

УДК 378.147:64;I:316.77

ОСОБЛИВОСТІ ПОЕТАПНОГО НАВЧАННЯ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Овсієнко Л.М.

Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет
імені Григорія Сковороди,
Українська академія акмеології

У пропонованій науковій розвідці робиться спроба визначити особливості поетапного навчання ділової комунікації фахівців сфери обслуговування. Автор констатує, що ефективне навчання ділової комунікації особистості залежить від цілеспрямованого пошуку шляхів удосконалення організації освітнього процесу, свідомого проектування змісту навчання на основі оптимального поєднання традиційних та інноваційних педагогічних технологій, дидактичних методів і прийомів. Відзначається, що одним із таких шляхів є впровадження поетапного навчання на всіх рівнях вищої освіти під час засвоєння усіх дисциплін загальної та професійно-практичної підготовки. Окрім того, автор наголошує, що успішному навчанню майбутніх фахівців сфери обслуговування сприятиме практична діяльність, а саме, система завдань репродуктивного та творчого характеру. У роботі представлена система завдань для поетапного навчання студентів ділової комунікації. У результаті чого робиться висновок про те, що систематичне й системне виконання завдань комунікативного спрямування під час засвоєння дисциплін загальної та професійно-практичної підготовки сприяє ефективному навчанню студентів ділової комунікації.

Ключові слова: фахівці сфери обслуговування, студенти, навчання ділової комунікації, поетапне навчання, завдання.

Постановка проблеми. Модернізаційні процеси, що відбуваються в Україні та світі спрямовані на соціально-економічний розвиток кожної з держав. Досвід передових країн дає змогу констатувати, що для досягнення економічного росту необхідні висококваліфіковані, усебічно розвинені, компетентні фахівці, які відповідатимуть запитам сучасного українського і світового ринків праці. З огляду на це, на разі постає питання ефективного підготовки конкурентоздатних спеціалістів усіх сфер діяльності: політики, економіки, промисловості, освіти, науки, культури, мистецтва тощо.

Однією із стратегічних галузей економіки є сфера обслуговування, яка включає в себе всі види комерційних і некомерційних послуг, що надаються підприємствами, організаціями й фізичними особами. Для модернізації й розвитку означеної сфери діяльності в Україні необхідним є не лише збільшення частки оплачуваних послуг, які надають населенню, а й наявність компетентних фахівців, здатних адекватно вести діалог і спілкуватися в різних фахових ситуаціях. Адже високий рівень комунікативної компетентності фахівця безпосередньо впливає на позитивний результат будь-якої професійної діяльності. Саме тому одним із основних завдань сучасної системи професійної освіти має бути навчання ділової комунікації студентів всіх напрямів і спеціальностей.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останнім часом з'явилося багато наукових розвідок присвячених означеній проблемі. До питання формування професійного мовлення студента ВНЗ зверталися українські й зарубіжні вчені: Ф. Бацевич, А. Богуш, І. Дроздова, І. Зимня, С. Караман, Ю. Караулов, Л. Мамчур, М. Пентиліук, Л. Рускуліс та ін. Однак праць, у яких висвітлювалися б методичні аспекти навчання ділової комунікації студентів з погляду на специфіку майбутньої діяльності фахівця сфери обслуговування, ще обмаль.

Комплексне вирішення цієї проблеми лише набирає обертів. Актуальність порушеного питання є беззаперечною, однак воно ще недостатньо вивчене й висвітлене.

Мета нашого дослідження полягає в тому, щоб схарактеризувати і представити авторську методичку навчання ділової комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Професійне ділове мовлення розглядається вченими як вид діяльності людей окремої сфери знань, що знаходить вияв у користуванні мовою конкретної галузі в усній і писемній формах. На думку І. Дроздової, його формування ґрунтується на вдосконаленні мовленнєвої діяльності, основу структури якої становить мовленнєва ситуація, а кінцевим результатом є високоякісна презентація знань, умінь і навичок [3, с. 212]. На нашу думку, ефективне навчання ділової комунікації особистості залежить від «цілеспрямованого пошуку шляхів удосконалення організації освітнього процесу, свідомого проектування змісту навчання на основі оптимального поєднання традиційних та інноваційних педагогічних технологій, дидактичних методів і прийомів» [4, с. 90].

Відзначимо, що одним із таких шляхів є впровадження поетапного навчання на всіх рівнях вищої освіти під час засвоєння усіх дисциплін загальної та професійно-практичної підготовки.

Окрім того, успішному навчанню ділової комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування сприятиме практична діяльність, а саме, система завдань репродуктивного та творчого характеру, що передбачає такі різновиди:

- пропедевтичні (виконання мовленнєвих дій на основі несформульованого поняття про мовлення або спілкування);
- кумуляційні (засвоєння понять з усвідомленням їх суті, визначень, формулювань, виконання відповідних мовленнєвих дій);
- тренувально-мовленнєві (відпрацювання відповідних мовленнєвих умінь та навичок);

– творчі (виконання завдань, що узагальнюють, об'єднують різні поняття, удосконалення власного мовлення, самоаналіз) [5, с. 235–236].

Завдання репродуктивного характеру варто поєднувати з творчими [4, с. 91], адже це сприятиме розвитку ділового мовлення майбутніх фахівців сфери обслуговування.

У межах даної рецепції ми пропонуємо розглянути принцип поетапного навчання ділової комунікації на окремих дисциплінах навчального плану. Представлені в науковій розвідці завдання є орієнтовними.

Так, на першому курсі студенти спеціальності «Професійна освіта (Сфера обслуговування)» засвоюють дисципліну «Українська мова». Її вивчення на нефілологічних факультетах вищих закладів освіти спрямоване на розвиток професійної комунікативної компетентності студентів, тобто формування здатності розв'язувати за допомогою мовних засобів комунікативні завдання в конкретних формах та ситуаціях професійного спілкування.

У процесі засвоєння української мови, серед значної кількості репродуктивних завдань, спрямованих на навчання ділової комунікації, ефективним, на нашу думку, є використання наступних:

Завдання 1. Поставте наголоси у словосполученнях.

Договірні зобов'язання, надання аудиторських послуг, дотримуватися спеціальних вимог, відомості про користувачів, господарсько-фінансова діяльність, штрафні санкції, найважливіший чинник, аналіз показників, показник об'єктивності, дочірні підприємства, експертний висновок, громадська організація, неодноразові порушення, податкова інспекція, ринкові відносини, численні послуги.

Завдання 2. Напишіть текст офіційно-ділового стилю мовлення, використавши в ньому запропоновані фразеологічні сполуки.

Таким чином; точніше кажучи; мається на увазі; при цьому; річ у тім, що...; немає ніяких сумнівів у тому, що...; зрозуміло, що...; перш за все...; надалі...; у зв'язку з цим...; поділяємо позицію; якщо можна так висловитися...; на відміну від...; у цьому...

Завдання 3. Уведіть у речення подані нижче слова (скористайтеся тлумачним словником української мови).

Адепт, атрибут, відсоток, візуалізація, гіпотеза, гонорар, добродій, доцент, емулятор, епатаж, жанр, жури, загал, заколот, іманентний, імпорт, іпотека, канон, кар'єра, клевет, легітимний, логограма, модернізм, мораторій, номенклатура, нюанс, облік, опонент, пропонент, податок, респондент, репринт, сенс, спонсук, тезаурус, термін, ультиматум, усталений, факсиміле, філія, хист, цензура, шедевр.

Завдання 4. Поясніть, як правильно сказати відповідно до літературних норм сучасної української мови.

Дефекти, вади чи недоліки артикуляції? Підбивати чи підводити підсумки? Брати, взяти чи приймати участь? Збірка чи збірник державних документів? Діючий чи чинний закон? Координуючий чи координаційний орган? У відповідності чи відповідно до статті 10 Конституції України?

Завдання 5. Перегляньте телевізійну інформаційну передачу й запишіть усі випадки порушення орфоепічних та акцентуаційних норм.

Завдання 6. Поясніть ненормативність слів і словосполучень. Запишіть нормативний варіант.

Зустрівся з Валентином Петренко, бажая усього самого кращого, давайте поспілкуємося, на слідуочій неділі, відношення у колективі, вибачте мене, особистий листок з обліку кадрів.

Завдання 7. Відредагуйте словосполучення. Прокоментуйте виправлені помилки.

Важжати необхідним, в загальному випадку, відволікати увагу, вклад в науку, включити питання, в найближчий час, в подальшому, в порядку виключення, в разі необхідності, всі бажаячі, в цілому, гостра необхідність, давати добро, давати можливість, дисертаційне дослідження, добитися результатів, доля істини, заклечається в тому, заключити договір, заслугує уваги, звернутися за допомогою звідси слідує, реєстрація учасників, приймати ухвалу, прийняти чиясь сторону, ставити до відома, являти собою, явна помилка, предвзяте ставлення, приходиться на думку, управляючий, в якості секретаря, в той час як, напрямки реалізації.

Завдання 8. Запишіть типові мовні звороти, за допомогою яких можна висловити претензію.

Завдання 9. Укладіть словник термінів Вашої майбутньої професії. Оформіть анотацію. Зробіть презентацію словника.

На другому курсі майбутні фахівці сфери обслуговування засвоюють дисципліну «Комунікативні процеси в педагогічній діяльності». Метою її вивчення є формування комунікативної компетентності студентів; набуття ними комунікативного досвіду, що сприяє розвитку креативних здібностей та спонукає до самореалізації фахівців, активізує пізнавальні інтереси, реалізує евристичні здібності як визначальні для формування професійної майстерності та конкурентоздатності сучасного фахівця сфери обслуговування; вироблення навичок оптимальної мовної поведінки у професійній сфері: вплив на співрозмовника за допомогою вмілого використання різноманітних мовних засобів, оволодіння культурою монологу, діалогу й полілогу, набуття навичок вербальної, невербальної та віртуальної комунікації; сприйняття і відтворення фахових текстів, вибір комунікативно виправданих мовних засобів.

Під час засвоєння означеної дисципліни ефективному навчанню ділової комунікації сприятимуть такі завдання:

Завдання 1. Прочитайте текст, на основі якого складіть свої повідомлення про особливості обміну інформацією та сутність ділової комунікації, використавши кульмінаційний, антикульмінаційний та серединний порядок їх побудови.

Культура мовленнєвого спілкування охоплює два складники: культуру говоріння та культуру слухання. Про одну людину кажуть, що вона говорить, як співає, про іншу – вона вміє не тільки слухати, а й чути. Що при цьому мають на увазі?

Розглянемо характеристику «говоріння». Це механізми побудови висловлювань відповідно до індивідуальних особливостей людини, що говорить. Це й особливості використання лексики, і володіння граматиною, і багатство асоціацій,

і продуктивність чи стереотипність мовлення, його динамічність, прояв за допомогою слів певного ставлення до співрозмовника. Конструюючи висловлювання, ми стимулюємо іншу людину до створення внутрішнього образу, подібного до того, що йому передається. При цьому відбувається розв'язання конкретних комунікативних задач відповідно до мети мовлення й особливостей ситуації. Висловлювання конструються відповідно до граматичних правил, а з погляду психології вони несуть у собі переконуючий вплив.

Учені визначають кілька порядків побудови повідомлень: кульмінаційний порядок (найсильніші аргументи наводяться наприкінці), антикульмінаційний порядок (зворотний, коли, навпаки, коли повідомлення починається з сильного аргументу) та розміщення сильних аргументів усередині повідомлення. Наприклад, викладач хоче наголосити, чому студентам краще не пропускати заняття з дисципліни «Комунікативні процеси у педагогічній діяльності». Для цього він може побудувати речення з серединним порядком повідомлення: «У зібраному вигляді матеріал ніде не надрукований, тому Вам не можна пропускати заняття з означеної дисципліни, бо доведеться багато працювати самостійно». Кульмінаційний порядок повідомлення такий: «У зібраному вигляді матеріал ніде не надрукований, і доведеться багато працювати самостійно, тому Вам не можна пропускати заняття з дисципліни». Антикульмінаційний порядок повідомлення: «Вам не можна пропускати заняття з дисципліни, бо у зібраному вигляді матеріал ніде не надрукований і доведеться багато працювати самостійно». Яка ж форма викладу є ефективнішою? Виявилось, що кульмінаційний і зворотний порядок дають кращі результати, аніж серединний (із незначною перевагою першого над другим) (За Г. Чайкою).

Завдання 2. Утворіть словосполучення професійного спрямування.

Дякувати + давальний відмінок без прийменника;

навчати + родовий відмінок без прийменника;
перекладати + орудний відмінок без прийменника;

повідомляти + знахідний відмінок без прийменника;

вибачати (на) + місцевий відмінок;

опанувати + знахідний відмінок без прийменника;

говорити + орудний відмінок без прийменника;

вибачати + давальний відмінок без прийменника.

Завдання 3. Розробіть проект статусно-рольової гри «студент – викладач» про важливість іміджу в процесі сучасної ділової комунікації.

Завдання 4. Укладіть словничок сленгізмів, якими найбільше послуговуються студенти Вашого факультету.

Завдання 5. Підготуйте кілька виступів на одну тему, але різних за метою, наприклад, інформаційний виступ, рекламний, критичний. Що різнить ці виступи?

Завдання 6. Підготуйте презентацію професії фахівця сфери обслуговування.

– Чим привабливою є обрана професія?

– Що Вам відомо про цей фах? (Історичний екскурс)

– Наскільки Ваша спеціальність важлива й актуальна сьогодні, у перспективі?

– Які ділові й моральні якості допоможуть Вам у професійній діяльності?

– Ким Ви бачите себе у майбутньому?

Завдання 8. Змоделюйте і запишіть типову ситуацію ділової телефонної розмови:

– телефонуйте Ви (на передодні свята Нового року);

– телефонують Вам (на передодні свята Нового року).

Завдання 9. Підготуйтеся до участі у груповій діловій дискусії на тему «Зв'язки з громадськістю як засіб формування позитивного іміджу організації».

Орієнтовні питання для обговорення під час дискусії:

– Сучасна концепція наблік рілейшнз.

– Технології формування позитивного іміджу організації.

– Технології проведення PR-акцій.

Навчання ділової комунікації студентів спеціальності «Професійна освіта (Сфера обслуговування)» можна продовжити у процесі засвоєння дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування». Її вивчення спрямоване на те, щоб «сформувати у студентів знання про етико-психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час контактів з діловими партнерами; забезпечити засвоєння основних процесуальних правил, методів і прийомів ділової комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету; навчити вмінню аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, вести обговорення різних проблем з урахуванням етико-психологічних особливостей ситуацій і партнерів по справі; працювати над самовдосконаленням та формуванням власного ділового іміджу кожного студента» [5, с. 3].

У процесі засвоєння «Етики і психології ділового спілкування» цілеспрямованому навчанню ділової комунікації сприятимуть завдання такого характеру:

Завдання 1. Продовжіть подані нижче мовні формули, поясніть їхню етичну функцію.

Скажіть, будь ласка.... Вибачте, дозвольте запитати.... Допоможіть, будь ласка.... Будь-те ласкаві, поясніть.... Якщо Ваша ласка, напишіть....

Завдання 2. У якому рядку (рядках) є неправильні форми вітання і прощання?

Доброго ранку! Доброго дня! Спокійної ночі!
До зустрічі!

Добрий вечір! Добридень! Прощайте! На все добре!

До завтра! Хай Вам щастить! На добраніч!
Добривечір!

Завдання 3. Запишіть прощальні формули, урахувавши вік, стать, соціальне становище співрозмовника.

Викладачеві:

Бабусі:

Керівникові установи

Колезі по роботі

Подрузі ...

Продавцеві в магазині ...

Завдання 4. Підготуйтеся і проведіть комунікативну гру: а) вітання з однокурсником; б) вітання з деканом факультету; в) вітання з викладачем; г) вітання зі священником; д) вітання з дитиною.

Завдання 5. Підготуйтеся і проведіть тренінг. За допомогою невербальних засобів передайте різні почуття, зокрема: захоплення, радисть, подив, розчарування.

Завдання 6. Перегляньте телевізійні виступи відомих політиків-чоловіків і політиків-жінок. Схарактеризуйте їх (виступи) з погляду гендерних особливостей. Свої думки оформіть у вигляді тез доповіді.

Завдання 7. Підготуйтеся до участі в дискусії на тему «Інтелігентність – це успадкована чи сформована риса людини?». Доберіть матеріал за темою дискусії; визначте переконливі аргументи як на захист, так і проти кожної з альтернативних тез; продумайте способи розгортання тієї чи іншої тези; оформіть майбутній виступ у вигляді певного жанру (репліка, судження, коментар, повідомлення, інформація, резюме); сформулюйте

різні типи запитань до захисників тієї чи іншої тези; обміркуйте відповіді на можливі питання і заперечення.

Завдання 8. У подані нижче речення введіть такі мовні звороти, які б пом'якшили тон відмови та завершіть думку.

Ми не можемо... . Ми не погоджуємося... . Ми не маємо наміру продовжувати... . Цього разу ми не будемо замовляти... . Ваші методи роботи не дали очікуваних результатів, і тому ми... . Зараз ми не можемо змінити умови... .

Висновки. Таким чином, виконання завдань комунікативного спрямування у процесі засвоєння означених дисциплін сприяє ефективному навчанню студентів ділової комунікації. Завдання такого характеру варто виконувати і під час засвоєння усіх інших дисциплін навчального плану. Адже це сприятиме поетапному, системному, систематичному й ефективному формуванню комунікативної й фахової компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Перспективами наступних розвідок є подальше дослідження проблеми формування комунікативної компетентності студентів.

Список літератури:

1. Доброскок І. Організація сучасної ділової комунікації: навчальний посібник [для студентів ВНЗ] / І. Доброскок, Л. Овсієнко. – Переяслав-Хмельницький: «Видавництво К С В», 2015. – 446 с.
2. Дорофеева Н. Навчальна програма дисципліни «Етика та психологія ділового спілкування» (для молодших спеціалістів) / Дорофеева Н. – К.: МАУП, 2006. – 15 с.
3. Дроздова І. Професійний дискурс і мовна особистість студента ВНЗ нефілологічного профілю / І. Дроздова // Вісник Львівського університету. – Серія «Філологія». – 2010. – Вип. 50. – С. 212-221.
4. Овсієнко Л. Формування мовної особистості студента-філолога на засадах компетентнісного підходу / Л. Овсієнко // Вісник Прикарпатського університету. – Серія «Педагогіка». – Івано-Франківськ, 2014. – Випуск LI. – С. 88-94.
5. Пентиліук М. Актуальні проблеми сучасної лінгводидактики: збірник статей / Пентиліук М. – К.: Ленвіт, 2011. – 256 с.

Овсієнко Л.Н.

Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет
імені Григорія Сковороди,
Українська академія акмеології

ОСОБЕННОСТИ ПОЭТАПНОГО ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Аннотация

В предлагаемой статье делается попытка определить особенности поэтапного обучения деловой коммуникации специалистов сферы обслуживания. Автор констатирует, что эффективное обучение деловой коммуникации личности зависит от целенаправленного поиска путей совершенствования организации образовательного процесса, сознательного проектирования содержания обучения на основе оптимального сочетания традиционных и инновационных педагогических технологий, дидактических методов и приемов. Отмечается, что одним из таких путей является внедрение поэтапного обучения на всех уровнях высшего образования в процессе изучения всех дисциплин общей и профессионально-практической подготовки. Кроме того, автор отмечает, что успешному обучению будущих специалистов сферы обслуживания будет способствовать практическая деятельность, а именно, система заданий репродуктивного и творческого характера. В работе представлена система заданий для поэтапного обучения студентов деловой коммуникации. В результате чего делается вывод о том, что систематическое и системное выполнение заданий коммуникативного направления в процессе изучения дисциплин общей и профессионально-практической подготовки способствует эффективному обучению студентов деловой коммуникации.

Ключевые слова: специалисты сферы обслуживания, студенты, обучение деловой коммуникации, поэтапное обучение, задания.

Ovsiienko L.M.

Pereiaslav-Khmelnytskyi State Higher Pedagogical Grygorii Skovoroda University,
Ukrainian Academy of Acmeology

PECULIARITIES OF GRADUAL EDUCATION OF BUSINESS COMMUNICATION OF PROFESSIONAL EMPLOYEES IN SERVICE SECTOR

Summary

The suggested scientific research tries to distinguish the peculiarities of gradual education in business communication for the professional employees in the service sector. The author states, that efficient education of business communication of personality depends on purposive search of ways of improvement in organisation of educational process, responsible designed content of education on the ground of optimal mixture of traditional and innovative pedagogical technologies, didactic methods and approaches. It was distinguished, that one of such ways is the implementation of gradual education at all levels of higher education while mastering all subjects of general and professional and practical training. Besides, the author highlights, that in order to get successful education in the service sphere some practical activity will be helpful, especially the system of reproductive and creative tasks. The study represents the system of exercises for gradual education for students in business communication. As a result the author comes to conclusion, that systematic and system training with tasks, that are communicatively directed while mastering the subjects of general and professionally-practical training contribute to effective education of students in business communication.

Keywords: professional employees in service sector, students, teaching of the business communication, gradual education, tasks.