М. Динаміка самооцінки професійних умінь студентів у процесі здобуття медичної освіти. *Актуальні проблеми психології*. 2018. Том VI, вип. 14. С. 413–422.

**Zharikova S.B., Vlashchenko N.M., Uhodnikova O.I. REFLEXIVE SKILLS OF A PERSONAL LEVEL: PECULIARITIES OF MANIFESTATION IN TOURISM BUSINESS MANAGERS AT DIFFERENT STAGES OF PROFESSIOGENESIS**

*The article presents the results of an empirical study of reflective skills at the personal level of tourism business managers at various stages of professional development. The results of the theoretical analysis proved that reflection is an important factor in positive professional development and the formation of professional skills of a specialist and a significant component of the professional competence of specialists in the tourism industry, which requires the activation of research into the phenomenological space of reflection in this professional group. The sample consisted of 216 people who were divided into two groups. The first group included 144 fourth-year students majoring in Tourism. The second group consisted of 72 specialists employed in the field of tourism business, with a professional experience of 7 to 10 years. In the study, in accordance with the set goal, we used the questionnaire "Reflective skills (personal level)", created by L.Savchenko.*

*It has been empirically proven that students who complete their studies in the specialty "Tourism" are more characterized by the ambivalence of personal reflective skills, which combine constructive and non-constructive components, which causes a certain rigidity in changing action algorithms; difficulties in evaluating decision alternatives and choosing them, which provokes a return to stereotyped behavior and resource-consuming efforts in the process of abandoning it; orientation to the production of new meanings and goals, which prevents a productive analysis of the pros and cons of past decisions and effective forecasting of future actions. Interned tourism business managers demonstrate more advanced personal reflective skills acquired in professional activities, which involve the organization of the process of understanding the model of a problem-conflict situation; reconstruction of its model, development of a program of actions and self-development; formulation of the purpose of the activity, identification of cause-and-effect relationships between the results and features of the problem-conflict situation; flexible change of the algorithm of actions using new means of solving the problem. The obtained results actualize the issue of the need to create and implement systematic psychological and pedagogical programs for the development and optimization of the functioning of reflective skills of future managers of the tourism industry.*

**Key words:** *tourism industry, tourism business managers, professional activity, professional development, reflection, reflective skills, students.*