

УДК 37.02:378:808.5

Назаренко І. О.*кандидат філологічних наук, асистент кафедри української мови,**Заклад вищої освіти «Подільський державний університет»**Кам'янець-Подільський, Україна***E-mail:** nazarenko.mr@gmail.com**ORCID:** 0000-0002-1830-9706

ОРГАНІЗАЦІЯ ВИКЛАДАННЯ КУРСУ «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ» У ВИЩІЙ ШКОЛІ НА ПРИНЦИПАХ ФУНКЦІЙНО-ДІЯЛЬНІСНОГО ПІДХОДУ

Анотація

Високі вимоги до системних змін, які ставить сьогодення перед вищою школою до підготовки майбутніх фахівців зумовлені насамперед потребою сучасного суспільства у спеціалістах, компетентних не тільки у своїй професійній галузі. Адже практично будь-яка сфера потребує від рядового працівника або керівника універсальних комунікаційних навичок, зокрема навичок спікера, модератора або навіть медіатора в ділових взаєминах.

Стаття присвячена проблемі викладання навчальної дисципліни «Ділові комунікації» здобувачам освітнього рівня «магістр» у Закладі вищої освіти «Подільський державний університет». Автор презентує власний досвід роботи над курсом із магістрантами різних спеціальностей, оскільки лінгвометодична проблема залишається невичерпною, адже зумовлена тим, що саме методи визначають технології навчання, які зазнають змін відповідно до вимог часу. Окрім того, актуальність теми ґрунтується на об'єктивній потребі ефективного формування належної комунікативної культури майбутніх фахівців; необхідності обґрунтування теоретичних і методичних засад становлення мовної особистості, у якій галузі вона б не працювала; розробках науково-методичного забезпечення, що відповідає чинним навчальним програмам та передбачає практичну реалізацію дидактичних принципів навчання.

Практичне значення розвідки базується на тому, що запропоновано апробацію системи функційно-діяльнісного підходу, який чітко спрямований на формування комунікативної культури здобувачів другого рівня освіти; представлені методичні прийоми, що ґрунтуються на активних методах навчання з використанням новітніх освітніх технологій. Теоретичні положення та практичні результати дослідження можуть бути використані для покращення академічної підготовки спеціалістів ширшого профілю. Окремі положення можуть бути застосовані для укладання навчально-методичних посібників, підготовки різного роду засобів навчання, навчально-нормативної документації тощо.

Ключові слова: ділові комунікації, функційно-діяльнісний підхід, інтерактивні методи навчання, компетенції, комунікативна культура, активні методи навчання.

Вступ. Курс навчальної дисципліни «Ділові комунікації» для магістрантів Закладу вищої освіти «Подільський державний університет» створено з огляду на необхідність формування мовнокомунікативних компетенцій у майбутніх фахівців різного професійного спрямування. Про актуальну потребу в такій дисципліні свідчить запит суспільства на системні зміни в українській вищій освіті, яка зокрема передбачає її удосконалення на засадах функційно-діяльнісного підходу з використанням сучасних активних методів навчання, що розвивають практичні навички усної та писемної мови, критичне мислення, емоційний інтелект, уміння презентувати результати власної та колективної діяльності під час ділових заходів різного цільового й тематичного спрямування.

Мета статті – презентувати власний досвід роботи з магістрантами різних спеціальностей над курсом «Ділові комунікації», який ґрунтується на принципах функційно-діяльнісного підходу, чітко спрямованого на формування компетенцій комунікативної культури здобувачів другого рівня освіти.

Виклад основного матеріалу. Навчальна дисципліна «Ділові комунікації» для магістрантів Закладу вищої освіти «Подільський державний університет» передбачає на вивчення 90 годин (3 кредити). Курс починається з ознайомлення з теоретичними засадами ділового комунікування. Наступні теми стосуються детального вивчення основ вербального й невербального спілкування та їхньої реалізації в різноманітних формах ділових взаємин: під час підготовки та проведення публічних виступів, бесід, нарад, перемовин, дебатів із опонентами тощо. Окремо для вивчення виносяться тема маніпулятивних логіко-риторичних прийомів маніпуляцій та використання засобів захисту проти них. Поглиблено розглядаються питання особливостей писемної ділової комунікації, зокрема на засадах сучасних етики, етикету та культури.

Така структура навчального курсу «Ділові комунікації» дозволяє якнайповніше реалізувати мету зазначеної дисципліни: формування у студентів необхідних теоретичних знань та практичних навичок у ділових комунікаціях задля вироблення вмінь адаптуватися до змін на ринку праці та підвищення шансів на професійну реалізацію, кар'єрне зростання майбутнього фахівця.

Завдання, які вирішуються у процесі вивчення дисципліни:

- 1) вивчити види й форми комунікації з метою застосування та ефективної взаємодії у фаховій діяльності;
- 2) виробити вміння та навички правильно висловлювати свої думки під час усної/писемної ділової комунікації з метою досягнення оптимального результату;

- 3) – розвивати вміння презентувати себе та результати своєї роботи;
- 4) – виробити навички грамотного, логічного та переконливого монологічного й полілогічного мовлення;
- 5) працювати з різними джерелами інформації та службовою документацією різних груп;
- 6) відшліфувати навички критичного мислення;
- 7) навчити провадити фахову комунікацію залежно від її форми, обставин, персоналії;
- 8) спонукати дотримуватися принципів академічної доброчесності та поваги до чужої інтелектуальної власності під час підготовки до публічних виступів;
- 9) сформувати навички написання текстів офіційно-ділового спрямування завдяки професійному володінню мовним та стильовим інструментарієм;
- 10) навчити розпізнавати маніпулятивні логіко-риторичні прийоми та використовувати вербальні й невербальні засоби захисту проти них;
- 11) провадити усну та писемну ділову комунікацію на засадах сучасних вимог етики, етикету, враховуючи культурний, зокрема етнокультурний, контекст.

Ключовим підходом до навчання дисципліни «Ділові комунікації» з-поміж інших є функційно-діяльнісний принцип. Саме він становить методологічну основу формування мовної компетентності, яка є ключовою в комунікаціях різного роду, оскільки мова – це знакова система, яка водночас є і засобом пізнання та розуміння навколишньої дійсності, й інструментом мовленнєвої діяльності. Оптимальність такого підходу при вивченні розгляданої дисципліни зумовлена метою і завданнями, адже передбачає «спрямованість навчально-виховного процесу на розвиток умінь і навичок особистості, застосування на практиці здобутих знань із різних навчальних предметів, успішну адаптацію людини в соціумі, професійну самореалізацію, формування здібностей до колективної діяльності та самоосвіти» [6].

Базовою концепцією функційно-діялісного підходу є орієнтація на особистісно діялісну модель взаємодії зі здобувачами освіти та їхнє послідовне активне залучення до пошукової навчально-пізнавальної діяльності, яка ґрунтується на отриманні практичного досвіду. У такому разі навчальний процес організовується так, щоб він був єдиною функційною системою, яка дозволяє студентам «чітко розуміти і цілісно уявляти динамічну модель, схему своєї майбутньої професійної діяльності, яка перебуває в постійному розвитку, і значущість окремої навчальної дисципліни у процесі власного професійного становлення» [7, с. 5].

Наріжним каменем функційно-діялісного підходу в навчанні комунікатора є інтегрування різних видів діяльності, оскільки це комплексно формує вміння та навички майбутніх фахівців у різних царинах: опанування фаховою термінологією; обговорення проблемних питань професійної культури, принципів етичного, неманіпулятивного спілкування; робота з різножанровими текстами офіційно-ділового, епістолярного та публіцистичного стилів; написання тез доповідей, презентаційних виступів тощо. Досвід викладачів вищих навчальних закладів переконує, що міждисциплінарний підхід та залучення здобувачів освіти до колективних форм роботи «дають позитивні результати та сприяють формуванню сучасного фахівця з розвинутими комунікативними компетентностями» [8, с. 92].

Зосередженість на формуванні мовної компетентності при використанні функційно-діялісного підходу так чи інакше підсилює компетентності особистісно-комунікативної рефлексії. Зокрема, на заняттях, присвячених мовленнєвій поведінці під час ділової бесіди або наради, моделюванню діалогічних ситуацій здобувач навчається аналізувати та оцінювати емоції співрозмовника та власні, передбачати результати ділової взаємодії тощо. Найкраще удосконалюють компетенцію інтерактивної комунікації саме групові завдання, командна діяльність. Актуальні питання ділової культури та етики, які вивчаються у форматі дослідження та обговорення переможних та невдалих кейсів відомих компаній, неодмінно підвищують компетенцію перцептивної комунікації: «визначення власних етичних цінностей та цінностей своїх колег, особистої позиції щодо моральних зобов'язань перед широким колом клієнтів, споживачів, партнерів» [5, с. 305], адже самопізнання й етика спілкування є засобами формування комунікативних умінь [7].

Курс дисципліни «Ділові комунікації» чітко структурований. Кожна тема передбачає теоретичне опрацювання, усні відповіді на питання за лекційним матеріалом переважно у формі групового обговорення, виконання проблемно-пошукових завдань і тестовий контроль.

Отже, функційно-діялісний підхід при викладанні курсу дозволяє успішно формувати спеціальні компетентності в здобувачів освіти різноманітних галузей, зокрема економічних. Насамперед ідеться про такі:

- 1) уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми;
- 2) здатність генерувати нові ідеї (креативність);
- 3) здатність працювати в міжнародному контексті;
- 4) здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);
- 5) цінування та повага різноманітності та мультикультурності;
- 6) здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- 7) здатність використовувати міжнародні стандарти контролю якості, аудиту, огляду, іншого надання впевненості та супутніх послуг з дотриманням вимог професійної етики в процесі практичної діяльності;

8) здатність виконувати адміністративно-управлінські функції у сфері діяльності суб'єктів господарювання, органів державного сектору;

9) здійснювати публічні ділові й наукові комунікації задля вирішення комунікативних завдань державною та іноземними мовами;

10) використовувати загальноприйняті норми поведінки й моралі в міжособистісних відносинах, професійній і науковій діяльності та підтримувати врівноважені стосунки з членами колективу (команди), споживачами, контрагентами, контактними аудиторіями;

11) використовувати загальноприйняті норми поведінки і моралі в міжособистісних відносинах, професійній і науковій діяльності та підтримувати врівноважені стосунки з членами колективу (команди), споживачами, контрагентами, контактними аудиторіями [10].

Безсумнівно, саме проблемно-пошукові завдання є основою сучасного навчання, завдяки прямому впливу на формування інтегральної, загальної та спеціальних компетенцій відповідно до освітньо-професійних програм, за якими працює Заклад вищої освіти «Подільський державний університет».

Викладач не може не враховувати те, що компетентність – «динамічна комбінація знань, вмінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей» [4]. Саме тому практичні завдання для магістрантів розробляються так, щоб зберігати оптимальний баланс між аналізом кейсів вдалої або невдалої комунікації відомих компаній, брендів у діловій сфері та виконанням практичних завдань, які передбачають вирішення проблемних питань задля набуття відповідних навичок спілкування у професійній діяльності. Важливим чинником є те, що такі активні методи роботи навчають здобувачів «визначати позицію співрозмовника, оцінювати послідовність аргументації та уміти не лише вдало сформулювати власну позицію, а й захистити її за допомогою доказів» [3, с. 183].

У майбутніх фахівців різних спеціальностей (зокрема 051 «Економіка», 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок», 073 «Менеджмент», 076 «Підприємництво та торгівля», 281 «Публічне управління та адміністрування») інтегральна компетентність пов'язана зі здатністю «розв'язувати складні завдання і проблеми у сфері професійної діяльності з обліку, аналізу, контролю, аудиту, оподаткування або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог» [10]. Тому проблемно-пошукові завдання для згаданих спеціальностей розроблені таким чином, щоб якнайповніше забезпечувати формування та розвиток компетенцій, визначених освітньо-професійними програмами.

Окрім теоретичного матеріалу про особливості ефективної комунікації (усної та письмової), найпоширеніші моделі спілкування, види маніпулятивних прийомів, магістранти ретельно вивчають правила етикету, зокрема прийняті в різних культурах, досліджують принципи композиції публічного виступу, виявляють структурні особливості та недоліки доповідей за відеоматеріалами в Інтернет-мережі, відстежують взаємозв'язок між частинами тексту, відповідністю завдань, поданих у вступі, до висновків тощо. Як свідчить практика, ретельне опрацювання чужих виступів на нарадах, ділових презентаціях, комунікація з клієнтами та партнерами через соціальні мережі тощо сприяє формуванню навички аналізувати власну поведінку в контексті ділового спілкування.

Для формування навичок презентувати власні ідеї, розробки, підсумки діяльності в різних формах пропонуємо різні завдання, зокрема створення опорних конспектів, інфографіки, за допомогою інструментів генерації ідей, подібних до Mind Map, використання ШІ тощо. Використання цифрових технологій допомагають «підвищити мотивацію вивчення навчального матеріалу, розвинути бажання та навички самостійного навчання, сформувати елементи глобального мислення, а також дозволяють створити таку модель навчання, в якій здобувачі вищої освіти мають домінуючу позицію, а суть навчання полягає в самостійному здобутті знань та вдосконаленні комунікативних навичок і вмінь, а не просто у передачі навчальної інформації» [9, с. 224].

Отже, функційно-діяльнісний підхід у формуванні мовленнєвих і комунікативних компетенцій майбутніх фахівців сприяє поглибленню знань про стилістичну систему української мови; розвитку субкомпетенцій у формуванні мовних і мовленнєвих видів професійно орієнтованої комунікативної компетентності; засвоєнню норм мовленнєвої поведінки, зокрема етичної; оволодінню різноманітними стратегіями й тактиками ефективної комунікації у діловій сфері; формуванню потреби в самоосвіті для постійного вдосконалення особистісно-мовленнєвої діяльності; розвитку вмінь і навичок переконливо викладати свої думки, дискутувати, використовуючи різні способи аргументації, вести діалог зі співрозмовниками, дотримуючись правил мовленнєвого етикету тощо.

Аналіз результатів навчання дисципліни «Ділові комунікації» розкриває аспекти, які потребують уваги викладача задля реалізації мети та завдань курсу при врахуванні індивідуальних освітніх потреб здобувачів освіти. Подальшого висвітлення заслуговують питання інтеграційного потенціалу дисципліни «Ділові комунікації», використання нових принципів дизайн-мислення в освіті, кейс-методу як одного з методів функційно-діяльнісного підходу в навчанні, що «відкриває широкий простір для творчості, самостійності, розвиває практичне мислення, уміння аналізувати інформацію, формувати і розв'язувати проблеми, а також формує життєві компетенції» [2]. У подальших розвідках автор планує більше детально розкрити питання нових педагогічних стратегій у вищій школі, ефективності впливу «активних і комунікативних методів на розвиток мовних навичок, культурної свідомості та критичного мислення» [11, с. 183] у здобувачів освіти.

The practical significance of the research is based on the fact that the approbation of the system of a functional-activity approach has been proposed, which is clearly aimed at the formation of a communicative culture of second-level education applicants; methodological techniques based on active teaching methods using the latest educational technologies have been presented. Theoretical

provisions and practical results of the study can be used to improve the academic training of specialists of a wide range of fields. Individual provisions can be applied to compile teaching aids, prepare various types of teaching aids, educational and regulatory documentation, etc.

Keywords: business communications, functional-activity approach, interactive teaching methods, competencies, communicative culture, active teaching methods.

References

1. Kniazheva, I.A. (2019). Systemno-diialnisnyi pidkhd do orhanizatsii navchalnoho protsesu v umovakh modernizatsii vyshchoi osvity [System-activity approach to the organization of the educational process in the context of modernization of higher education]. *Nauka i osvita. – Science and education*, 7/8. 25–27 [in Ukrainian].
2. Kudria, M.M. Keis-metod yak zasib efektyvnoho vyvchennia inozemnoi movy [Case method as a means of effective foreign language learning]. Retrieved from: https://www.academia.edu/89102997/%D0%9A%D1%83%D0%B4%D1%80%D1%8F_%D0%A2%D0%95%D0%97%D0%99 [in Ukrainian].
3. Maksymets, O.M. (2022). Formuvannia movnokomunikatyvnykh navychok u protsesi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv [Formation of language and communication skills in the process of training future specialists.]. *Pedahohika formuvannia tvorchoi osobystosti u vyshchii i zahalnoosvitnii shkolakh : zb. nauk. pr. / [redkol.: A.V. Sushchenko (holov. red.) ta in.]. – Pedagogy of the formation of a creative personality in higher and general education schools*. Odesa: Vydavnychiy dim «Helvetyka», 84. 181–186 [in Ukrainian].
4. Metodychni rekomendatsii shchodo rozroblennia standartiv vyshchoi osvity [Methodological recommendations for the development of higher education standards]. Retrieved from: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/proekty%20standartiv%20vishcha%2> [in Ukrainian].
5. Nazarenko, I.O. (2024). *Funktsionalno-diialnisnyi pidkhd pry vykladanni dystsypliny «Akademichne pysmo ta rytoryka» zdobuvacham stupenia doktora filosofii [Functional-activity approach in teaching the discipline 'Academic Writing and Rhetoric' to candidates for the degree of Doctor of Philosophy]*. Suchasna osvita Ukrainy: problemy, dosvid, perspektyvy. Monohrafiia / za zah. red. V. V. Ivanyshyn. – Modern Education in Ukraine: Problems, Experience, Prospects. Monograph. Kamianets-Podilskyi. Zaklad vyshchoi osvity «Podilskyi derzhavnyi universytet». Ryha, Latvii: Baltija Publishing. 302–311. DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-422-1-30> [in Ukrainian].
6. Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu bazovoi i povnoi zahalnoi serednoi osvity. Postanova KМУ №1392 vid 23.11.11. [On approval of the State Standard of Basic and Complete General Secondary Education. Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 1392 of 23.11.11.]. Retrieved from: https://osvita.ua/legislation/Ser_osv/28030/ [in Ukrainian].
7. Sarapulova, Ye. H., & Panchenko, T.D. (2008). Samopiznannia ta etyka spilkuvannia yak zasoby formuvannia komunikatyvnykh vmyn u predstavnykiv molodoho pokolinnia [Self-knowledge and ethics of communication as means of forming communicative skills in representatives of the younger generation]. *Pedahohika tolerantnosti. – Pedagogy of tolerance*, 45, 57–65 [in Ukrainian].
8. Serebrianska, O.I. (2021). «Osnovy akademichnoho pysma» v zakladakh vyshchoi osvity: mizhdystsyplinarne spriamuvannia. [‘Fundamentals of Academic Writing’ in Higher Education Institutions: Interdisciplinary Orientation]. *Educological discourse*, 1(32). 87–100. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/349663513_Osnovi_akademichnogo_pisma_v_zakladakh_visoj_osvity_mizhdisciplinarne_spramuvanna [in Ukrainian].
9. Stoika, O. Ya., & Veremiienko, V. O. (2023). Rol IKT u formuvanni profesiinykh kompetentnostei maibutnikh vykladachiv ZVO. [The role of ICT in the formation of professional competencies of future teachers of higher education institutions]. *Innovatsiina pedahohika. – Innovative pedagogy*, 56. T. 1. 221–224. Retrieved from: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/49839/1/46.pdf>. [in Ukrainian].
10. Zaklad vyshchoi osvity «Podilskyi derzhavnyi universytet» (2024). Osvitno-profesiini prohramy 2024 r. (proiekty) [Educational and professional programs 2024 (projects)]. Retrieved from: <https://pdatu.edu.ua/vidomosti-pro-osvitni-programi-yaki-realizuyutsya-v-universiteti.html?view=article&id=2051&catid=2>. [in Ukrainian].
11. Stadnichenko, O., Stasyk, M., Shulha, O., & Nazarenko, I. (2024). Interaction of cultural and linguistic aspects of Ukrainian philology: modern vectors of scientific discourse. Synesis. Brasil. Rio de Janeiro : Universidade Católica de Petrópolis. V. 16, 3. 169–188. Retrieved from: <https://seer.ucp.br/seer/index.php/synesis/issue/view/146> [in English].