

УДК 378.06

## **ДО ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ**

© Зотова-Садило О. Ю.

*У статті акцентовано увагу на дослідженні стану сформованості професійного ділового спілкування та міжкультурного ділового спілкування майбутніх фахівців технічного та економічного спрямування. Автор представляє кількісний та якісний аналіз результатів емпіричного дослідження означеної проблеми. Базовим підходом до реалізації проблеми формування ПДС майбутніх фахівців автор вважає системну аудиторну та позааудиторну взаємодію студентів і науково-педагогічного складу вищого навчального закладу. Аналіз результатів дослідження виявив наявну потребу в інтегрованому підході до розв'язання проблеми. Саме така необхідність синтезувати матеріал різних дисциплін гуманітарного блоку в контексті формування і розвитку навичок професійного ділового спілкування зумовила вибір принципів, стратегічних завдань та змістового компонента програми авторського спецкурсу «Професійне ділове спілкування».*

**Ключові слова:** професійне спілкування, міжкультурне ділове спілкування, гуманітарна підготовка, емпіричне дослідження, стан сформованості умінь та навичок професійного спілкування студентів, аудиторна та позааудиторна взаємодія.

**Актуальність та постановка проблеми у загальному вигляді, її зв'язок з важливим науковими і практичними завданнями.**

В Європейському просторі, в тому числі в Україні, існує соціальний запит на фахівців, які мають високий рівень сформованості професійного спілкування. Слід зазначити, що на сучасному етапі вітчизняні вищі навчальні заклади готують спеціалістів відповідно до потреб суспільства. Проте протягом останніх років спостерігається тенденція до зменшення обсягу держзамовлення у цій сфері. Урядовці пояснюють це тим, що 40% економістів, наприклад, які випускаються вищою школою, приходять відразу на біржу праці [1]. На їхню думку, у зв'язку з цією ситуацією, немалі кошти на підготовку спеціалістів держава витрачає даремно. Певною мірою така оцінка правомірна, бо в більшості випадків на біржу потрапляють випускники з досить неякісною професійною підготовкою, про що засвідчують роботодавці, які відмовляють їм у працевлаштуванні. Саме цим, напевне, зумовлена незатребуваність частини фахівців з вищою освітою на ринку праці. З огляду на зазначене, вищим навчальним закладам варто звернути особливу увагу на підвищення якості освітніх послуг і цілеспрямовано шукати розв'язання проблеми саме в цьому напрямі. Переконані, що формування професійного ділового спілкування (ПДС) / міжкультурного ділового спілкування нині є одним із перспективних напрямів підготовки майбутніх фахівців, оскільки впевнене володіння комунікативними навичками – це привабливий чинник для працевлаштування спеціаліста.

**Мета наукового дослідження.**

Дослідження здійснено з метою визначити існуючий стан розв'язання проблеми формування ПДС у вищих навчальних закладах; виявити методи і форми навчальної діяльності, що застосовуються в практиці гуманітарної підготовки майбутніх фахівців; на основі отриманих результатів окреслити подальші шляхи теоретичної та практичної розробки проблеми.

### **Виклад основного матеріалу дослідження.**

У процесі роботи застосовані методи емпіричного дослідження. Науково доведено, що саме ці методи наукового-педагогічного пізнання дають можливість вивчити досліджуваний феномен різнобічно та досить глибоко, виявити достовірні факти про реальну педагогічну дійсність, встановити наявність зв'язків між явищами та закономірність тенденцій їх розвитку [2]. Так, польовий вид спостереження за взаємодією студентів під час занять з філософії, психології, іноземних та української мов, спецкурсів «Психологія спілкування», «Public Relations» та ін. сприяв накопиченню інформації стосовно існуючого рівня володіння ПДС майбутніх фахівців. Зокрема, приховане спостереження включеного та невключеного характеру під час занять з іноземної мови за професійним спрямуванням, української словесності виявило, що студентам краще вдаються такі види підготовленого ПДС, як монологічне висловлювання на задану тему, презентація, доповідь, написання творчих завдань тощо. Проте недостатньо добре вони володіють навичками спонтанного мовлення, постановки різних типів запитань, аргументування власної точки зору та опонування зауважень партнера. Значні труднощі викликає письмовий аспект ПДС, наприклад, переклад рідною мовою професійно зорієнтованих текстів, написання резюме, складання анотацій та ведення ділової документації. У майбутній професійній діяльності брак спеціальних знань спричинить значні утруднення при веденні ділової бесіди, дискусії чи переговорів з іноземними партнерами. Лексико-граматичні помилки в ділових паперах негативно впливають на професійний імідж фахівця, стають серйозною перепорою в пошуках першого робочого місця та майбутнього кар'єрного зростання.

Відкрите спостереження за студентами економічних та технічних спеціальностей на заняттях з філософії, психології спілкування, методики викладання економіки, спецкурсу «Public Relations» підтвердило думку про те, що більш успішним є саме підготовлене ПДС. Студентам успішно вдається реферування навчального матеріалу та його презентація, доповіді на самостійно опрацьовані теми, переказ матеріалу підручника тощо. Варто зазначити, що особистісно діяльнісний підхід до організації занять з рідної та іноземних мов, зокрема застосування комунікативно орієнтованих ситуативних завдань, є досить продуктивним засобом розвитку навичок спілкування і певною мірою готує студентів до спілкування в реальних умовах. Проте увага викладача і студентів більшою мірою акцентована на мовному аспекті висловлювання, а не на його професійно орієнтованому змісті, що пояснюється навчальною метою та завданнями філологічних дисциплін. Метод спостереження виявив питання,

що потребують значного доопрацювання в аспекті цілеспрямованого формування ПДС та міжкультурного ділового спілкування.

З метою збору більш детальної інформації щодо стану сформованості умінь та навичок професійного ділового спілкування студентів ми звернулись до анкетування. Його мета: виявити стан практичного розв'язання проблеми. Студентам пропонувалась тест-анкета, особливість якої полягала в тому, що слід було обов'язково обґрунтувати свій вибір варіанту відповіді на питання. Таким чином, ми намагались мотивувати респондентів до розкриття глибини володіння матеріалом і висловлення суб'єктивного ставлення до проблеми. В якості респондентів виступали студенти і викладачі Криворізького економічного інституту, Криворізького факультету Запорізького національного університету, Кіровоградського національного університету. Всього було залучено – 435 студентів II і IV курсів та 42 викладачі.

Звернемося до детального аналізу анкетування. На питання: «Чи вважаєте ви за доцільне навчати майбутнього фахівця професійного ділового спілкування?», переважна більшість респондентів відповіла позитивно, а саме: 97% студентів II курсу (247 із 254) і 99% студентів IV курсу (176 із 178) стверджують про необхідність майбутньому фахівцю економічної та технічної сфер досконало володіти ПДС.

Базовим підходом до реалізації проблеми формування ПДС майбутніх фахівців, на наше переконання, є системна аудиторна та позааудиторна взаємодія студентів і науково-педагогічного складу вищого навчального закладу. Саме з метою виявити роль інтегрування змісту дисциплін гуманітарної складової в систему аудиторної та позааудиторної роботи запропоновано питання: «Які види аудиторної та позааудиторної роботи, що впроваджуються у вашому ВНЗ, найбільш значимо сприяють тому, щоб ви стали конкурентоспроможним фахівцем, який володіє навичками ПДС?».

Проаналізуємо відповіді. Щодо аудиторного аспекту: респонденти згадують практичні заняття з іноземної мови, психології, української мови, економіки підприємств, маркетингу, лекції з філософії, політології, фахових дисциплін. Це загалом підтверджує результати педагогічних спостережень з цього питання. Про необхідність акцентувати увагу на комунікативній спрямованості вправ під час занять свідчить той факт, що 52% студентів взагалі не змогли дати відповіді на питання, ще 25% обмежились вибором запропонованого варіанту анкети, не обґрунтовуючи його, і лише 23% дали більш-менш чіткі відповіді на питання (назвали дисципліни та форми роботи, які сприяли формуванню ПДС).

Стосовно позааудиторної діяльності анкетування виявило, що лише 20% студентів адекватно оцінюють цей аспект навчальної діяльності як ефективний засіб розвитку навичок професійного спілкування. Вони звітують про участь в науково-практичних конференціях, предметних олімпіадах, творчих конкурсах, роботі в редакційних колегіях, гуртках, дискусійних і диспут-клубах тощо. 51,5% усвідомлюють вагому роль позааудиторної роботи у формуванні навичок, необхідних для навчання та формування професійного ділового спілкування, проте не в змозі пригадати жодної форми роботи чи заходу в

цьому напрямі, які б впроваджувались у їхньому ВНЗ, що свідчить про недосконалість системи роботи в означеному аспекті та незначну кількість студентів, залучених до активної участі в позанавчальній роботі. Традиційні культурно-масові заходи, переважно розважального характеру, наприклад, «Студентська весна», «КВК», «Пошук талантів» тощо, як видно з анкети, охоплюють менше 50% студентської молоді, сприяють більшою мірою розвитку творчих здібностей та опосередковано впливають на формування ПДС. Приблизно 22,5% обмежують означений вид діяльності виконанням самостійної роботи, з чим важко погодитись, а 6% опитаних взагалі не вважають за потрібне синтезувати аудиторні та позааудиторні види діяльності, звужуючи навчальний процес суто до академічних лекцій та практичних занять.

Зважаючи на те, що в сучасній вищій школі активно впроваджується кредитно-модульна система навчання, яка ґрунтується на високій вмотивованості до саморозвитку студента, оскільки значна частина навчального матеріалу відводиться на індивідуальне опрацювання, позааудиторна діяльність набуває особливого значення. У цьому контексті студентам пропонувались питання: «Що робите ви самостійно для опанування навичками ПДС?». Відповіді респондентів свідчать, що усвідомлюючи важливу роль ПДС в майбутній професійній діяльності, вони не повною мірою розуміють, яким чином можна сформувати та розвинути необхідні уміння і навички. Значна кількість (47%) відповіли, що читають спеціальну літературу, 19% комбінують читання з переглядом ділових новин по телебаченню, 30% взагалі не змогли дати відповідь на запитання, 4% вважають, що безпосереднє живе спілкування «з різними людьми» сприяє формуванню ПДС майбутніх фахівців економічної та технічної сфери. Ніхто з респондентів II та IV року навчання не відвідують тематичних тренінгів зі спілкування, клубних об'єднань, спецкурсів відповідного спрямування тощо. У цілому аналіз відповідей студентів демонструє відсутність системної роботи в цьому напрямку в сучасних вищих навчальних закладах. Поодинокі заходи, на кшталт тренінгу з фахових дисциплін, науково-практичних конференцій, захисту курсових та дипломних робіт не в змозі вирішити проблему формування ПДС. Ці види роботи не мають за мету навчати, як правильно побудувати акт спілкування, а швидше – презентувати набуті уміння та навички в означеному аспекті. Така позиція ВНЗ не повною мірою відповідає запитам сучасного молодого фахівця та ринку праці. Проблема загострюється тому, що державне замовлення на фахівців у ВНЗ останнім часом скорочується, більшість студентів навчаються на комерційній основі і, замовляючи послугу таким чином, розраховують на якісну освіту. У цьому контексті перед вищою школою постає завдання задовольнити потреби майбутніх спеціалістів у повному обсязі. Як свідчить світова практика, одним із ефективних шляхів розв'язання проблеми є інтегрування змісту фахових дисциплін в систему гуманітарної аудиторної та позааудиторної підготовки майбутніх фахівців.

Зважаючи на зазначене вище завдання, доречно проаналізувати уявлення студентів щодо образу сучасного конкурентоспроможного фахівця європейського рівня, яким вони прагнуть бути. Респондентам запропонували створити власну модель у довільній формі (у вигляді схеми, таблиці чи есе). Застосувавши метод узагальнення, ми фіксували ті ознаки та якості, які включали респонденти, вважаючи їх найбільш значимими. На цій основі розраховували відсоткове співвідношення кожного окремого складника, таким чином трансформуючи часткове в загальне. З метою образного відтворення уявлень опитуваних звернулись до кругової діаграми (Рис.1).



Рисунок 1. Схематичне відображення уявлень студентів щодо якостей фахівця.

Деталізуємо складові узагальненої діаграми за висловлюваннями респондентів. Згідно із застосованим методом, поняття «Високий рівень володіння ПДС» уніфікує такі якості фахівця, як висока комунікабельність, досконале володіння декількома мовами, здатність грамотно висловлювати свої думки, гнучкість в прийнятті рішень, вміння виходити переможцем зі складних ситуацій, презентувати себе та свої ідеї.

Полікультурність має на увазі високу духовність індивідуума, знання світової літературної та мистецької спадщини, сучасної музики, театру, живопису, поважне ставлення до проявів інших культур, релігій, позитивне сприйняття альтернативного мислення та його проявів. Окрім того, ця категорія передбачає володіння іноземними мовами, що значно полегшує встановлення ділових контактів із зарубіжними партнерами на суб'єкт-суб'єктних засадах [3].

Безперечним позитивом, на нашу думку, є наявність сегменту «Прагнення до самоосвіти та саморозвитку» у студентській моделі сучасного фахівця. Це засвідчує свідоме ставлення до набуття базових знань та постійного самовдосконалення в аспекті професійної відповідності певної частини молодих фахівців. Бентежить, що лише невелика їх частина (4%) вже готова

розвивати власний потенціал. Зорієнтувати решту, окреслити вектор напрямку освіти протягом життя є одним із завдань гуманітарної освіти у вищій школі.

Цілком природно, що абсолютно всі респонденти включили до власних моделей якості, пов'язані з поняттям «спеціальні фахові знання». На переконання студентів, саме це головна складова майбутнього кар'єрного успіху.

Як видно з діаграми, комунікативний компонент образу сучасного фахівця, згідно з уявленнями респондентів, є другим найважливішим фактором успішного кар'єрного розвитку. Студенти усвідомлюють, що творчий фахівець користується мовою не лише як засобом спілкування, мова для нього – засіб перекодування ідей у слова, відтворення свого натхнення у формі, зрозумілій оточуючим. Це навіть оптимізм з приводу перспектив розвитку досліджуваної проблеми. Проте студенти зовсім не наділили свого фахівця творчими рисами: в моделі відсутня креативна складова, що свідчить про нерозуміння ролі творчого інтелекту в розв'язанні професійних завдань. Саме творче мислення трансформує базові знання в креативний продукт чи нестандартний підхід до розв'язання фахових проблем, за який роботодавець і споживач готові платити. Обійшли своєю увагою студенти також ціннісно-мотиваційну сферу спеціаліста, яка визначає спрямованість розвитку та виступає рушійною силою майбутньої професійної діяльності.

Не дивлячись на те, що представлена модель є недосконалою і презентує особистість конкурентоспроможного фахівця дещо обмежено, вона чітко констатує уявлення студентів про мету, до якої вони прагнуть. Слід нагадати, що в анкетуванні взяли участь студенти II курсу, які знаходяться на півшляху до отримання ступеня бакалавра і мають час сформувати чіткіші уявлення в цьому аспекті, та студенти IV курсу, які є на завершальному етапі освітнього процесу і змушені будуть самотужки надолужувати те, що не доотримали під час навчання в університеті. На наше переконання, подолати цю невідповідність в змозі дисципліни чи спецкурси гуманітарного спрямування, чий зміст інтегрований у професійне поле.

Наступне завдання анкети для студентів, що актуалізує міжкультурний аспект професійного ділового спілкування, сформульовано у вигляді комунікативної ситуації іноземною мовою. Слід зважати на різний рівень базової підготовки респондентів: в числі опитуваних були студенти II курсу, які на момент анкетування вивчали іноземну мову протягом трьох семестрів, та студенти IV курсу, що вивчали мову поглиблено, починаючи з I курсу. Саме з огляду на цей факт ми здійснювали аналіз результатів. Завдання полягало в тому, щоб написати невелике за обсягом висловлювання-пораду бізнесмену-початківцю щодо успішного розвитку його справи. На жаль, саме це питання анкети виявилось найскладнішим для виконання, що зумовило низькі результати (рис.2).

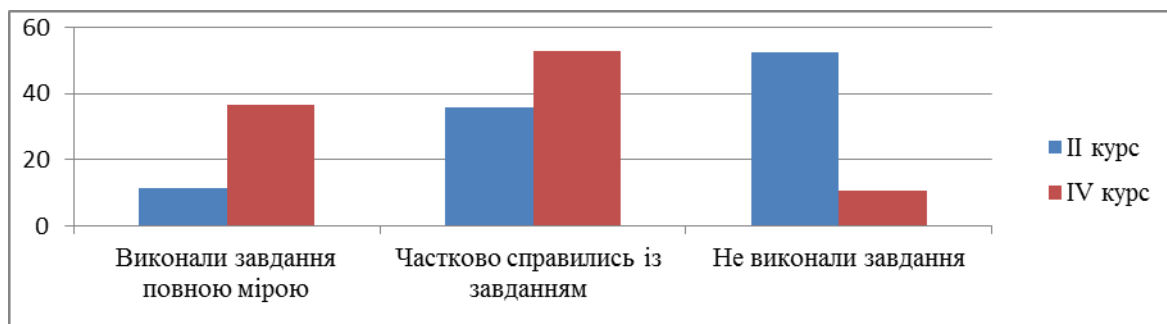


Рис.2. Результати відповідей на запитання іноземною мовою.

Зокрема, 52,5% респондентів II курсу взагалі виявились не готовими виражати свої думки іноземною мовою, 36% частково справились з роботою (зрозуміли завдання, висловили власну думку, припустившись при цьому грубих граматичних помилок) і лише 11,5% зрозуміли й виконали завдання в цілому правильно. Результати виконання завдання студентами IV курсу такі: 36,5% справились добре, 53% відповіли частково (коректно сформулювали висловлювання, допустивши незначні помилки, що в цілому не вплинули на зміст), 10,5% виявились не спроможними виконати завдання. Таким чином, результати засвідчують переважно задовільний та низький рівні підготовки майбутніх фахівців до міжкультурного спілкування, що вказує на необхідність більше уваги приділяти формуванню міжкультурної компетенції в процесі підготовки майбутніх фахівців.

### Висновки

Таким чином, високий рівень зацікавленості проблемою серед опитуваних засвідчує актуальність здійснюваного дослідження та затребуваність пропонованих науково-методичних розробок у цьому контексті. Результати дослідження зумовлюють необхідність розробки синтезованого курсу з елементами психології, логіки, конфліктології, риторики, призначення якого – підготовка майбутніх спеціалістів до професійного ділового спілкування з колегами, керівництвом та клієнтами, а також міжкультурного спілкування з іноземними партнерами. Саме така необхідність синтезувати матеріал різних дисциплін гуманітарного блоку в контексті формування і розвитку навичок професійного ділового спілкування зумовила розробку спецкурсу «Професійне ділове спілкування» із відповідним теоретичним обґрунтуванням та методичним забезпеченням [4].

### Список використаних джерел

1. Мельник Н. 40% випускників-економістів потрапляють на біржу праці : [Електронний ресурс] / Наталія Мельник // Публікація з офіційного сайту «Центру міжнародних проектів НДІ прикладних інформаційних технологій» // режим доступу до сайту: <http://eurosvita.net/index.php/?category=1&id=1624>.

2. Педагогіка вищої школи : навч. посібник / [З.Н. Курлянд, Р.І. Хмельок, А.В. Семенова та ін.] ; за ред. З.Н. Курлянд. – 2-ге вид., перероб. і доповн. – К. : Знання, 2005. – 399с.

3. Зотова-Садило О. Ю. Структура творчої особистості сучасного фахівця / Олена Юрїївна Зотова-Садило // Сучасна освіта творчо обдарованої молоді: ідеї, технології, перспективи. Матеріали конференції (Кривий Ріг, 16-18 квітня 2008р.). – Київ-Кривий Ріг, 2008р. – С. 40-45.

4. Зотова-Садило О.Ю. Професійне ділове спілкування: науково-методичні підходи [Навчально-методичний посібник : Рекомендований до друку Міністерством освіти і науки України (Лист від 15.05.12 № з/11-6799)]. – Кривий Ріг , 2013. – 230 с. – ISBN 978-966-97083-2-2.

#### REFERENCES

1. Melnyk N. 40% vypusknikyiv-economistiv potrapliayut na birzhu pratsci : [Internet resource] / Nataly Melnyk // Publication from official website of «International Project Centre NDI of Information Technologies» : <http://eurosvita.net/index.php/?category=1&id=1624>

2. Pedagogica Vyschoyi Shkoly : textbook / [Z.N. Kurliand, R.I.Hmeliuk, A.V.Semionova and others] ; edited by Z.N. Kurliand. – 2-d edition, changed. – K. : Znannya, 2005. – 399p.

3. Zotova-Sadylo O.Y. Creative Personality Structure of modern specialist / Olena Zotova-Sadylo // Suchasna osvita tvorcho obdarovanoyi molodi : Ideyi, tehnologiyi, perspektvyu. The materials of the conference (Kryvy Rih, 16-18<sup>th</sup> of April 2008). – Kyviv – Kryvy Rih, 2008. – P. 40-45.

4. Zotova-Sadylo O.Y. Professional Business Communication : scientific and methodical approaches [Textbook]. - Kryvy Rih, 2013. – 230 с. – ISBN 978-966-97083-2-2.

**ЗОТОВА-САДИЛО Е.Ю.** – кандидат педагогических наук, доцент кафедры иностранных языков, Криворожский национальный университет (Кривой Рог, Украина), e-mail: [hjzotova74@ukr.net](mailto:hjzotova74@ukr.net)

#### **К ПРОБЛЕМЕ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ**

В статье акцентировано внимание на исследовании состояния сформированности профессионального общения (ПДО) делового и межкультурного делового общения будущих специалистов технического и экономического направлений. Автор представляет количественный и качественный анализ результатов эмпирического исследования вышеуказанной проблемы. Основным принципом решения проблемы формирования ПДО будущих специалистов автор считает системную аудиторную и внеаудиторную интеракцию студентов и научно-педагогического состава высшего учебного заведения. Анализ результатов исследования выявил необходимость интегрированного подхода к решению проблемы. Именно такая необходимость синтезировать материал различных дисциплин гуманитарного блока в контексте формирования навыков ПДО обусловила выбор принципов, стратегических задач и содержательного компонента программы авторского спецкурса «Профессиональное деловое общение».

**Ключевые слова:** профессиональное деловое общение, межкультурное деловое общение, гуманитарная подготовка, эмпирическое исследование, состояние сформированности навыков профессионального делового общения студентов, аудиторная и внеаудиторная интеракция.

**ZOTOVA-SADYLO, OLENA** - PhD in Pedagogic sciences, Associate Professor of the Department of Foreign Languages, Kryvy Rih National University (Kryvy Rih, Ukraine), E-mail: [hjzotova74@ukr.net](mailto:hjzotova74@ukr.net)



## **PROBLEMS OF BUSINESS COMMUNICATION DEVELOPMENT OF FUTURE SPECIALISTS IN HIGHER EDUCATIONAL ESTABLISHMENTS**

The character of the publication lays the emphasis on quality research of professional communication and intercultural communication development of future specialists in economics and technical area. There is quantitative and qualitative analysis of the problem's empiric study in the article. The author considers that the basic approach to development of business communication is system in-class and out-of-class interacting of students and scientific-pedagogical stuff in higher educational establishment. The analysis of undertaken research identified the need for integrating approach to fulfillment of the problem. This objectively raises the necessity in synthesis of different disciplines of the humanities content as the approach to business and intercultural business communication development, which resulted in selecting the principles, strategic assignments and substantial components of the author's special course "Business Professional Communication".

**Key words:** business communication, intercultural business communication, discipline of the humanities, empiric study, the level of business communication development, in-class and out-of-class interacting.

*Рекомендовано до публікації д-р філос.наук, проф. Рижовою І.С.  
Дата надходження рукопису 08.01.2017*