

# РЕЗУЛЬТАТИ ПЕДАГОГІЧНОГО ЕКСПЕРИМЕНТУ З РЕАЛІЗАЦІЇ МОДЕЛІ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ЕКОНОМІСТІВ

**Виктория Будянская.** Результаты педагогического эксперимента по реализации модели формирования культуры делового общения экономистов.

**Viktoriya Budianska.** The results of pedagogical experiment of integrating the model of forming the culture of business communication of future specialists of economic specialization.

**А** Проаналізовані результати педагогічного експерименту з реалізації моделі формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців економічного профілю.

**А** Проанализированы результаты педагогического эксперимента по реализации модели формирования культуры делового общения будущих специалистов экономического профиля.

**С** The results of pedagogical experiment of integrating the model of forming the culture of business communication of future specialists of economic specialization is grounded and experimentally checked.

**Ключові слова:** модель, культура ділового спілкування, майбутній економіст, педагогічний експеримент.

**Ключевые слова:** модель, культура делового общения, будущий экономист, педагогический эксперимент.

**Key words:** model, the culture of business communication, future economist, pedagogical experiment.

**Вступ.** Перетворення в економічній, соціальній, культурній галузях суспільства потребують зміни в системі професійної підготовки фахівців у вищих навчальних закладах. Функціонування ринкової економіки значною мірою залежить від рівня економічної освіченості суспільства, і перш за все, студентства. У зв'язку з цим, актуалізується необхідність якісної підготовки студентів економічного профілю до професійної діяльності, яка за своєю природою є комунікативною.

**Формулювання цілей статті** – здійснити аналіз та узагальнення результатів педагогічного експерименту з реалізації моделі формування культури ділового спілкування майбутніх економістів у процесі їхньої професійної підготовки. Для вирішення вказаної мети поставили такі **завдання**: визначити структуру моделі формування культури ділового спілкування майбутніх економістів; провести аналіз експериментальних даних проведеного педагогічного експерименту з реалізації моделі формування культури ділового спілкування майбутніх економістів.

**Останні дослідження та публікації.** Формування культури ділового спілкування студентів досліджується в працях Б. М. Головіна [4], В. І. Іванової [5], Н. Б. Крилової [6], М. О. Фаєнкової [7] та ін. Невирішеною частиною цього досить актуального питання залишається ґрунтовне експериментальне впровадження моделі культури ділового спілкування майбутніх економістів у процесі їхньої професійної підготовки як педагогічної проблеми.

**Виклад матеріалу дослідження.** У структурі моделі культури ділового спілкування майбутнього економіста виділяємо три взаємопов'язані компоненти: мотиваційно-ціннісний, мовленнєво-інформаційний, операційно-діяльнісний. Перевірка ефективності моделі формування культури ділового спілкування вимагала перевірки сформованості її компонентів. Для реалізації цього завдання визначені критерії й показники, які б адекватно та об'єктивно відображали рівень сформованості культури ділового спілкування майбутніх економістів.

Нами було визначені три критерії в структурі моделі формування культури ділового спілкування: мотиваційний, змістовий, рефлексивний і відповідні їм показники: мотивація до професійної діяльності, комунікабельність; знання, вміння й навички ділового спілкування, вміння й навички ділового Інтернет-спілкування; сформованість самооцінки та самоконтролю. Обґрунтовані три рівні сформованості культури ділового спілкування: високий, середній, низький (рис. 1).

З метою перевірки гіпотези дослідження був проведений педагогічний експеримент на базі Харківського національ-

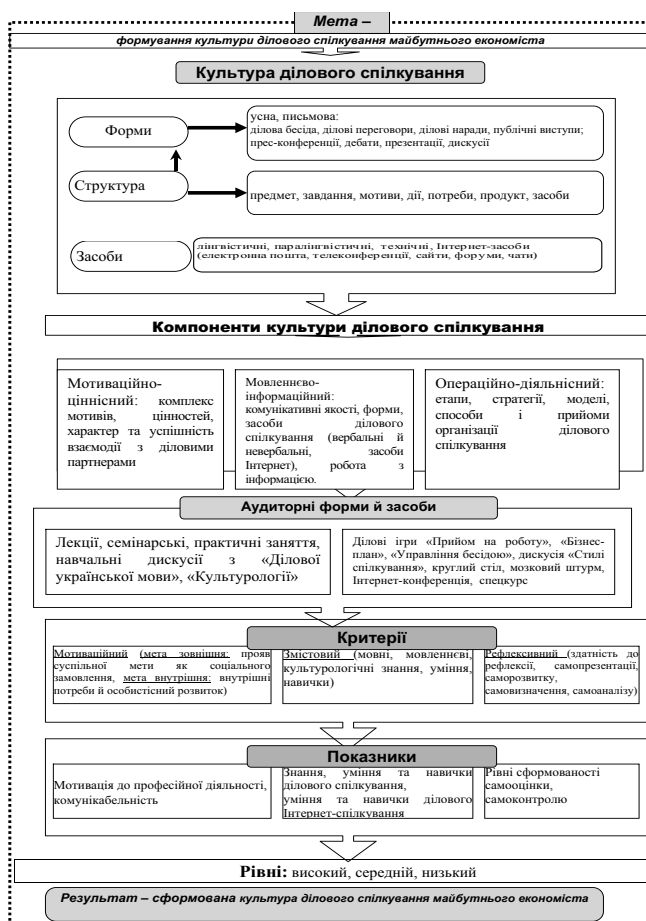


Рис. 1. Модель формування культури ділового спілкування майбутнього економіста

ного економічного університету, до якого було залучено 207 студентів: в експериментальну групу (ЕГ) – 102 особи, де застосовувалася розроблена модель, і контрольну групу (КГ) – 105. Експериментальна робота здійснювалась під час практичних занять із дисциплін «Ділова українська мова», «Культурологія», у процесі вивчення спецкурсу «Культура ділового спілкування майбутнього економіста». У ході педаго-

гічного експерименту було впроваджено проектні завдання, кейсові завдання, мозковий штурм, рольові ігри, самостійну індивідуальну роботу, Інтернет-конференцію.

На заняттях з ділової української мови студентам пропонувалися завдання щодо вживання специфічних економічних термінів, опанування професійної лексики, формування професійного словника, визначення походження економічних термінів, їхнього значення, сфери функціонування, правильного написання, вимови, наголосу, доцільного використання за контекстом; вправи на правопис економічних термінів, правильне їхнє слововживання; робота з текстами економічного спрямування; вправи на володіння мовою ділового спілкування. Була проведена низка вправ на знання лексичних і стилістичних норм ділової української мови (відредагуйте речення, доберіть синоніми, виправте помилки, поставте наголос).

Студентам пропонувались завдання і вправи на формування культури ділового спілкування: напишіть сценарій ділових переговорів між економічним відділом підприємства та банком;

наведіть у завершальній фазі ділового спілкування висловлювання вдячності (5–6 варіантів) партнерам по діалогу тощо.

На заняттях з культурології студентам пропонувалися ділові ігри «Прийом на роботу», «Бізнес-план», «Стиль спілкування», «Управління бесідою», «Переконання», «Техніка активного слухання». Ділові ігри сприяли формуванню ділового спілкування студентів.

Експериментально перевірене формування культури ділового спілкування майбутнього економіста за допомогою методів анкетування, спостереження, інтерв'ю, опитування за методиками Є. П. Ільїна, В. Ф. Ряховського, С. А. Будассі, Г. С. Нікіфорова. Вірогідність отриманих результатів дослідження підтверджено методами математичної статистики, а саме – дисперсійним аналізом. Доведено динаміку зростання високого рівня за показниками мотивації, комунікабельності, фахових знань, умінь і навичок з ділового спілкування, умінь й навичок Інтернет-спілкування, самооцінки, самоконтролю у відсотках, що відображено у табл. 1:

Таблиця 1.

**Результати експериментальної перевірки ефективності моделі формування культури ділового спілкування майбутнього економіста (приріст у %)**

1	2	3
КРИТЕРІЙ, ПОКАЗНИКИ, РІВНІ	ЕГ	КГ
<b>Мотиваційний критерій, показники</b>		
<b>Мотивація до професійної діяльності:</b> <u>високий рівень</u> – студент має стійку внутрішню мотивацію, у нього виражений професійний поклик, домінують основні мотиви професійної діяльності (усвідомлення корисності своєї діяльності, важливості навчання й подальшої праці, бажання передати свої знання, досвід, накопичені за час професійної діяльності, прагнення до самоствердження, до підвищення свого статусу, престижу, прагнення до самовираження, творчої роботи); <u>середній рівень</u> – студент має нестійку внутрішню мотивацію, схильний до зовнішньої мотивації, у нього домінують як основні, так і супутні, другорядні мотиви професійної діяльності (можливість займатися улюбленими предметами, сімейні традиції, бажання перебувати в середовищі інтелектуалів, освічених людей, можливість займатися інтелектуальною працею); <u>низький рівень</u> – студент не має внутрішньої мотивації, має зовнішню мотивацію, у нього домінують здебільшого супутні й другорядні мотиви професійної діяльності (прагнення отримати вищу освіту, можливість здобути суспільний статус, його змусили обставини, наявність суспільних заохочень).	13	4
	13	5
	-26	-9
<b>Комунікабельність:</b> <u>високий рівень</u> – студент радий діловій зустрічі, дорученню виступити з доповіддю, повідомленням на діловому зібранні, він вільно спілкується один на один з незнайомою людиною, не боїться брати участь у дискусіях з вирішення конфліктних ситуацій, легко вступає в діалог, викладає свою думку у письмовій чи усній формі; <u>середній рівень</u> – студент уміє брати участь у діловій зустрічі, може виступити з доповіддю, повідомленням на діловому зібранні, може спілкуватися один на один з незнайомою людиною, бере участь у дискусіях, уміє вступати в діалог, викладати свою думку в письмовій чи усній формі; <u>низький рівень</u> – студент неохоче бере участь у діловій зустрічі, з трудом може виступити з доповіддю, повідомленням на діловому зібранні, не може спілкуватися один на один з незнайомою людиною, неохоче бере участь у дискусіях, не вміє вступати в діалог, викладати свою думку в письмовій чи усній формі.	13	4
	12	5
	-25	-9
<b>Змістовий критерій, показники:</b> <b>Знання, уміння й навички ділового спілкування:</b> <u>високий рівень</u> – у студента цілком сформований комплекс знань, умінь, навичок щодо структури, форм, видів, засобів ділового спілкування. Студенти вміють чітко висловлювати власні думки, здатні брати участь у ділових бесідах, володіють багатим ціннісним тезаурусом, використовують лексику ділового спілкування з урахуванням усіх лінгвістичних засобів. Їхнє мовлення відрізняється правильністю, логічністю, точністю, доречністю й чистотою, дотриманням норм і правил мовленнєвого етикету. Вони об'єктивно оцінюють співрозмовника на основі спостереження за його жестами, мімікою та іншими паралінгвістичними вміннями. Студенти з таким рівнем адекватно усвідомлюють комунікативні труднощі та окремі недоліки власного спілкування; <u>середній рівень</u> – у студента майже сформований комплекс знань, умінь, навичок щодо структури, форм, видів, засобів ділового спілкування. Студенти вміють висловлювати власні думки, здатні брати участь у ділових бесідах, але іноді не володіють багатим ціннісним тезаурусом, не завжди використовують лексику ділового спілкування з урахуванням усіх лінгвістичних засобів. Їхнє мовлення не завжди відрізняється правильністю, логічністю, точністю, доречністю і чистотою, дотриманням норм і правил мовленнєвого етикету. Вони іноді не об'єктивно оцінюють співрозмовника на основі спостереження за його жестами, мімікою й іншими паралінгвістичними вміннями. Студенти з таким рівнем рідко усвідомлюють комунікативні труднощі та окремі недоліки власного спілкування; <u>низький рівень</u> – у студента майже не сформований комплекс знань, умінь, навичок щодо структури, форм, видів, засобів ділового спілкування. Студенти не вміють висловлювати власні думки, не здатні брати участь у ділових бесідах, не володіють багатим ціннісним тезаурусом, не використовують лексику ділового спілкування з урахуванням усіх лінгвістичних засобів. Їхнє мовлення не відрізняється правильністю, логічністю, точністю, доречністю і чистотою, дотриманням норм і правил мовленнєвого етикету. Вони не об'єктивно оцінюють співрозмовника на основі спостереження за його жестами, мімікою й іншими паралінгвістичними вміннями. Студенти з таким рівнем не усвідомлюють комунікативні труднощі та недоліки власного спілкування. Дані перевірялися за допомогою дисперсійного аналізу.		

1	2	3
<p><b>Уміння та навички ділового Інтернет-спілкування:</b>  <b>високий рівень</b> – студент відмінно вміє використовувати технічні засоби при формуванні культури ділового спілкування, підтримує співробітництво в навчанні ділового спілкування засобами Інтернет. Він ефективно використовує власний робочий час при Інтернет-спілкуванні, вміє здійснювати емейл листування та Інтернет-спілкування. Студент вільно опанує можливості програми Microsoft Word або інші програмні засоби обробки текстів, пошукові системи мережі Інтернет. Він із задоволенням спілкується з друзями та знайомими за допомогою Skype, ICQ, електронної пошти. Студент знає, що Інтернет-спілкування сприяє формуванню культури ділового спілкування, із задоволенням бере участь у наукових студентських конференціях у мережі Інтернет;  <b>середній рівень</b> – студент вміє використовувати технічні засоби при формуванні культури ділового спілкування, підтримує співробітництво в навчанні ділового спілкування засобами Інтернет. Він вміє використовувати власний робочий час при Інтернет-спілкуванні, вміє здійснювати емейл-листування та Інтернет-спілкування. Студент вміє використовувати можливості програми Microsoft Word або інші програмні засоби обробки текстів, пошукові системи мережі Інтернет. Він іноді спілкується за допомогою Skype, ICQ, електронної пошти. Студент вважає, що Інтернет-спілкування сприяє формуванню культури ділового спілкування, іноді бере участь у наукових студентських конференціях у мережі Інтернет;  <b>низький рівень</b> – студент не вміє використовувати технічні засоби при формуванні культури ділового спілкування, рідко підтримує співробітництво в навчанні ділового спілкування засобами Інтернет. Він не може використовувати власний робочий час при Інтернет-спілкуванні, рідко здійснює емейл-листування та Інтернет-спілкування. Студент не вміє використовувати всі можливості програми Microsoft Word або інші програмні засоби обробки текстів, пошукові системи мережі Інтернет. Він майже не спілкується за допомогою Skype, ICQ, електронної пошти. Не розуміє, що під час навчання ділового спілкування з використанням Інтернет реалізуються сучасні технічні засоби. Студент не вважає, що Інтернет-спілкування сприяє формуванню культури ділового спілкування, не бере участь у наукових студентських конференціях у мережі Інтернет.</p>	21	2
<p><b>Рефлексивний критерій, показники:</b></p>	8	2
<p><b>самооцінка:</b>  <b>високий рівень</b> – студент самостійно прагне до адекватної самооцінки у процесі формування культури ділового спілкування, незважаючи на негативні зовнішні обставини і перешкоди, завжди прагне самореалізації в професії як майбутній економіст.  <b>середній рівень</b> – студент здебільшого прагне до адекватної самооцінки, самовдосконалення у процесі формування культури ділового спілкування за підтримкою викладача, часто прагне самореалізації в професії як майбутній економіст.  <b>низький рівень</b> – студент рідко прагне до адекватної самооцінки, має неадекватну (іноді завищену, іноді занижену) самооцінку, знаходиться під впливом негативних зовнішніх обставин і перешкод, епізодично прагне самореалізації в професії як майбутній економіст.</p>	-20	-4
<p><b>самоконтроль:</b>  <b>високий рівень</b> – студент завжди схильний слідкувати за проявом своїх почуттів, він перевіряє свої дії під час роботи. У процесі роботи він постійно намагається перевірити правильність її виконання. Студент доволі вимогливий до себе, слідкує за своїми діями. Коли він планує свою діяльність, то завжди передбачає час на перевірку виконаної роботи;  <b>середній рівень</b> – студент час від часу схильний слідкувати за проявом своїх почуттів, перевіряти свої дії під час роботи. У процесі роботи він лише іноді намагається перевірити правильність її виконання. Студент доволі вимогливий до себе, але мало слідкує за своїми діями. Коли він планує свою діяльність, то лише інколи передбачає час на перевірку виконаної роботи;  <b>низький рівень</b> – студент рідко схильний слідкувати за проявом своїх почуттів, перевіряти свої дії під час роботи. У процесі роботи він майже не намагається перевірити правильність її виконання. Студент не вимогливий до себе, мало слідкує за своїми діями. Коли він планує свою діяльність, то майже не передбачає час на перевірку виконаної роботи.</p>	15	4
	13	6
	-28	-10
	8	3
	13	2
	-21	-5

**Висновки.** Наприкінці дослідження дійшли висновку щодо успішної реалізації моделі формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців економічного профілю. У ході педагогічного експерименту було впроваджено проектні завдання, кейсові завдання, мозковий штурм, рольові ігри, метод проектів, самостійну індивідуальну роботу, Інтернет-конференцію, спецкурс для формування культури ділового спілкування майбутніх економістів. Одержані позитивні результати приросту в експериментальній групі доводять ефективність розробленої автором моделі. Перспективи подальших досліджень вбачаємо в застосуванні новітніх технологій, а саме Інтернет-спілкування, в про-

цесі формування культури ділового спілкування студентів.

### Література

- Будянська В. А. Модель культури ділового спілкування майбутніх економістів / В. А. Будянська // Педагогічний дискурс. – Хмельницький, 2012. – С. 64–68.
- Будянська В. А. Обґрунтування моделі культури ділового спілкування майбутніх економістів / В. А. Будянська // Педагогіка та психологія: збірник наукових праць. За заг. ред. І. Ф. Прокопенка, В. І. Лозової. Вип. 42. – Харків : Цифрова друкарня №1, 2012. – С. 87–92.
- Будянська В. А. Методичні рекомендації до практичних занять з розділу «Культура ділового спілкування» навчальної дисципліни «Українська мова» для студентів економічного профілю / В. А. Будянська. – Харків : БД ІНЖЕК, 2012. – 64 с.
- Головін Б. Н. Основы культуры речи: учебное пособие для студентов по специальности «Русский язык» / Б. Н. Головин. – М. : Высшая школа, 1988. – 319 с.
- Иванова В. И. Формирование культуры делового общения у будущих инженеров: дис. ... канд. пед. наук / В. И. Иванова. – Брянск, 2003. – 184 с.
- Крылова Н. Б. Формирование культуры будущего специалиста / Н. Б. Крылова – М. : Высшая школа, 1990. – 142 с.
- Фаенова М. О. Обучение культуре общения на английском языке: научно-теоретическое пособие / М. О. Фаенова. – М. : Высшая школа, 1991. – 144 с.