

## КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА РІВНІ СФОРМОВАНОСТІ МОВЛЕННЕВОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

### CRITERIA, INDICATORS AND LEVELS OF LINGUISTIC CULTURE FORMATION OF FUTURE SPECIALISTS OF TOURISM SERVICE

Розвиток соціально-економічних і політичних відносин в українському суспільстві зумовили необхідність перегляду вимог до організації та реалізації навчально-виховного процесу. Насамперед організація навчально-виховного процесу має відповідати принципам гуманності, гуманітаризації, індивідуалізації, диференціації та демократизації на всіх етапах і у всіх ланках освіти, педагог і студенти мають бути активними учасниками педагогічного спілкування, успішність якого значною мірою зумовлена мовленнєвою культурою. Стаття присвячена проблемі формування мовленнєвої культури майбутніх фахівців з туристичного обслуговування у професійній підготовці. У роботі проаналізовано стан розробки проблеми в психолого-педагогічній літературі. Охарактеризовано мовленнєву культуру як педагогічну категорію, також визначено критерії з відповідними показниками та рівні її сформованості. Визначено такі критерії й показники сформованості мовленнєвої культури: мотиваційний (свідоме ставлення до вивчення української мови, наявність системи мотивів – пізнавальних, соціальних, комунікативних, що спонукають студента до оволодіння мовленням, до розвитку власної мовної особистості, потреба вдосконалювати власне мовлення); когнітивний (знання норм сучасної української літературної мови, основ мовленнєвого етикету, особливостей монологічної та діалогічної форм спілкування, поняття про стилі мовлення); діяльнісний (використання мовленнєвих знань у професійній діяльності); комунікативний (уміння спілкуватися відповідно до мовно-етикетних норм української мови); поведінковий (уміння спілкуватися відповідно до ситуації спілкування). На основі визначених критеріїв і показників виокремлено чотири рівні сформованості мовленнєвої культури майбутніх фахівців з туристичного обслуговування: творчий, достатній, середній, низький.

**Ключові слова:** культура мови, мовленнєва культура, фахівець з туристичного обслу-

говування, фахова компетентність, туристичні послуги, критерії, показники та рівні сформованості мовленнєвої культури.

The development of socio-economic and political relations in the Ukrainian society led to the need to review the requirements to the organization and implementation of the educational process. First of all, the organization of the educational process should comply with the principles of humanity, humanization, individualization, differentiation and democratization, at all stages and in all areas of education, teacher and students must be active participants in pedagogical communication, the success of which is largely caused by speech culture. The article deals with the problem of forming the speech culture of future specialists of tourist service in professional training. The paper analyses the state of the problem development in the psychological-pedagogical literature. Speech culture is characterized as a pedagogical category, criteria with appropriate indicators and the level of its formation are also defined. The following criteria and indicators of speech culture are defined: motivational (conscious attitude to the Ukrainian language study, existence of the system of motives: cognitive, social, communicative, which encourage the student to mastery of the speech, to the development of their own linguistic identity, a need to improve their own language); cognitive (knowledge of norms of the modern Ukrainian literary language, the basis of speech etiquette, the features monological and dialogical forms of communication, the concept of the styles of speech); active (use of language knowledge in professional activity); communicative (ability to communicate according to the linguistic-etiquette Ukrainian language norms); behavioural (ability to communicate according to the situation of communication). On the basis of defined criteria and indicators outlined by specific indicators the four levels of speech culture of future specialists of tourist service: creative, ample, medium, low.

**Key words:** linguistic culture, speech culture, expert in tourist service, professional competence, tourist services, criteria, indicators and levels of language and culture formation.

УДК 372.461-043.83:371.134:  
81'366.584.3:338.48-047.22  
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085-2019-13-1-32>

**Попович В.І.,**  
здобувач кафедри педагогіки  
Національного університету біоресурсів  
і природокористування України

#### Постановка проблеми у загальному вигляді.

Вступ України в європейський економічний та освітній простір вимагає високого рівня володіння українською та іноземною мовами, вдосконалення комунікативних і мовленнєвих навичок майбутніх фахівців, тому питання діагностики сформованості рівнів мовленнєвої культури є актуальним. Таку діагностику слід проводити, спираючись на спеціально розроблені критерії та показники. Розробка механізму визначення стану сформованості мовленнєвої культури потребує з'ясування сутності базових понять, до яких належать «критерій», «показник», «рівень».

#### Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблема формування мовленнєвої культури

майбутніх фахівців не нова в дидактиці. Ретроспективний аналіз наукових праць переконує, що особливості формування та становлення особистості майбутнього фахівця, зокрема його мовленнєвої культури, ґрунтовно досліджені О. Беляєвим, С. Вербещук, О. Дахіною, Б. Ельконіним, Б. Гершунським, О. Лебедєвою та ін. Деякі аспекти формування мовленнєвої культури майбутніх фахівців туристичної галузі розкрили у своїх наукових студіях С. Александрова, Г. Гуменюк, Г. Зайчук, Я. Окопна, І. Саух, Л. Соловей, О. Тишевська-Шапошник та ін. Вирішенню проблеми формування мовленнєвої культури присвячені наукові дослідження Л. Мацько, А. Нікітіної, Л. Паламар,

М. Пентилюк, Л. Струганець, Г. Шелехової та ін. Дослідженням питання критеріїв, показників та рівнів сформованості мовленнєвої культури майбутніх фахівців у своїх наукових розвідках займалися І. Бабій, С. Вербещук, О. Іонова, В. Танська, Т. Фурман, В. Тернопільська, В. Багрій та ін.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Проблема визначення критеріїв, показників та рівнів сформованості мовленнєвої культури майбутніх фахівців з туристичного обслуговування дотепер залишається невирішеною, що й зумовило вибір теми нашої наукової розвідки.

**Мета статті** полягає в аналізі психолого-педагогічної літератури з обраної проблеми, з'ясуванні базових понять, до яких належать «критерій», «показник», «рівень».

**Виклад основного матеріалу.** Аналіз психолого-педагогічної літератури дав змогу встановити, що поняття «критерій» розглядають як:

- підставу для оцінки, визначення або класифікації чогось; мірило [6, с. 588];
- ознаку, на основі якої відбувається оцінка, визначення чи класифікація чого-небудь; мірило [13];
- стандарт, на основі якого можна оцінити, порівняти реальне педагогічне явище, процес або якість за еталоном [3];
- якості, властивості та ознаки об'єкта, що досліджується, які дають змогу оцінити його стан і рівень функціонування та розвитку [13; 8].

У науковій літературі під поняттям «критерій» розуміють об'єктивну ознаку, на основі якої здійснюється оцінювання, визначення або класифікація чого-небудь, мірило судження, оцінки; узагальнена характеристика властивостей об'єкта або процесу. Під показником мають на увазі те, завдяки чому можна судити про стан, розвиток, хід чогось; наочні дані про результати певного процесу, свідчення, доказ чого-небудь. Причому науковці розрізняють якісні показники, що фіксують наявність чи відсутність якої-небудь властивості, та кількісні показники, які фіксують міру вираженості, розвитку визначеної властивості [9; 10; 12].

У науковій літературі визначено основні вимоги до критеріїв у педагогічній царині, зокрема вони мають: відображати основні закономірності формування особистості, сприяти налагодженню зв'язків між усіма компонентами педагогічної проблеми; функціонувати в тісній взаємодії між якісними й кількісними показниками; бути науково обґрунтованими й достатніми для того, щоб виявити якість і ступінь сформованості відповідної властивості; співвідноситися з кінцевою метою освітнього процесу й відображати ті характеристики, на розвиток яких спрямовано цей процес [1; 5].

І. Бабій стверджує, що під час вибору критеріїв і показників оцінювання мовленнєвих знань і вмінь

особистості доцільно брати до уваги такі фактори: відповідність потребам учнів, суспільним запитам, вимогам роботодавців; достовірність, відсутність опосередкованих впливів; економічну доцільність тощо [1, с. 84].

Зазначимо, що під час вибору критеріїв і показників сформованості мовленнєвої культури майбутніх фахівців було враховано висновки інших науковців із цього питання.

У довідниковій літературі термін «показник» визначається як ознака чого-небудь; явище або подія, на підставі яких можна робити висновки про перебіг якого-небудь процесу; кількісна характеристика властивостей процесу [6, с. 1024]. Якщо критерій – це якості та властивості досліджуваного об'єкта, то показники – це міра сформованості того чи іншого критерію. Як слушно зауважує В. Танська, показник, будучи однією з якісних чи кількісних складових частин критерію, є однією з характеристик об'єкта, процесу чи явища, що виражає кількісно або якісно одну зі сторін їх стану [13]. Отже, показники – це якісні або кількісні характеристики сформованості кожної окремої якості, тобто ступінь сформованості того чи іншого критерію [13; 14].

За словами І. Бабій, сформованість професійного мовлення у майбутніх фахівців потрібно оцінювати за допомогою таких змістових характеристик: 1) когнітивно-нормативної; 2) термінологічної (професійно-термінологічної); 3) комунікативної; 4) ціннісно-мотиваційної [1; 2].

Т. Фурман у своєму дослідженні виходить з того, що критерії знаходять своє вираження у конкретних показниках [15].

З огляду на те, що критерій можна визначити як сукупність основних показників, які розкривають норму, вищий рівень розвитку відповідної якості, то показник, як компонент критерію, є типовим і конкретним виявом однієї із суттєвих сторін, на підставі якого можна визначити наявність якості, зробити висновок про рівень її розвитку. Його використання допомагає оцінити якість і рівень сформованості компетентності [11, с. 5–7]. Поняття «рівень» визначають як: ступінь якості, величина, досягнута у чому-небудь; ступінь чия-їсь освіти, культури, підготовки [6, с. 1223]; ступінь виявлення показника того чи іншого критерію [7]. Оцінка рівня сформованості мовленнєвої культури має здійснюватися за основними функціями, характерними для професійної діяльності. Для того щоб перевірити рівень оволодіння функціями, притаманними професійній діяльності, необхідно подати кожну з них у вигляді операційних компонентів [4].

Отже, погляди науковців щодо визначення критеріїв та показників сформованості мовленнєвої культури та інших особистісних утворень, близьких за змістом до цієї культури, значно відрізня-

ються між собою. Так, у наукових працях деяких авторів критерії збігаються з компонентами структури мовленнєвої культури або визначаються відповідно до цих компонентів.

Враховуючи зазначені положення, результати бесід, інтерв'ю та опитування серед викладачів та студентів закладів вищої освіти, були визначені такі критерії й показники сформованості мовленнєвої культури: *мотиваційний* (свідоме ставлення до вивчення української мови, наявність системи мотивів – пізнавальних, соціальних, комунікативних, що спонукають студента до оволодіння мовленням, до розвитку власної мовної особистості, потреба вдосконалювати власне мовлення); *когнітивний* (знання норм сучасної української літературної мови, основ мовленнєвого етикету, особливостей монологічної та діалогічної форм

спілкування, поняття про стилі мовлення); *діяльнісний* (використання мовленнєвих знань у професійній діяльності); *комунікативний* (уміння спілкуватися відповідно до мовно-етикетних норм української мови); *поведінковий* (уміння спілкуватися відповідно до ситуації спілкування). На основі визначених критеріїв і показників нами було виокремлено чотири рівні сформованості мовленнєвої культури студентів: творчий, достатній, середній, низький (табл. 1).

**Висновки.** Таким чином, методологія вивчення закономірностей формування мовленнєвої культури передбачає врахування цілісності системної детермінації критеріїв, показників і рівнів її становлення в процесі навчання. Критерії, показники та рівні сформованості мовленнєвої культури майбутніх фахівців з туристичної діяльності є теоре-

Таблиця 1

Характеристики рівнів сформованості мовленнєвої культури

Рівні	Показники	Критерії
Низький	<i>Низький рівень</i> сформованості мовленнєвої культури майбутнього фахівця фіксувався в ситуації, коли він майже не виявляв мотивів щодо оволодіння мовленнєвою культурою та демонстрував негативне ціннісне ставлення до мовленнєвої культури, не володів мовленнєвими знаннями, практично не дотримувався мовних норм, норм вимови, правил мовленнєвого етикету, використовував малий словниковий запас, був не в змозі правильно відбирати, узагальнювати, інтерпретувати потрібну інформацію та застосовувати її в процесі спілкування.	<i>Мотиваційний</i> (свідоме ставлення до вивчення української мови, наявність системи мотивів – пізнавальних, соціальних, комунікативних, що спонукають студента до оволодіння мовленням, до розвитку власної мовної особистості, потреби вдосконалювати власне мовлення)
Середній	Про <i>середній рівень</i> сформованості мовленнєвої культури майбутнього фахівця свідчить той факт, що він демонстрував ситуативні мотиви, пов'язані з оволодінням мовленнєвою культурою, та індиферентне ціннісне ставлення до мовленнєвої культури, його мовленнєві знання були розрізненими, не відрізнялися повнотою, системністю та гнучкістю. Він зазвичай дотримувався мовних норм, норм вимови, правил мовленнєвого етикету, використовував достатній словниковий запас, правильно відбирав, узагальнював, інтерпретував потрібну інформацію та застосовував її в процесі спілкування, проте не завжди був спроможний установлювати комунікативний контакт з іншими людьми, мобілізувати їх на виконання поставлених завдань.	<i>Когнітивний</i> (знання норм сучасної української літературної мови, основ мовленнєвого етикету, особливостей монологічної та діалогічної форм спілкування, поняття про стилі мовлення)
Достатній	<i>Достатній рівень</i> сформованості мовленнєвої культури було визначено в студента у разі, коли він проявляв досить стійкі мотиви, пов'язані з оволодінням мовленнєвою культурою, та позитивне ціннісне ставлення до мовленнєвої культури як особистісного феномена. Його мовленнєві знання характеризувалися повнотою, системністю та гнучкістю.	<i>Діяльнісний</i> (використання мовленнєвих знань у професійній діяльності)
Творчий	<i>Творчий рівень</i> сформованості мовленнєвої культури було визначено в студента, котрий у процесі спілкування дотримувався визначених мовних норм, норм вимови, правил мовленнєвого етикету, використовував багатство словникового запасу, умів відбирати, узагальнювати, інтерпретувати потрібне, логічно розбудовував свою промову відповідно до поставленої мети, швидко встановлював комунікативний контакт з іншими людьми, мобілізував їх на виконання поставлених завдань, грамотно управляв дискусією, контролював перебіг процесу спілкування та за необхідності швидко вносив відповідні зміни у процесі мовленнєвої діяльності.	<i>Комунікативний</i> (уміння спілкуватися відповідно до мовно-етикетних норм української мови)  <i>Поведінковий</i> (уміння спілкуватися відповідно до ситуації спілкування)

тичною основою для діагностування стану її сформованості. Перспективи подальших досліджень убачаємо в розробленні системи вправ, тестових завдань, які сприятимуть формуванню мовленнєвої культури майбутніх фахівців сфери туризму.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Бабій І.В. До питання про критерії, показники та рівні сформованості професійного мовлення у майбутніх фахівців сфери обслуговування (на прикладі перукарів). *Зб. наук. праць* Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. 2014. Вип. 39. С. 83–88.
2. Бабій І.В. Педагогічні умови розвитку професійного мовлення учнів професійно-технічних навчальних закладів сфери обслуговування : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Вінницький держ. педагог. ун-т ім. М. Коцюбинського. Вінниця, 2015. 220 с.
3. Багрій В.Н. Критерії та рівні сформованості професійних умінь майбутніх соціальних педагогів. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2012. № 6. С. 10–14.
4. Баловсяк Н. Інформаційна компетентність фахівця. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2004. №5. С. 21–28.
5. Беспалько В.П. *Слагаемые педагогической технологии*. Москва : Педагогика, 1989. 191 с.
6. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. Київ : Ірпінь : ВТФ «Перун», 2002. 1440 с.
7. Гончаренко Т.Л. Критерии, показатели и уровни готовности учителя физики к проектированию учебного процесса. *Вестник Алтайской государственной педагогической академии*. 2012. № 13. С. 33–40.
8. Этнопедагогическая компетентность педагога: критерии, показатели и уровни сформированности / В.К. Кузьмин и др. *Научное обозрение. Сер. Педагогические науки*. 2015. № 2. С. 100–101.
9. Звягинский В.И., Закирова А.Т. Идея, замысел и гипотеза педагогического исследования. *Педагогика*. 1997. № 3. С. 9–14.
10. Мазін В.М. Критерії та показники сформованості культури самореалізації педагога. *Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки. Сер. Педагогіка*. 2007. Вип. 41. С. 217–225.
11. Монахова М. Педагогическое проектирование – современный инструментальный дидактических исследований. *Школьные технологии*. 2001. № 5. С. 5–7.
12. Новий тлумачний словник української мови / уклад. В.В. Яременко, О.М. Сліпушко. Київ : Ін-т енциклопедичних досліджень НАН України. 2008. 2700 с.
13. Танська В.В. Підготовка майбутнього вчителя біології до екологічної освіти старшокласників : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.04. Житомир, 2006. 20 с.
14. Тернопільська В.І. Визначення критеріїв сформованості професійної компетентності майбутніх гірничих інженерів. *Науковий часопис НПУ ім. М.П. Драгоманова*. 2012. № 31. С. 264–267.
15. Фурман Т.Ю. Організація та зміст педагогічного експерименту з формування професійної компетентності майбутніх фахівців у галузі економіки та підприємництва. *Наук. вісн. Ужгород. нац. ун-ту. Сер. Педагогіка. Соціальна робота*. 2011. Вип. 22. С. 174–177.