

УДК 378.147

## ДО ПИТАННЯ ПРО ЗМІСТ ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТОВАРОЗНАВСТВА ТА КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ

**Коростелін М. О.**

*Стаття присвячена розкриттю питання щодо побудови змісту формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Розкрито підходи до оновлення змісту соціально-гуманітарних, фахових дисциплін. Акцентовано увагу на змісті авторського спецкурсу "Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності", знаннях та уміннях, яких мають набути студенти під час його вивчення.*

*Ключові слова: зміст навчання, готовність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.*

*Статья посвящена раскрытию вопроса построения содержания формирования готовности будущих специалистов товароведения и коммерческой деятельности к предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности. Раскрыты подходы к обновлению содержания социально-гуманитарных, профессиональных дисциплин. Акцентировано внимание на содержании авторского спецкурса "Конфликты в профессиональной деятельности специалистов товароведения и коммерческой деятельности", знаниях и умениях, которые должны приобрести студенты во время его изучения.*

*Ключевые слова: содержание обучения, готовность будущих специалистов товароведения и коммерческой деятельности к предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности.*

*The article is devoted to the question of content structure in the formation of preparedness of future specialists in commodity research and commercial activity to prevent conflicts in professional work. It reveals approaches to content renewal in the humanities, professional disciplines. Attention is called to the content of the author's special course "Conflicts in Professional Work of Specialists in Commodity Research and Commercial Activity", knowledge and skills that students should acquire in the process of studying it.*

*Key words: content of instruction, preparedness of future specialists in commodity research and commercial activity to prevent conflicts in professional work.*

**Актуальність проблеми.** Модернізація освітньої системи України висуває нові питання про рівень знань і вмінь фахівців з товарознавства та комерційної діяльності. Найважливіше завдання сучасної вищої школи – підготовка компетентного, гнучкого, конкурентоспроможного фахівця міжнародного рівня, який здатний досягати визначеної мети в різних швидкоплинних професійних ситуаціях, що здійснюються в умовах підвищеної конфліктності сучасного суспільства, за рахунок володіння методами розв'язання різних видів професійних конфліктів як міжособистісного спрямування, так і торговельних конфліктів між державами, які стали засобом досягнення певних геополітичних цілей; реалізовувати технології попередження конфліктів у професійній діяльності. Зазначене потребує оновлення змісту й технологій професійної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз психолого-педагогічної літератури, досліджень із загальних питань конфліктології свідчить, що значний теоретичний і практичний досвід роботи з конфліктами накопичено як зарубіжними (З. Фрейд, К. Юнг, Я. Морено, Д. Карнегі, Х. Корнеліус, Л. Юрі, Р. Фішер, Д. Скотт, А. Маслоу, К. Роджерс), так і російськими дослідниками (А. Анцупов, П. Блонський, Д. Виготський, Л. Петровська, Б. Хасан, А. Шипілов та ін.). Проблема конфлікту і пов'язаних з ним явищ вивчаються в таких напрямках: дослідження психологічних особливостей конфліктів (М. Шериф, Д. Рапопорт, Р. Доз, Л. Томпсон, К. Томас,

М. Дейч, Д. Скотт та ін.); обґрунтування теоретико-методологічних засад дослідження проблеми конфліктів, основ управління конфліктами (А. Анцупов, О. Белкін, В. Журавльов, І. Коваль, Є. Тонков та ін.).

Вивченню окремих питань професійної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності присвячено праці Т. Крамаренко (культура професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності), Н. Шевіріної (моральні уявлення учнів щодо комерційної діяльності та урахування їх у процесі професійної взаємодії), Н. Ротової (комунікативно-мовна поведінка майбутніх фахівців у професійній діяльності), Т. Русецької (проектне навчання в процесі професійної підготовки товарознавців-комерсантів), Л. Карташової (підвищення ефективності педагогічних технологій підготовки спеціалістів-товарознавців), С. Симчук (використання інтерактивних технологій у професійній підготовці товарознавців-комерсантів), О. Куклін (організаційно-педагогічні умови професійного навчання фахівців комерційного профілю).

Водночас, незважаючи на різнопланові дослідження, названі підходи лише частково торкаються питання змісту та технологій підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Аналіз теорії і практики конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності дозволив виявити низку недоліків. З метою професійної підготовки фахівців з товарознавства та комерційної діяльності конфліктологічний компонент представлений контекстно. Зміст навчання, спрямованого на досягнення готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, не відображається у професійних, соціально-гуманітарних дисциплінах, а має фрагментарний, дифузний характер (окремі теми у соціально-гуманітарному циклі та дисциплінах професійної і практичної підготовки), що не забезпечує відповідного рівня підготовленості майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

**Метою** статті є обґрунтування змісту підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Визначити зміст процесу формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності означає з урахуванням сучасних вимог суспільства передбачити потребу в об'ємі інформації, необхідної студенту для перспективної професійної комунікації, попередження професійно спрямованих конфліктів, забезпечення спроможності відповідати новим запитам ринку, потребам інформаційного суспільства, "практичного розв'язання життєвих проблем, пошуку свого "Я" в професійній, соціальній структурі" [1, с. 47].

Щодо феномену "знання", то І. Лернер тлумачить його як цілісну систему відомостей, пізнання, накопичених людством; вони вирізняються істинністю, рефлексивністю, транзитивністю, асиметричністю, обґрунтованістю, що виражає готовність об'єкта чи суб'єкта продемонструвати засвоєне як елемент отриманих знань [4, с. 39].

У процесі розроблення змістового компонента технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності спиралися на твердження В. Краєвського [3], який поділяє знання на світоглядні ідеї; естетичні та етичні норми та ідеали; знання про методи дослідження та наукового мислення; знання про уміння й навички застосовувати знання; знання про способи пізнавальної діяльності, логічні операції, мислительні прийоми; показники розвитку здібностей. Даними поглядами послуговувалися, використовуючи знання про вміння й навички застосовувати знання, знання про прийоми мислення та розвиток здібностей.

Крім того, виходили з того, що зміст навчання як один з основних засобів формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності має бути спрямований не лише на озброєння їх глибокими науковими знаннями, але й на формування їхнього ставлення до знань, здатності відшукувати особистісні смисли у кожному акті комунікації, передбачати і враховувати близькі та віддалені її наслідки. Отже, знання мають усвідомлюватися студентами як цінність.

Згідно з положеннями Є. Пасова, "зміст ... має представляти, відобразити зв'язки і стосунки предметів, явищ об'єктивної дійсності й містити в собі погляд того, хто говорить, його оцінку, ставлення до предметних зв'язків зовнішнього світу, бути емоційно забарвленим крізь призму особистості мовця" [5, с. 185]. До того ж, як зазначає Н. Волкова, зміст навчання має проектуватися як "предмет діяльності студента, передбачаючи перехід від навчальної через квазіпрофесійну (моделювання професійної) до професійної діяльності" [2, с. 76].

Моделюючи зміст навчання, спиралися на ідеї особистісного підходу, який орієнтує студентів на усвідомлення системи загальнолюдських гуманістичних цінностей (добро, істина, толерантність, справедливість, любов), цінностей комунікації (між людьми, спільнотами, світоглядними позиціями), особистісних цінностей, розвиток особистісного досвіду; розкриття соціальної, практичної, особистісної значущості змісту освіти тощо. Зазначене можливе за умови інтеграції змісту навчальних дисциплін з метою формування в студентів готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності; виокремлення провідних понять міжпредметного характеру та визначення способів їх розвитку; інтегративного й диференційованого підходу до відбору змісту професійної підготовки та організації її засвоєння майбутніми фахівцями з товарознавства та комерційної діяльності.

Визначальна роль відводиться оновленому змісту дисциплін "Педагогіка та психологія", "Філософія", "Ділова іноземна мова", "Іноземна мова професійного спрямування", "Етика та психологія ділових відносин", "Менеджмент торговельної та комерційної діяльності", "Комерційна діяльність", "Етика бізнесу", "Маркетингова політика комунікацій". Вибір вищезазначених навчальних дисциплін обумовлений тим, що вони мають широкі змістові можливості щодо розкриття різних аспектів готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, потенційні резерви щодо самовдосконалення, самовиховання, самоосвіти особистості та ін.

Нововведення в змісті навчання вищезгаданих дисциплін полягають у оновленні змісту робочих програм завдяки: доповненню й збагаченню змісту теоретичними знаннями щодо сутності конфлікту, їх видів та функцій, особливостей перебігу конфлікту на різних етапах його розвитку, ролі конфліктів та можливостей їх регулювання у сучасному суспільстві; технологій та правил раціональної поведінки для попередження, розв'язання й усунення конфлікту; основних професійних конфліктологічних умінь, якими має володіти фахівець з товарознавства та комерційної діяльності; збільшенню кількості годин, відведених на практичні заняття та самостійну роботу студентів через впровадження інтерактивних технологій навчання (табл. 1).

Таблиця 1

**Оновлення змісту навчальних дисциплін з метою формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності**

Навчальна дисципліна	Зміст оновлення навчальної дисципліни
1	2
"Маркетингова політика комунікацій"	Причини зародження, виникнення, передумови та початок торговельного конфлікту, його динаміка, особливості перебігу конфлікту на різних етапах розвитку; конструктивне ставлення товарознавців та комерсантів до професійних конфліктів; міждержавні торговельні конфлікти
"Педагогіка та психологія"	Психологічні концепції ставлення до конфліктів; роль конфліктів як фактора й джерела розвитку індивіда; психологічні характеристики конфліктних особистостей; семінар-дискусія "Технології та правила раціональної поведінки для розв'язання конфлікту"
"Філософія"	Еволюція конфліктологічних поглядів в історії філософсько-соціологічної думки; система загальнолюдських гуманістичних цінностей (добро, істина, толерантність, справедливість) як основа професійної комунікації фахівців з товарознавства та комерційної діяльності
"Ділова іноземна мова"	Методи управління конфліктами, стилі поведінки в конфліктних ситуаціях; переговори як метод вирішення конфліктів

1	2
"Іноземна мова професійного спрямування"	Вирішення конфліктів за допомогою медіатора, вимоги до медіаторства, специфіка залучення до вирішення конфліктів третьої сторони; розвиток навичок і вмій використання "Я-висловлювань"
"Етика та психологія ділових відносин"	Тактовність, гуманне ставлення до людини, створення сприятливого морально-психологічного клімату. Дидактична гра "Ефективне спілкування і раціональна поведінка в конфлікті"
"Менеджмент торговельної та комерційної діяльності"	Характерні риси конфліктів у торговельній та комерційній діяльності, принципи роботи зі скаргами та пропозиціями, можливості управління конфліктами з боку менеджера; запобігання невдачам у професійній діяльності товарознавця та комерсанта; можливості безконфліктного керівництва в сучасних умовах ринкових відносин
"Комерційна діяльність"	Державна допомога у вирішенні конфліктів. Рольова гра "Поведінка у конфліктній ситуації, що виникла у ділових взаєминах". Складання портретів конфліктної та неконфліктної особистостей
"Етика бізнесу"	Взаємодія на принципах ненасилля, діалогічності; нормативні та моральні регулятори поведінки в умовах попередження та розв'язання конфліктів. Проблема толерантних та інтолерантних відносин

Зміст зазначених дисциплін має реалізовуватись у сукупності таких аспектів: пізнавального (формування уявлень про особливості конфлікту в сфері професійного спілкування, підходи вітчизняних та зарубіжних фахівців щодо технологій попередження, подолання конфліктних ситуацій), розвивальний (розвиток конфліктологічних умінь), виховний (оволодіння професійними цінностями, морально-етичними нормами) та навчальний (навички здійснювати безконфліктну професійну комунікацію засобами рідної та іноземної мови).

Формування готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності має здійснюватися через чітко сплановану інтеграцію аудиторної, самостійної та позааудиторної (виховної) роботи студентів. Дослідженням передбачено використання таких форм навчання (лекційно-практична, семінарська, лабораторно-практична, самостійна, різновиди консультацій, співнавчання, взаємонавчання (колективне, групове, мікрогрупове навчання в співпраці). Мікрогрупові та індивідуальні форми роботи дають змогу швидко й оперативно змінювати педагогічну тактику при зміні умов. Вибір кількості студентів залежить від рівня їх підготовленості, специфіки завдань та матеріалу, що вивчається.

Вагомі позитивні результати навчання, які позначатимуться на рівні готовності майбутнього фахівця до попередження конфліктів у професійній діяльності, можуть бути досягнуті завдяки спільним зусиллям викладачів іноземної мови, соціально-гуманітарних і фахових дисциплін. Передбачено вивчення окремих тем фахових дисциплін товарознавчого та комерційного спрямування іноземною мовою. Навчальні заняття мають бути проведені двома викладачами (викладач іноземної мови та викладач фахової (соціально-гуманітарної) дисципліни). Такі комбіновані заняття мають вигляд *практичних занять* (практика-дискусія іноземною мовою (попередження й вирішення конфліктів, суперечок), *заняття-бесіди*, *заняття-конференції*), *заняття в ігровій формі* (ділові, рольові, ситуаційні ігри, ігри-вікторини), *проблемні заняття* (у малих групах, індивідуальні), *самостійна діяльність студентів* (виконання групових проектів, захист проектів та власного дослідження).

Особлива роль відведена розробленому авторському спецкурсу **"Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності"**, за результатами вивчення якого студенти отримують *знання* про: теоретичні основи та методологічні засади конфліктології, історичні тенденції розвитку, методи та напрямки сучасних наукових досліджень, психологічні концепції ставлення до конфліктів; роль конфліктів та можливості їх урегулювання у сучасному суспільстві; сутність та особливості конфліктів, їх види та функції, особливості перебігу конфлікту на різних етапах його розвитку; попередження конфліктних ситуацій; технології, засоби попередження конфліктних ситуацій у різних ситуаціях торговельної та комерційної діяльності; причини зародження, виникнення, передумови та початок конфлікту, його динаміка, особливості перебігу конфлікту на різних етапах розвитку; торговельний інтерес між торговими марками й комерційними назвами як причина виникнення конфлікту; методи управління конфліктами, стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, переговори як метод вирішення конфліктів; можливості безконфліктного керівництва

в сучасних умовах ринкових професійних відносин; характерні риси торговельних конфліктів, принципи роботи зі скаргами та пропозиціями, можливості управління конфліктами в торговельній та комерційній діяльності з боку менеджера; способи вирішення міжособистісних конфліктів; внутрішньоособистісні конфлікти, подолання внутрішньоособистісних конфліктів та стресових станів; можливі заходи щодо профілактики виникнення конфліктів у повсякденному житті різних верств населення; вирішення торговельних конфліктів за допомогою медіатора, вимоги до медіаторства, специфіка залучення до вирішення конфліктів третьої сторони; перешкоди, що знижують можливість попередження конфліктів.

Практичні результати вивчення спецкурсу полягають в оволодінні студентами *уміннями*: вибудовувати діалогічну взаємодію з суб'єктами професійної діяльності в складних ситуаціях (проблемних, конфліктних, кризових, екстремальних); встановлювати професійно вмотивовані контакти зі співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами на основі відкритості, довіри, співпереживання; уникнення реплік і висловлювань, психологічних бар'єрів та незручностей, що створюють перешкоди для професійної взаємодії; володіти стилями поведінки в конфліктній ситуації; бути наполегливим і принциповим у відстоюванні прийнятих рішень; ініціативно реагувати на ситуацію загострення міжособистісних конфліктів з метою їх конструктивного розв'язання; прогнозувати можливе виникнення й розвиток конфлікту; вдало поєднувати методи, прийоми та засоби попередження конфліктів; створювати довірливі відносини, регулювати міжособистісні стосунки у колективі; розуміти внутрішній світ співрозмовника, його особливості, настрої, мотиви, наявний психічний стан, прогнозувати його поведінку; дотримуватися моральних норм торговельної та комерційної діяльності; уникати в мовленні кліше, штампів, стереотипів, різких оцінних суджень, іронічних зауважень, некоректних натяків тощо.

Вищезазначений зміст навчання має забезпечити формування не лише готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності керуватися у своїх діях професійними цінностями, але й виробити систему дій, спрямованих на застосування професійних знань під час вирішення різноманітних професійно спрямованих завдань, попередження конфліктів у професійній діяльності, сформованість професійних умінь та особистісного досвіду – основи подальшого професійного самовдосконалення і закріплення його як обмеженої кількості прийомів професійної поведінки. Цього можна досягти шляхом обґрунтування технологічного забезпечення процесу професійної підготовки майбутніх фахівців.

Реалізація зазначеного змісту передбачена завдяки таким формам організації навчання: лекції, семінари, лабораторно-практичні заняття, самостійна робота, співнавчання, взаємонавчання тощо.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Реалізація у навчально-виховному процесі вишу презентованого у статті змісту формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності довела свою ефективність. Студенти отримали можливість набути цінного й важливого досвіду попередження і вирішення майбутніх життєвих ситуацій. Як перспективи подальших досліджень вбачаємо розширення сукупності інтерактивних технологій навчання у процесі підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

#### Література

1. Бібік Н. М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування / Н. М. Бібік // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О.В.Овчарук. – К. : "К.І.С.", 2004. – С. 47–52.
2. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – К. : Академія, 2006. – 256 с.
3. Краевский В. В. Основы обучения: дидактика и методика : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В. В. Краевский, А. В. Хуторской. – М. : Академія, 2007. – 352 с.
4. Лернер И. Я. Дидактические основы методов обучения : монография / И. Я. Лернер. – М. : Педагогика, 1981. – 186 с.
5. Пассов Е. И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению / Е. И. Пассов. – 2-е изд. – М. : Просвещение, 1991. – 223 с.