

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЕКОНОМІЧНОГО ПРОФІЛЮ

У статті обґрунтовано змістово-процесуальний компонент авторської технології формування професійного ділового спілкування майбутніх фахівців економічного профілю. Комплексний підхід до визначення структурно-змістових елементів педагогічної технології визнано як такий, що уможливує розв'язання проблеми формування професійного ділового спілкування майбутнього фахівця економічної сфери в цілісній системі навчальної аудиторної та позааудиторної роботи. Проаналізовано аудиторний компонент пропонованої технології, зокрема, розроблений спецкурс «Професійне ділове спілкування», який є одним із оптимальних шляхів реалізації аудиторного компоненту технології формування ПДС майбутніх економістів.

Ключові слова: професійне ділове спілкування, педагогічна технологія, спецкурс, майбутні фахівці економічного профілю.

Постановка проблеми. Технологізація освітніх процесів є ознакою сучасної педагогічної науки. Однією з причин широкого застосування педагогічних технологій у сучасній науці й практиці, на нашу думку, є той факт, що саме технологічний підхід дає можливість чітко уявити, структурувати та наповнити змістом усі етапи педагогічного процесу: від постановки цілі до прогнозованого результату.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Учені по-різному визначають сутність цього феномена. Вихідним положенням нашого дослідження є визначення ЮНЕСКО, відповідно до якого, педагогічна технологія – це «...системний метод створення, застосування й визначення всього процесу викладання та засвоєння знань із обліком технічних і людських ресурсів та їхньої взаємодії, що ставить своїм завданням оптимізацію форм освіти» (за Г.К. Селевко) [4, 15]. За визначенням В. Ортинського педагогічна технологія – це «...системна категорія, орієнтована на дидактичне застосування наукового знання, наукові підходи до аналізу

й організації навчального процесу з урахуванням емпіричних інновацій науково-педагогічного працівника і на досягнення високих результатів у професійній компетенції та розвитку особистості студентів» [3, 128]. Запропонована дефініція відтворює основні структурні компоненти педагогічної технології, до яких С. Сисоева відносить такі: концептуальний (відображає ідеологію проектування і впровадження технології), змістово-процесуальний, професійний компонент (відображає залежність успішності функціонування і відтворення спроектованої технології від рівня педагогічної майстерності викладача) [5]. Сучасні педагогічні технології є синтезом наявного наукового знання (філософського, психологічного, педагогічного) та нових підходів, зумовлених історико-соціальним і економічним розвитком. Окрім того, педагогічна технологія має відповідати певним методологічним вимогам, зокрема концептуальності, системності, керованості, ефективності, відтворюваності.

На першому концептуальному етапі ми проаналізували наукові напрацювання з проблеми формування професійного ділового спілкування (далі ПДС) майбутніх фахівців. Це сприяло визначенню принципів, стратегічної мети, функції, організаційно-педагогічних умов успішного процесу формування ПДС. Розроблені концептуальні засади уможливили виокремлення структурних та функціональних компонентів технології формування ПДС та зумовили застосування методу моделювання.

Мета статті – презентувати змістово-процесуальний компонент авторської технології формування професійного ділового спілкування майбутніх фахівців економічного профілю.

Означений компонент розроблений нами технології відображає зміст навчального матеріалу, методи і форми педагогічної взаємодії викладача та студентів, спрямованої на успішне формування ПДС майбутніх фахівців, зокрема економічної сфери. На наше переконання, комплексний підхід до визначення структурно-змістових елементів педагогічної технології уможливорює розв'язання проблеми формування професійного ділового спілкування майбутнього фахівця економічної сфери в цілісній системі навчальної аудиторної й позааудиторної роботи. Зосередимося на аудиторній складовій технології формування ПДС, що організована на засадах особистісно орієнтованого та особистісно діяльнісного підходів, реалізовується у процесі викладання спеціального курсу «Професійне ділове спілкування», лекційних, семінарських, практичних занять з дисциплін «Етика ділового спілкування», «Діловий етикет», «Іноземна мова», «Психологія ділового спілкування», «Етика бізнесу», «Культура ділового спілкування», «Public Relations» під час опрацювання матеріалу, пов'язаного з формуванням навиків ПДС студентів через суб'єктивні стосунки педагога та студентів за умови налагодженого зворотного зв'язку в різних формах індивідуальної та групової діяльності.

На нашу думку, спецкурс «Професійне ділове спілкування» є одним із оптимальних шляхів реалізації аудиторного компонента технології формування ПДС майбутніх економістів. Ми пропонуємо науково обґрунтоване й досить різноманітне методичне забезпечення спецкурсу, зокрема, навчально-методичний посібник «Професійне ділове спілкування: науково-методичні підходи», програму спецкурсу з методичними рекомендаціями й методичні розробки лекційних, тренінгових й практичних завдань.

Спецкурс «Професійне ділове спілкування» сприяє відпрацюванню навичок ділового спілкування, необхідних для майбутньої успішної професійної діяльності та кар'єрного росту. Головною особливістю спецкурсу є його інтегрований характер, що зумовлено необхідністю поєднання при викладанні предметів гуманітарного циклу у вищій школі економічного профілю таких дисциплін, як філософія, психологія, педагогіка, соціологія, філологія, економіка, етика, логіка та конфліктологія, іміджологія для цілісного сприйняття навчального матеріалу.

Метою спецкурсу є сприяння до набуття студентами економічних спеціальностей достатнього та високого рівня теоретичних знань і практичних умінь та навичок професійного ділового/міжкультурного ділового спілкування.

Завдання курсу: актуалізувати поняття «професійне ділове спілкування» та розкрити особливості його вияву в економічній діяльності; сформувати внутрішню мотивацію до оволодіння навичками професійного ділового спілкування задля активного моделювання конструктивних стосунків на різних рівнях: із партнерами, керівництвом, колегами тощо; ознайомити студентів з основними етичними нормами професійного ділового спілкування та його міжкультурного аспекту, етикетом, що історично склався та нормативно закріпився на сучасному етапі розвитку суспільства; розвивати вміння продуктивно спілкуватися і конструктивно врегульовувати конфлікти тощо [2, 63].

Після вивчення курсу «Професійне ділове спілкування» студенти повинні: оволодіти нормами та правилами етикету в професійному діловому і міжкультурному спілкуванні; засвоїти сучасні концептуальні підходи до підготовки і проведення ділових переговорів, зокрема стратегії партнерства; уміти коректно вибудовувати прийнятну тактику спілкування та доцільно аргументувати власну точку зору з урахуванням думок і позицій партнера; опанувати основні вербальні й невербальні засоби спілкування; навчитися враховувати психологічні особливості ділового спілкування з представниками інших націй; засвоїти методи запобігання конфліктним ситуаціям та ін.

Зважаючи на те, що володіння іноземними мовами на достатньому й високому рівнях та комунікативною культурою є невід'ємною складо-

вою професіоналізму сучасного спеціаліста, викладання можна здійснювати двома мовами – державною і англійською. Це друга, досить суттєва особливість спецкурсу. Пропонований *двомовний варіант викладання* здійснюється двома викладачами: фахівцями української мови – теоретичний блок та іноземної мови – практичний блок.

Враховуючи вимоги Болонської декларації, Європейської довідкової системи і проекту «Тюнінг» – гармонізація освітніх структур у Європі, покликаних універсувати вимоги роботодавців, особливої цінності набуває саме здатність спеціаліста до іншомовної комунікації, що забезпечує транскордонну взаємодію на професійному та особистісному рівнях.

Спецкурс призначається для роботи з широким загалом студентів-економістів II – IV курсів. Це зумовлено їхньою готовністю до сприйняття матеріалу, достатнім рівнем володіння англійською мовою (якщо обрано іншомовний чи двомовний варіант викладання навчального матеріалу). За необхідності програма спецкурсу може бути взята за основу підготовки спеціалістів різних фахів: юристів, педагогів, працівників соціальної та обслуговуючої сфер (соціальних установ, готельного чи туристичного бізнесу). Універсальність – це третя особливість пропонованого проекту, яка обумовлює наступний варіант його реалізації. Викладачі спецкурсу мають бути висококваліфікованими спеціалістами з різних напрямів гуманітарної науки, що забезпечує якісний професіональний рівень, який сприяє отриманню студентами глибинних знань. Ідеальний варіант: викладацький склад сформовано з науково-педагогічних працівників: філософа, філолога (українська та іноземна мови), психолога, викладача маркетингу та менеджменту.

Прийнятний інший варіант практичної реалізації програми спецкурсу. Принцип інтегрованої модифікації компонентів навчального процесу уможливує викладання спецкурсу фахівцем одного з напрямів гуманітарної науки. Третій варіант викладання спецкурсу «Професійне ділове спілкування» суто іноземною мовою (один викладач).

У цьому випадку слід враховувати методичні особливості навчання іноземних мов, базовий рівень підготовки студентів і їх готовність до сприйняття нового матеріалу саме так. Лекційний матеріал повинен підкріплюватися текстовими опорами. Це нівелює бар'єр «нерозуміння» іноземної мови та сприяє кращому засвоєнню навчального матеріалу.

Кожний компонент програми спецкурсу передбачає визначення локальних цілей та завдань. Відповідно до них здійснюється підбір методичного інструментарію. Теоретичний компонент доцільно реалізувати за допомогою класичної, випробуваної часом лекції та її різновидів. Вважаємо за доцільне поряд із класичним викладом теоретичного матеріалу використовувати інтерактивні види лекцій, а саме: лекцію-діалог, дискусію, проблемну лекцію, лекцію-візуалізацію, консультацію, прес-конферен-

цію, лекцію із запланованими помилками. Цей вид навчальної діяльності, організований на засадах особистісно орієнтованого та особистісно діяльнісного підходів, передбачає комунікативну активність кожного суб'єкта освітнього процесу, а не лише викладача, уможлиблює інтеграцію раніше набутих і нових знань, екстраполяція суб'єктивного досвіду студента на предмет вивчення сприяє кращому засвоєнню нового матеріалу [1].

Зарубіжні науковці Дж.М. Бьорні, Л. Гьортін, Д.Р. Поулсон, Р. Тід, Дж.А. Шапіро [6 – 8] пропонують види інтерактивної діяльності, які принципово змінюють позицію студента під час лекції, перетворюючи його на активного учасника процесу та залучаючи до наукового пошуку. Деякі з цих форм роботи можуть бути адаптовані на основі особистісно діяльнісного підходу до практичного застосування під час викладання спецкурсу «Професійне ділове спілкування», а саме: обговорення в парах, проміжні тестові питання, «Тема – проблема», «Рефлексія».

Інший навчально-методичний компонент спецкурсу «Технологія професійного ділового спілкування економістів» зорієнтований на оволодіння студентами методичним інструментарієм, необхідним для здійснення якісного професійного ділового спілкування фахівців економічного профілю. Зазначене завдання передбачає активну технологізацію навчального процесу та залучення студентів до пошуково-дослідницької діяльності. Саме тому, на нашу думку, застосування таких форм організації навчального процесу, як інтерактивні лекції, дискусії, дебати, «круглі столи», проекти, презентації, семінарські заняття найбільш доцільні на цьому етапі. Звернімо особливу увагу на організацію семінарського заняття, оскільки ця класична форма навчального процесу має потужний потенціал.

У ході підготовки та практичного вправлення на семінарських заняттях студенти набувають та вдосконалюють такі вміння і навички: менеджмент часу (узгодження часу на підготовку, підпорядкування ліміту на виступ тощо); підтримка та розвиток ходу дискусії; здійснення ділового спілкування; удосконалення активного слухання; плідна співпраця в команді; запобігання конфліктних ситуацій; розвиток лідерських якостей; підкріплення своєї промови демонстраційним матеріалом. У контексті спецкурсу «Професійне ділове спілкування» вищезазначене набуває особливої актуальності. Активне оперування набутими знаннями дає змогу студентам глибше та усвідомленіше засвоїти зміст теми чи тем.

Третій компонент програми «Техніка професійного ділового спілкування» спрямований на відпрацювання вмінь застосовувати набуті теоретичні знання технологічно правильно в практиці реального життя, зокрема у майбутній професійній діяльності в економічній сфері. У такий спосіб відбувається узгодження теорії з практикою. Виходячи саме з цих позицій, виокремлюємо такі види навчальних занять, як тренінги, лабораторні та практичні заняття.

Мета і завдання спецкурсу зумовлюють необхідність упровадження комунікативно спрямованих методик під час навчальних занять, зокрема – практичних. Вважаємо, доцільним використання таких форм і методів роботи, як практикуми, дебати, дискусії, ділові та імітаційно-рольові ігри, «мозкові штурми», «круглі столи», «брейн-ринги», психологічні тренажери, презентації, методика «акваріум», індивідуальні та колективні проекти, техніки із застосуванням елементів драматичного мистецтва тощо.

Наступний вид навчальної діяльності, який доцільно застосувати у процесі викладання третього блоку спецкурсу, – тренінг ділового спілкування. Оскільки він є формою активного засвоєння матеріалу, що дозволяє не лише актуалізувати навчальну інформацію, а й навчитися практично її застосовувати. Структурна особливість тренінгу, який вподобали студенти, – обов'язкове обговорення та узгодження з учасниками правил тренінгу, що з перших хвилин налаштовує учасників на демократичні, довірливі стосунки. Безумовно, позитивною ознакою тренінгових занять є глибокий психологізм та вербалізація рефлексії. Після завершення кожного з видів роботи відбувається активне обговорення опрацьованого. Вправи типу «Взаємні презентації», «Проаналізуй життя колеги» мають за мету сформулювати вміння розбудовувати стосунки на суб'єкт-суб'єктних засадах, оцінювати ситуацію з позиції партнера.

Зауважимо, що методи, форми роботи та навчальні матеріали в адаптованому вигляді можуть упроваджуватися в практику підготовки майбутніх фахівців будь-яких спеціальностей, звісно, за умови адаптації до спеціалізації й певної корекції, що відповідає вимогам до педагогічної технології. Приклади методичних розробок лекційних, семінарських, практичних та тренінгових занять представлені в авторському навчально-методичному посібнику [2].

Зважаючи на все зазначене, зробимо **висновок**, що спецкурс «Професійне ділове спілкування» є визначальним змістовим компонентом технології формування ПДС майбутніх фахівців економічного профілю.

Література

1. Зотова-Садило О.Ю. Інтерактивна лекція як засіб формування професійного ділового спілкування майбутніх фахівців / Олена Юріївна Зотова-Садило // Психолого-педагогічні проблеми розвитку особистості в сучасних соціокультурних умовах (28 – 29 вересня 2011 р.). – Вінниця, 2011. – С. 136 – 142.
2. Зотова-Садило О.Ю. Професійне ділове спілкування: науково-методичні підходи : навчально-методичний посібник [Рекомендований до друку Міністерством освіти і науки України (Лист від 15.05.12 № г/11-6799)]. – Кривий Ріг, 2013. – 230 с.
3. Ортинський В.Л. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. [для студент. вищ. навч. закл.] / В.Л. Ортинський. – К. : Центр навчальної л-ри, 2009. – 472 с.

4. Селевко Г.К. Современные образовательные технологии : учебное пособие / Г.К. Селевко. – М. : Народное образование, 1998. – 256 с.
5. Сисоєва С.О. Педагогічні технології: визначення, структура, проблеми впровадження / Світлана Олександрівна Сисоєва // Неперервна професійна освіта: теорія і практика. – 2002. – Вип. 4. – С. 69 – 79.
6. Burny J.M. Creating Interaction in the Classroom / John M. Burny. – Doanne College, 2007. – 32 p.
7. Guertin L. What is Interactive Lecture? [Інтернет ресурс] / Laura Guertin, Rebecca Teed // Публікація з сайту «Science education Recourses Centre @ Carleton College». – 2010. – Режим доступу до сайту : <http://serc.carleton.edu/introgeo/interactive/feedback.html>.
8. Paulson Donald R. Active Learning and Cooperative Learning in the Organic Chemistry Lecture Class / Donald R. Paulson // Journal of Chemical Education. V. 76. – 1999. – № 8. – P. 1136 – 1140.

References

1. Zotova-Sadylo O.Y. Interaktyvna lektscia yak zasib formuvannia profesiynogo dilovogo spilkuvannia maybutnih fahivtsciv (*Interective Lecture as the Method of Professional Business Communication Skills Development*), Psychologopedagogichny problem rozvytku osobystosti v suchasnyh sotsiokulturnyh umovah, Vynnytsya, 2011, pp. 136 – 142. [in Ukrainian]
2. Zotova-Sadylo O.Y. Profesiynne dilove spilkuvannya : naukovometodtchny pidhody (*Professional Business Communication : Scientific and Methodical Approach [the study guide]*), Kryvyi Rih, 2013, 230 p. [in Ukrainian]
3. Ortynsky V.L. Pedagogika vyschoyi shkoly (*Pedagogy of High School [the study guide]*), Kyiv, 2009, 472 p. [in Ukrainian]
4. Selevko G.K. Sovremennye obrazovatelnye tehnologiyi (*Modern educational technologies [the study guide]*), Moskow, 1998, 256 p. [in Russian]
5. Sysoyeva S.O. Pedagogichni tehnologiyi : vyznachennia, structura, problem vprovadzhennia (*Pedagogical Technologies : Definitions, Structures, Implementation Problems*), Neperervna Profesiynna Osvita, Vol. 4, 2002, pp. 69 – 79. [in Ukrainian]
6. Burny J.M. Creating Interaction in the Classroom / John M. Burny. – Doanne College, 2007. – 32 p.
7. Guertin L. What is Interactive Lecture? [Інтернет ресурс] / Laura Guertin, Rebecca Teed // Публікація з сайту «Science education Recourses Centre @ Carleton College». – 2010. – Режим доступу до сайту : <http://serc.carleton.edu/introgeo/interactive/feedback.html>.
8. Paulson Donald R. Active Learning and Cooperative Learning in the Organic Chemistry Lecture Class / Donald R. Paulson // Journal of Chemical Education. V. 76. – 1999. – № 8. – P. 1136 – 1140.

Зотова-Садыло Елена. Методологические аспекты формирования профессионального делового общения будущих специалистов экономического профиля. Автор статьи анализирует содержательно-процессуальный компонент авторской технологии формирования про-

фессіонального делового общения будущих специалистов экономического профиля. Комплексный подход к определению структурно-содержательных элементов педагогической технологии определен как таковой, что делает возможным решение проблемы формирования профессионального делового общения будущего специалиста экономической сферы в целостной системе аудиторной и внеаудиторной работы. В статье представлен анализ аудиторного компонента предложенной технологии, в частности, разработанный спецкурс «Профессиональное деловое общение», который позиционируется как один из оптимальных путей реализации аудиторного компонента технологии формирования профессионального делового общения.

Ключевые слова: профессиональное деловое общение, педагогическая технология, спецкурс, будущие специалисты экономического профиля.

Zotova-Sadylo Olena. Methodological Aspects of Professional Business Communication of Future Economists. The authorial professional business communication training technology has been presented and analyzed in the article. A special focus is made on the content-procedural component of the developed technology. We are confident that successful professional business communication training is possible in consequence of a cohesive system of in-class and extracurricular occupational dedicated activity. The in-class component of the professional business communication training technology should be organized at student-focused approaches. The speciality course «Professional Business Communication» is an optimal way for implementing the in-class component technology.

Key words: professional business communication, system of future economists' liberal education, complex of in-class and extracurricular occupational dedicated activity.

Одержано 29.12.2015