

**Бабинець Мирослава Миколаївна**

кандидат педагогічних наук, доцент

Ужгородський торговельно-економічний інститут, м. Ужгород, Україна

**Козубовська Ірина Василівна**

доктор педагогічних наук, професор

кафедра педагогіки і психології

ДВНЗ «Ужгородський національний університет», м. Ужгород, Україна

## СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ДО ДІЛОВОГО ІНШОМОВНОГО СПІЛКУВАННЯ

*В статті розглядаються питання вдосконалення професійної підготовки майбутніх менеджерів, зокрема, наголошується на необхідності володіння сучасними менеджерами вміннями іншомовного ділового спілкування. Аналізуються найбільш поширені навчальні технології (проблемного навчання, проєктивні, групової навчальної роботи, концентрованої навчання, інтерактивні технології, кейс–метод).*

*Ключові слова:* менеджер, професійна підготовка, технології навчання, іншомовне ділове спілкування, професійна діяльність.

**Вступ.** Інтеграція України в світову спільноту вимагає вдосконалення професійної підготовки фахівців з метою забезпечення їх конкурентоспроможності, як на вітчизняному, так і світовому ринку праці. Сучасний фахівець будь-якого профілю повинен володіти не тільки фаховими знаннями і вміннями, але й бути готовим до іншомовного ділового спілкування. Особливо це стосується менеджерів економічного профілю, яким сьогодні часто доводиться працювати в умовах міжнародного економічного простору.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Упродовж останніх років вітчизняні вчені (Б. Андрушкін, І. Кулініч, Л. Орбан-Лембрик, Я. Стрельчук, Ф. Хміль та інші) досить інтенсивно працюють над дослідженнями різних аспектів менеджменту, проте вважаємо, що особливості комунікативних процесів у менеджменті поки що науковцями не розкриті в достатній мірі. Що стосується питань підготовки майбутніх менеджерів до іншомовного ділового спілкування, то вони залишаються не дослідженими, хоч деякі загальні аспекти підготовки фахівців (журналістів, соціальних працівників, економістів, фахівців туризму) в контексті вивчення іноземної мови частково розглядають у своїх працях Н. Бідюк, А. Бичок, О. Каник, І. Ключковська, І. Кухта, Л. Ключко, Л. Морська, Л. Нагорнюк, Н. Микитенко, Н. Соболев.

**Метою даної статті** є аналіз найбільш поширених технологій навчання, які доцільно використовувати у підготовці майбутніх менеджерів до іншомовного ділового спілкування.

**Виклад основного матеріалу.** Сьогодні в освітньому процесі використовується багато різних технологій навчання [1; 2], більшість з яких можуть бути успішно використані у формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх менеджерів.

Технологія проблемного навчання активно використовується при вивченні багатьох дисциплін. Суть її полягає у формулюванні проблемних завдань, проблемному викладі і поясненні матеріалу викладачем, у різноманітній самостійній роботі студентів. Особлива увага звертається на створення проблемних ситуацій. Використання цієї технології передбачає

ознайомлення студентів з фактами, які, на перший погляд, не мають пояснення, спонукає студентів до ретельного аналізу фактів і явищ дійсності, їх порівняння, протиставлення, висунення гіпотез. Ця технологія є важливим засобом інтелектуального розвитку студентів, творчого мислення, їх самостійності, активності, сприяє тому, що навчальна діяльність стає більш цікавою.

Важливе значення має використання в навчальній діяльності проєктивних технологій, спрямованих на формування вміння самостійно конструювати свої знання, орієнтуватися в інформаційному просторі, розвивати практичне мислення, формувати професійні навички студентів. Проєкти можуть готуватися самостійно як домашнє завдання і виконуватися індивідуально або групою з наступною перевіркою і обговоренням результатів на заняттях.

Використання проєктивної технології дає можливість вирішити низку важливих завдань: повна зорієнтованість навчального процесу на студента, врахування його інтересів, здібностей, життєвого досвіду; студенти отримують можливість здійснювати творчу роботу в рамках заданої теми, самостійно здобувати необхідну для вирішення поставлених завдань інформацію з різних джерел; здійснюється успішна реалізація різних форм організації навчальної діяльності, в процесі якої відбувається взаємодія студентів один з одним і з викладачем, функції якого змінюються: замість «інформатора» і «контролера» він стає рівноправним партнером комунікативної діяльності на заняттях; посилюється індивідуальна і колективна відповідальність студентів за конкретну роботу в рамках проєкту, оскільки кожен студент, працюючи індивідуально чи в мікрогрупі, повинен представити групі результати своєї діяльності; спільна діяльність в рамках проєкту вчить студентів доводити справу до кінця.

Технологія групової навчальної роботи сприяє активізації і результативності навчання, вихованню гуманних стосунків між студентами, формуванню вміння відстоювати свою думку і прислухатися до думки інших, комунікативних умінь, культури ведення діалогу і вирішення конфліктів, продуктивної

співпраці. Ця технологія досить ефективно дозволяє вирішити деякі освітні протиріччя (між мотивацією і стимуляцією навчання, оскільки колективне навчання формує і розвиває мотивацію студентів у співпраці; між пасивно-споглядальними і активно-перетворюючими видами навчальної діяльності, оскільки колективне навчання включає кожного студента в активну роботу в парах і мікрогрупах; між психологічним комфортом і дискомфортом : колективні способи навчання створюють умови живого, невимушеного спілкування; між суб'єкт-суб'єктивними і суб'єктов'єктивними відносинами).

Що стосується технології концентрованого навчання як особливої організації навчального процесу, при якій увага педагогів і студентів зосереджується тривалий час на вивченні однієї проблеми, концентрації навчального матеріалу на певному відрізку часу, структуруванні змісту в блоки, то вона використовується зазвичай в тих випадках, коли тема лекції розрахована на 4 години і недоцільно проводити ці лекції в різні дні або ж теми лекцій зв'язані між собою. Тому проводяться зразу 2 лекції або 2 практичні заняття. Це забезпечує неперервність процесу пізнання і його цілісність; міцне засвоєння нової інформації завдяки зосередженню уваги студентів на одній темі чи предметові (так зване «занурення» в навчальний матеріал).

Ця технологія тісно зв'язана з технологіями інтерактивного навчання, які передбачають активну взаємодію всіх учасників навчально-виховного процесу. Основу інтерактивного навчання становить активізація пізнавальної діяльності студентів шляхом спілкування між собою, з викладачем, між групами з метою вирішення спільної проблеми. Інтерактивні технології сприяють інтенсифікації та оптимізації навчального процесу, реалізації ідей співробітництва викладачів і студентів, формуванню навичок комунікативної взаємодії, підвищують мотивацію до навчання. Використання інтерактивних технологій дає змогу : творчо підходити до засвоєння інформації; навчитись формулювати власну думку і правильно виражати її, відстоювати свої позиції, дискутувати; моделювати різні соціальні ситуації і збагачувати свій соціальний досвід через включення в них; навчитися слухати інших, поважати альтернативну думку, прагнути до діалогу; вчитись формувати конструктивні відносини в групі, уникати конфліктів, шукати компромісу; знаходити оптимальне вирішення проблеми в процесі колективної взаємодії тощо. Найчастіше використовуються інтерактивні технології у формі рольових і ділових ігор.

Слід підкреслити, що ігрові технології мають важливе значення як у формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування, так і в формуванні самої особистості майбутнього фахівця, його професійної спрямованості. На цьому наголошують відомі вчені, аналізуючи різні аспекти ігрової діяльності.

Не можна не погодитися з думкою А.Вербицького, який вважає, що гра вирішує протиріччя між навчальною і майбутньою професійною діяльністю, забезпечує не тільки теоретичне, але й практичне мислення, формує особистісні властивості і професійні здібності [3].

Ігри поділяються на рольові та ділові, хоч занадто суттєвої різниці між ними немає. Навчальні і

розвивальні можливості рольової гри полягають в тому, що вона представляє собою точну модель спілкування. Вона передбачає копіювання дійсності в її найбільш суттєвих аспектах, що особливо важливо для оволодіння іноземною мовою в умовах штучного мовного середовища. Ігрова роль допомагає відтворювати багатогранні людські відносини. Власне рольова гра передбачає наявність конкретних рольових приписів (інструкцій, вказівок, рекомендацій). Рольові ігри використовувалися нами переважно на 1-2 курсах для оволодіння вміннями іншомовного спілкування в соціально-побутовій і соціально-культурній сферах, які, водночас, мали професійну спрямованість. Їх актуальність полягає в тому, що вони дозволяють умовно відтворювати реальну практичну діяльність, створюють умови реального спілкування, оскільки в рольових іграх завжди представлена ситуація, в якій необхідно використовувати як вербальні, так і невербальні засоби. Дидактичні функції рольової гри проявляються у створенні адекватних умов для комплексного формування у студентів іншомовної комунікативної компетенції. Її виховні функції полягають в тому, що вона сприяє формуванню позитивних особистісно-професійних властивостей майбутнього фахівця менеджменту (комунікативності, відповідальності, ініціативності, уміння працювати в команді тощо).

Ділові ігри дозволяють акцентувати увагу в навчанні на предметному і соціальному контексті майбутньої професійної діяльності і тим самим змоделювати властиві їй особистісно-професійні відносини. Тематика ділових ігор повинна відображати ключові моменти майбутньої професійної діяльності. Ділові ігри дозволяють формувати у майбутніх фахівців : готовність діяти; передавати і отримувати інформацію; брати на себе комунікативну ініціативу; переводити конфліктну ситуацію у продуктивний діалог; уміння дослухатися до думки інших; уміння розпізнавати емоційні стани учасників гри і адекватно використати це в процесі ділової взаємодії.

Ділові ігри можуть мати різну цільову спрямованість : навчальні ігри – переслідують мету ефективного засвоєння знань, розвитку професійних умінь і навичок; рефлексивні ігри – спрямовані на психологічний розвиток особистості, уникнення стереотипів, навчання аналізу людських відносин, групової взаємодії на принципах співробітництва; пошуково-апробаційні ігри – призначені для розвитку творчого потенціалу, організації розумової діяльності, спрямованої на пошук, розробку і випробування в режимі гри нових ідей для вирішення психологічних, соціально-економічних, управлінських проблем; дидактичні ігри – розвивають репродуктивне і творче мислення, адаптивні властивості і здібності; імітаційні ігри – розвивають комунікативні здібності, творче мислення.

Безперечно, такий поділ є дещо умовним, оскільки в діловій грі часто поєднуються елементи різних видів ігор та елементи різних форм ділового спілкування (ділова бесіда, телефонна розмова, ділова кореспонденція та ін.).

Наведемо приклад гри, яка може використовуватись в процесі формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх менеджерів під час вивчення курсу «Ділова іноземна мова». Зміст ігрової

ситуації полягає у створенні програми з виведення підприємства з кризового стану. Для цього необхідно залучити фінансові ресурси зарубіжних фірм. Менеджери підприємства повинні переконати інвесторів в тому, що їх проєкт життєздатний і витрати будуть компенсовані дуже швидко. Розподіляються ролі між учасниками студентської групи: представники кризового підприємства, зарубіжні партнери-інвестори, група експертів, яка оцінює результати діяльності. Гра розрахована на 4 години заняття і її можливо провести тільки в рамках використання технології концентрованого навчання. В цій грі використовуються найрізноманітніші форми ділового спілкування. Так, в процесі ділової бесіди і дискусії працівників кризового підприємства розробляється антикризова програма, обираються зарубіжні фірми-інвестори, з якими відбувається телефонна розмова, електронною поштою висилається необхідна інформація. Після цього відбувається короткочасна пілотажна ділова зустріч представників двох фірм і, нарешті, переговори, результатом яких є прийняття певного рішення. Група експертів і викладач оцінюють результативність проведеної діяльності.

Позитивний аспект проведення такої гри полягає в тому, що вона дає цілісний образ відтвореної в ній реальності. Студенти проявляють самостійність суджень, вчать аргументувати свої пропозиції, прислухатися до думки інших, демонструють толерантність, здатність працювати в групі.

У професійній підготовці менеджерів, включаючи й формування у них вмінь іншомовного ділового спілкування, важливе значення має використання технології аналізу конкретних ситуацій, яка більш відома як «case-method» або «case-study». Вперше цей метод почав використовуватися в Гарвардському університеті США.

У найбільш загальному вигляді метод конкретних ситуацій (МКС) являє собою опис дійсних подій, що мали місце в процесі управлінської діяльності, ведення бізнесу в словах, цифрах і образах. Це ніби «зріз» цього процесу, фіксація його динаміки в певних часових межах, що ставить студента перед вибором шляхів вирішення проблем і подальших дій. [4].

Відповідно до цього методу студенти аналізують і обговорюють реальні управлінські ситуації. Студенти ставлять себе на місце менеджерів, аналізують різні складові проблеми і рекомендують можливі варіанти її вирішення. Навчальні завдання містять той же об'єм незавершеної інформації, який був доступний менеджерам в реальному перебігу проблемної ситуації. Очікується, що після вивчення ситуації студент прийде до свого висновку, а після обговорення конкретних ситуацій (КС) в групі внесе до неї необхідні зміни. КС як метод навчання будується на відтворенні шляхом моделювання реальної ділової

ситуації, так, щоб відображати найбільш загальне в управлінні. Конкретні ситуації та їх обговорення в аудиторії дають можливість ознайомлення з численними підходами до вирішення проблеми з позицій різного знання справи, досвіду, спостережень відносно розглянутої проблеми. Те, що кожен учасник процесу приносить із собою в групу для визначення і формулювання ситуаційної проблеми, для її аналізу і вироблення рішення, може бути дуже важливим.

Критерієм правильності прийнятих в управлінні рішень (до стадії їх реалізації) є їх обґрунтованість і доказовість. Наявність в конкретній ситуації конфліктності як її змістової складової – спонукає студентів до дискусії і викликає у тих, хто дійсно готує себе до управлінської роботи, необхідність відстоювати свої позиції. Метод допомагає розвивати аналітичні здібності. Обговорюючи КС спочатку в групі, а потім в аудиторії, студенти змушені захищати свої висновки і аргументи перед своїми колегами і викладачем.

Навчаючись управлінню за допомогою методу конкретних ситуацій, студенти дуже ефективно можуть поліпшити своє розуміння процесів, що відбуваються в управлінні, і підвищити компетентність через вивчення, побудову припущень та їх обговорення в рамках реальних подій. При цьому розвиваються навички логічного мислення, пошуку відповідної інформації, аналізу та оцінки фактів і розробки альтернатив, необхідних для вирішення проблем і прийняття рішень. У результаті студенти навчаються методам вирішення проблем та прийняття рішень, а також набувають досвіду аналізу. У ході обговорення КС і дискусії з колегами також виробляються навички та вміння ефективною міжособистісною та груповою комунікації. Це відбувається в процесі вирішення проблем і отримання при цьому підтримки в групі.

Метод аналізу конкретних ситуацій дозволяє «зібрати» знання багатьох управлінських дисциплін і розділів менеджменту воедино, здійснюючи на практиці міждисциплінарний підхід до змісту освіти і надаючи можливість як в цілому, так і вибірково інтенсивно обговорювати широке коло проблем. Таким чином, студенти приходять до розуміння того, що проблеми, з якими на практиці стикається менеджер, не є унікальними для однієї організації, і розвивають у собі більш професійний підхід до управління.

**Висновки.** Використання в процесі професійної підготовки майбутніх менеджерів найрізноманітніших сучасних навчальних технологій дає можливість суттєво підвищити рівень професійної підготовки майбутніх фахівців загалом і рівень їх готовності до іншомовного спілкування. Подальшого дослідження вимагає проблема розробки і впровадження в освітній процес нових технологій навчання.

### Список використаної літератури

1. Пометун О. Інтерактивні технології навчання: теорія, практика, досвід / О.Пометун, Л.Пироженко. – К.: А.С.К., 2002. – 135 с.
2. Чепіль М.М. Педагогічні технології: навч. посіб. / М.М.Чепіль, Н.З.Дудник. – К.: Академвидав, 2012. – 224 с.
3. Вербицкий А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход: метод. пособие / А.А.Вербицкий. – М.: ВШ, 1991. – 207 с.
4. Виханский О.С., Наумов А.И. Практикум по курсу «Менеджмент»/ Под ред.А.И.Наумова. – М.: Гардарики, 1998. – 288с.

Стаття надійшла до редакції 07.05.2016 р.

**Бабинець Мирослава**

кандидат педагогічних наук, доцент  
Ужгородський торгово-економічний інститут, Ужгород, Україна

**Козубовська Ірина**

доктор педагогічних наук, професор  
кафедра педагогіки і психології  
«Ужгородський національний університет», Ужгород, Україна

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПОДГОТОВКИ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ К ДЕЛОВОМУ  
ИНОЯЗЫЧНОМУ ОБЩЕНИЮ**

*В статье рассматриваются вопросы совершенствования профессиональной подготовки будущих менеджеров, в частности акцентируется внимание на необходимости овладения современными менеджерами умениями иноязычного делового общения. Проанализированы наиболее распространённые учебные технологии (проблемного обучения, проективные, групповой учебной работы, концентрированного обучения, интерактивные технологии, кейс-метод).*

*Ключевые слова: менеджер, профессиональная подготовка, технологии обучения, иноязычное деловое общение, профессиональная деятельность.*

**Babynets Miroslava**

Candidate of Pedagogical Sciences, Ph.D., Assistant Professor  
Uzhgorod Trade and Economic Institute, Uzhhorod, Ukraine

**Kozubovska Iryna**

Doctor of Pedagogical Sciences, Professor  
Department of Pedagogy and Psychology  
State Higher Educational Establishment «Uzhhorod National University»  
Uzhhorod, Ukraine

**MODERN TECHNOLOGY IN TRAINING OF FUTURE MANAGERS  
FOR THE FOREIGN LANGUAGE BUSINESS COMMUNICATION**

*The authors of the article have considered the issues of improvement of professional training of future managers, including their training to master the foreign language business communication skills. The formation of foreign language business skills nowadays is an integral part of professional training of managers. The improvement of manager's professional training foresees the use of modern technologies and teaching methods. In the article such widespread education technologies as a problem-based learning technology, learning group activities, projection technology and technology of concentrated study have been analyzed. Much attention has been paid to the need for broad implementation of interactive technologies of study in the process of training of future management specialists. These technologies include an active cooperation of all members of educational process. The basis of interactive learning is the activation of perception activity of students through communication among themselves, with the teacher, between groups with decision making of common problems. The interactive technologies contribute to intensification and optimization of educational process, to realize the ideas of teachers and students cooperation, to form communicative interaction skills and to increase the motivation to learn. The use of interactive technologies gives the possibility to creatively approach the learning information; to formulate their own opinion and correctly express it and defend its position.*

*Key words: manager, professional training, education technologies, foreign language business communication, professional activity.*