

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ ОСВІТНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Кваліфікаційна робота

магістра

на тему **Формування комунікативних вмінь у майбутніх фахівців
спеціальності «Управління персоналом»**

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.0119-з
спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки
освітньої програми Педагогіка вищої школи
Н. С. Швець

Керівник професор кафедри педагогіки та
психології освітньої діяльності,
професор, д.пед.н. Локарева Г. В.

Рецензент старший викладач кафедри
педагогіки та психології освітньої діяльності,
к.пед.н. Турбар Т. В.

Запоріжжя

2020

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ВМІНЬ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ	8
1.1. Понятійний аналіз обґрунтування формування комунікативних вмінь...	8
1.2. Способи комунікації майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом.....	15
1.3. Характеристика видів професійної комунікації майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом.....	18
РОЗДІЛ 2. ПЕДАГОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ.....	25
2.1. Специфіка комунікативних вмінь та особливості їх формування.....	25
2.2. Стан сформованості комунікативних вмінь у майбутніх фахівців.....	33
2.3. Педагогічні умови формування комунікативних вмінь.....	50
2.4. Методичні рекомендації з формування комунікативних вмінь та практика їх реалізації.....	61
ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	77

ВСТУП

У кваліфікаційній роботі розглядаються особливості становлення компетентності особистості фахівців у процесі спілкування як важлива умова буття та особистості.

Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії особистості із світом духовної, матеріальної культури, тому є результатом досвіду спілкування з людьми. Певний інтерес для нашого дослідження має проблема співвідношення комунікативної компетентності і комунікативних здібностей, аналіз якої здійснено у ряді досліджень. Компетентність трактується як деяка характеристика поведінки, домінуюча форма активності особистості, сформованість відповідних навичок і вмінь, ступінь освоєння певної діяльності. Здібності характеризуються як потенційні можливості та задатки, від яких залежить швидкість, якість і рівень сформованості відповідної компетентності. Відповідно комунікативна компетентність інтерпретується як «здатність» встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми». До її складу входить сукупність знань та умінь, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу. Комунікативна компетентність розглядається як ступінь оволодіння нормами спілкування, поведінки, як результат засвоєння поведінки, оволодіння «технікою» спілкування.

Розглядається роль комунікативної компетентності у професійній підготовці сучасного фахівця; характеристика її основних компонентів та особливостей формування в освітньому процесі вищого навчального закладу.

Об'єкт дослідження: професійна підготовка майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом.

Предмет дослідження: процес підготовки майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом.

Мета дослідження: обґрунтування, визначення умов формування

комунікативних навичок у майбутніх фахівців спеціальності управління персоналом.

Для досягнення даної мети, нами були поставлені такі **завдання:**

1. Проаналізувати основні поняття з проблеми формування комунікативних вмінь та визначити способи комунікації майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом.

2. Охарактеризувати види професійної комунікації майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом.

3. Вивчити специфіку та особливості формування комунікативних вмінь.

4. Охарактеризувати стан сформованості комунікативних вмінь майбутніх фахівців.

5. Визначити педагогічні умови формування комунікативних вмінь та розробити рекомендації з формувань комунікативних вмінь.

Для виконання поставлених завдань, ми будемо використовувати такі **методи:**

- теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення, систематизація – для визначення сутності комунікативних вмінь у майбутніх фахівців;

- емпіричні: метод анкетування, метод математичної обробки результатів анкетування.

Теоретичне значення роботи полягає в тому, що вирішено вдосконалення формування компетентності, комунікативних вмінь у майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом.

Практичне значення роботи полягає у розробці формування комунікативних навичок у майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ВМІНЬ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

1.1. Понятійний аналіз обґрунтування формування комунікативних вмінь

До базових понять формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом відносимо поняття: «комунікація», «компетентність» «комунікативна компетентність», «комунікативний процес» «комунікативні навички».

У організаційному контексті поняття «комунікація» розглядається як процес (комунікація – це спілкування людей: обмін ідеями, думками, намірами, відчуттями, інформацією) і як об'єкт (сукупність технічних засобів, що забезпечують процеси передачі інформації). Добре налагоджені комунікації сприяють забезпеченню організаційної ефективності. Якщо організація ефективна в області комунікації, вона ефективна і у всіх інших видах діяльності.

Комунікації повинні бути такі, щоб фахівці, мали об'єктивну інформацію в потрібний час і в зручній формі для ухвалення рішень.

Щодо конкретної організації існує зовнішня комунікація і внутрішня.

Зовнішня комунікація – це комунікація зі світом, що знаходиться за межами вашої організації, це комунікації між організацією і зовнішнім середовищем. Завдання зовнішніх комунікацій – задовольнити інформаційні потреби організації, налагодити зв'язки з державними органами, громадськістю, постачальниками, клієнтами. За допомогою зовнішніх комунікацій формується і підтримується імідж компанії.

Внутрішні, або внутрішньо-організаційні, комунікації (між

підрозділами, комунікація усередині підрозділів по рівнях виробництва і управління, міжособові комунікації, неформальні комунікації) стають як частина виробничо-господарської діяльності: зв'язок між відділами, звіти відділу реалізації або відомості складського обліку. Найважливіша мета внутрішньої комунікації в організації – створення серед співробітників підтримки цілей і політики, організації, що проводиться керівництвом. За допомогою комунікації співробітники отримують необхідні знання і мотивацію, стають кращими захисниками і популяризаторами планів компанії.

Комунікація – це процес, який забезпечує утворення суспільства.

Комунікація забезпечує передачу інформації та ідей.

Комунікація – це процес спілкування і передачі інформації між людьми або їх групами у вигляді усних і письмових повідомлень, мови рухів тіла і параметрів мови.

У сучасних зарубіжних та вітчизняних наукових дослідженнях не існує єдиного визначення терміну «компетентність». Серед основних підходів до тлумачення компетентності можна виділити такі:

- 1) сукупність знань, умінь, навичок, досвіду, цінностей т (С. Гончаренко, В. Кремінський та ін.);
- 2) здатність виконувати певну діяльність;
- 3) володіння певними компетенціями (С. Вишнякова, А. Хуторський);
- 4) інтегративна характеристика особистості щодо ефективного виконання певної діяльності (М. Головань).

Наукові розвідки Ю. Косенка підтверджують наявність понад 200 визначень комунікації у зарубіжних та вітчизняних джерелах. Згідно з польським комунікологом Т. Гобан-Класом науковець наводить сім типових визначень комунікації:

- 1) комунікація як передача інформації, ідей, емоцій, умінь;
- 2) комунікація як порозуміння;
- 3) комунікація як вплив за допомогою знаків і символів на людей;

- 4) комунікація як об'єднання за допомогою мови чи знаків;
- 5) комунікація як взаємодія за допомогою символів;
- 6) комунікація як обмін значеннями між людьми;
- 7) комунікація як складник суспільного процесу.

У сучасній науці існують різні підходи до співвідношення понять «комунікація», «спілкування». Так, група авторів під керівництвом М. Василика у праці «Основи теорії комунікації» розглядає три основні підходи до визначення цих понять:

- 1) ототожнення понять «комунікація» і «спілкування»;
- 2) розділення понять «комунікація» і «спілкування»;
- 3) співвіднесення понять «комунікація» і «спілкування» на основі поняття інформаційного обміну.

Комунікація – це складний процес, що охоплює кілька взаємозалежних етапів, кожен з яких є важливим для розуміння адресатом суті надісланого йому повідомлення.

Інформація – повідомлення, яке дає змогу усунути невизначеність знань користувача про стан об'єкта та розвиток подій.

В процесі обміну інформацією можна виділити вісім базових елементів:

1. Відправник – передавач, що генерує ідеї або збирає інформацію і передає її. Ним може бути індивід або група разом працюючих людей.

2. Кодування – це процес перетворення ідей у символи, зображення, рисунки, форми, звуки, мову і т. п. Тобто, перш ніж передавати ідею, відправник повинен за допомогою символів закодувати її, використавши для цього слова, інтонації, жести (мову тіла) і надати ідеї. Таке кодування перетворює ідею у повідомлення.

3. Повідомлення – сукупність символів, власне інформація, що закодована за допомогою символів і передається одержувачу. Саме заради цього і здійснюється акт комунікації. Багато повідомлень передається у формі символів мови. Проте символи можуть бути і невербальними, наприклад, графічні зображення, жести, міміка та інші рухи тіла.

4. Канали передачі – засоби, за допомогою яких сигнал спрямовується від передавача до приймача.

5. Декодування – процес, за допомогою якого приймач повідомлення переводить одержані символи в конкретну інформацію і інтерпретує її значення. Тобто одержувач декодує повідомлене шляхом перетворення символів у значення. Якщо не потрібна реакція на ідеї та процес обміну інформацією на цьому завершується.

6. Приймач – цільова аудиторія або особа, якій призначається інформація і яка її інтерпретує.

7. Відгук – сукупність реакції обмежувача повідомлення після ознайомлення із його змістом. Можна спостерігати три основні типи результатів комунікації:

8. Зворотній зв'язок – частина відгуку одержувача, що поступає передавачу.

Вона розглядається як сигнал, спрямований одержувачем інформації відправнику повідомлення, як підтвердження факту одержання повідомлення. Він характеризує ступінь розуміння, або нерозуміння інформації, що міститься в ньому.

Зворотній зв'язок може набувати форми не тільки слова, але і кивка головою, усмішки, потиснення руки, або заперечливого жесту рукою, певного виразу очей, інтонації голосу, зміни положення тіла тощо.

Зворотній зв'язок виконує такі основні функції:

- протистоїть тому, що робить соціально-економічна система, коли вона виходить за встановлені обмеження;
- компенсує збурювальні дії зовнішніх і внутрішніх факторів, підтримує стан стійкої рівноваги системи;
- синтезує зовнішні і внутрішні збурювання, які прагнуть вивести систему із стану стійкої рівноваги;
- виробляє управлінські рішення для цілеспрямованого впливу на об'єкт управління.

На практиці іноді має місце недооцінка зворотного зв'язку і зайве захоплення односторонньою комунікацією, коли зверху вниз поступають численні накази, розпорядження, вимоги тощо.

При наявності зворотного зв'язку відправник і одержувач міняються комунікаційними ролями. Тобто ефективний обмін інформацією повинен бути двосторонньо спрямованим: зворотний зв'язок необхідний, щоб мати уявлення, у якій мірі повідомлення було сприйнятим і зрозумілим.

Керівник не має підстави думати, що все сказане ним або написане буде сприйняте точно так, як він замислив. Тому, якщо зворотний зв'язок заблокований, керівник врешті-решт виявиться заблокованим або обманутим.

Зворотний зв'язок помітно підвищує шанси на ефективний обмін інформацією, дозволяє обоє сторонам позбавитись шуму.

На мові теорії передачі інформації шумом називають те, що спотворює сенс. Це може бути мова (у вербальному (усному) і невербальному оформленні), різне сприйняття, різниця в організаційному статусі між керівником і підлеглим. Зменшення шуму може досягатися багатьма способами. Одним з них є збільшення надмірності, тобто повторення повідомлення або якоїсь його частини.

Комунікація не обмежується простим передаванням. Вона має здійснюватися так, щоб надіслана інформація мотивувала дії того, кому вона адресована.

Ми дотримуємося думки, що комунікація є більш широким поняттям, ніж спілкування, оскільки інформаційний обмін у сучасному світі здійснюється не тільки вербально і безпосередньо з людьми, але й невербально та опосередковано. Таке тлумачення комунікації є особливо корисним для вивчення формування комунікативних вмінь у майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом, оскільки в їх інформаційному обміні задіяні слова, тексти, жести, тощо.

Основою комунікацій є інформація. Комунікація – передавання інформації від однієї особи до іншої.

Управлінські комунікації – вулиця з двостороннім рухом, яка вимагає уміння слухати і інших форм зворотного зв'язку.

Організаційна комунікація – це процес, за допомогою якого керівники розвивають систему надання інформації передачі відомостей великій кількості людей усередині організації і окремим індивідуумам і інститутам за її межами.

Комунікативний процес – це взаємодія між різними суб'єктами комунікації, при якому здійснюється обмін інформацією. Він включає динамічну зміну етапів формування, передавання, приймання, розшифрування і використання інформації в обох напрямках при взаємодії комунікантів.

Комунікаційний процес здійснюється в кілька етапів:

- зародження ідеї;
- кодування інформації і вибір каналу передавання ідеї.
- декодування (розшифрування символів відправника мовою отримувача;
- здійснення зворотного зв'язку (відправник і отримувач міняються комунікаційними ролями).

Комунікаційний процес починається тоді, коли відправник вирішує повідомити якийсь факт, ідею отримувачу. Ця інформація є важливою для відправника, і він вважає, що її можна використати для досягнення певних цілей, обговоривши це попередньо з іншою зацікавленою людиною.

Комунікаційний процес вважають завершеним, коли отримувач підтвердив своє розуміння інформації відправнику. Для цього здійснюють зворотний зв'язок, у процесі якого з'ясовується, наскільки правильно зрозумів інформацію отримувач.

Комунікаційний процес слід здійснювати з дотриманням певних вимог щодо його організації – послідовності етапів, урахування психології учасників, використання зворотного зв'язку.

Комунікативний потік може перемішатися в горизонтальному і

вертикальному напрямку. Внутрішні комунікації включають: низхідний і висхідний рівні вертикальних комунікацій, комунікації по горизонталі, комунікації між керівником і підлеглими, комунікації між формальними і неформальними групами. Внутрішні комунікаційні процеси покликані задовольнити потреби різних рівнів ухвалення рішень.

Умови здійснення комунікації:

- наявність щонайменше двох осіб: відправника – особи, яка генерує інформацію, що призначена для передачі; та одержувача – особи, для якої призначена інформація, що передається.
- наявність повідомлення, тобто закодованої за допомогою будь-яких символів інформації, призначеної для передачі;
- наявність каналу комунікації, тобто засобу, за допомогою якого передається інформація;
- наявність зворотного зв'язку, тобто процесу передачі повідомлення у зворотному напрямку: від одержувача до відправника. Таке повідомлення містить інформацію про ступінь сприйняття й зрозумілості отриманого повідомлення.

Екологічність комунікації – дотримання комунікативних етичних та емотивних норм користування мовою. Етикетні висловлення формують етикетну рамку спілкування, виконуючи комунікативну й апелятивну функції – встановлення, продовження чи завершення контакту між учасниками спілкування. Усі мовленнєві висловлення є або екологічними, тобто спрямованими на успішність комунікації та досягнення певної кооперації у спілкуванні, або неекологічними, тобто орієнтованими на конфлікт та деструкцію.

Отже, ми проаналізувати основні поняття з проблеми формування комунікативних вмінь та визначити способи комунікації майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом.

1.2. Способи комунікації майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом

В управлінні персоналом використовуються різні способи комунікації. Завдання полягає в тому, щоб насамперед вміло використати різноманітні способи комунікації, серед яких можна назвати такі:

Формальні комунікації – передбачені організаційною структурою. Формальні комунікації поділяються на вертикальні, горизонтальні та діагональні.

До вертикальних комунікацій належать комунікації зверху вниз і знизу вгору.

Комунікації зверху вниз вирішують п'ять основних завдань:

- 1) ознайомлення працівників з цілями організації для усвідомлення ними важливості виконуваної роботи;
- 2) викладення конкретних інструкцій щодо виконання робіт;
- 3) забезпечення розуміння роботи та її зв'язку з іншими завданнями організації;
- 4) надання інформації про процедури і методи виконання роботи;
- 5) забезпечення підлеглих інформацією зворотного зв'язку про результати діяльності організації.

Отже, комунікації зверху вниз допомагають пов'язувати різні рівні організації, координувати їх діяльність. Поряд з тим, комунікації зверху вниз мають певні недоліки:

- створення передумов для формування авторитарної системи,
- значне завантаження підлеглих;
- постійні втрати інформації внаслідок викривлень, помилкової інтерпретації.

Горизонтальні комунікації здійснюються між особами, які знаходяться на одному рівні ієрархії.

Діагональні комунікації здійснюються між особами, які перебувають на

різних рівнях ієрархії (наприклад, між лінійними та штабними підрозділами, коли штабні служби керують виконанням певних функцій).

Неформальні комунікації — не передбачені організаційною структурою. Неформальна інформація буває досить корисною для доповнення інформації, отриманої через формальні канали комунікації. Неформальні канали, як і формальні, передають інформацію у чотирьох напрямках: вгору, вниз, горизонтально, по діагоналі.

Для вироблення оптимальних управлінських рішень фахівці повинні використовувати не лише формальні, а й неформальні канали комунікацій.

Система неформальних комунікацій характеризується:

- швидкістю передавання інформації;
- потенційною можливістю доповнювати формальні канали комунікацій;
- передбачливий характер неформальних комунікацій;
- оперування останніми новинами тощо.

Американські автори виділяють два великих класи комунікацій з подальшою їх деталізацією:

- комунікації між організацією та її зовнішнім середовищем;
- комунікації між рівнями і підрозділами організації.

Письмові комунікації – це передавання інформації на паперових, магнітних, лазерних носіях. Використовуються за необхідності передати або зафіксувати і зберегти інформацію точно.

Усні комунікації – передбачають спілкування за допомогою усного мовлення (бесіда зі співрозмовником наодинці, наради, виступи перед аудиторією, телефонні розмови). Перевагою таких комунікацій є економія часу, швидше порозуміння, яке забезпечується інтонацією, гучністю голосу, його емоційним забарвленням.

Структура простої комунікації. включає як мінімум:

- 1) два учасників-комунікантів, наділених свідомістю і що володіють нормами деякої семіотичної системи, наприклад, мови;

- 2) ситуацію (або ситуації), яку вони прагнуть осмислити і зрозуміти;
- 3) тексти, що виражають сенс ситуації в мові або елементах даної семіотичної системи;
- 4) мотиви і цілі, що роблять тексти направленними, тобто те, що спонукає суб'єктів звертатися один до одного;
- 5) процес матеріальної передачі текстів. Таким чином, тексти, дії з їх побудови і, навпаки, дії з реконструкції їх змісту і сенсу, а також пов'язані з цим мислення і розуміння, складають зміст До.

Сторони комунікації:

- Комунікативна сторона спілкування (чи комунікація у вузькому сенсі слова) складається в обміні інформацією між індивідами, що спілкуються.
- Інтерактивна сторона полягає в організації взаємодії між індивідами, що спілкуються (обмін діями).
- Перцептивна сторона спілкування означає процес сприйняття і пізнання один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння.

Характер комунікаційної системи будь-якої організації у великій мірі залежить від типу структурних систем, що використовуються для побудови управлінської системи. Структуру прийнято зображувати позиціями (окремі особи, організації, структурні підрозділи, технічне обладнання та ін.) і зв'язками між ними. Основні типи структурних схем наступні: лінійна, кільцева, сотова, багатозв'язкова, типу «колесо», ієрархічна, зіркова тощо.

- За лінійної схеми, кожна позиція (окрім крайніх) пов'язана із двома сусідніми, інформація, що передається з одного кінця на інший, стає відомою всім. Тут немає відносин підлеглості, але будь-який розрив зв'язку не компенсується, і така організація стає малокерованою, оскільки контакт між окремими частинами системи втрачається. Але простота побудови, порівняно короткі канали зв'язку створюють передумови для оперативного прийняття рішень.

- Кільцева схема являє собою замкнуту структуру із однаковими

зв'язками. За цієї схеми підвищується швидкість передачі інформації і стійкість структури, оскільки будь-які дві позиції використовують два напрямки інформаційного обміну.

- Сотова схема являє собою більш складну структуру із розвинутими багатьма шляхами проходження інформації. Багатозв'язна схема реалізує принцип: кожен і зв'язаний із кожним. Тут зв'язки рівноцінні, і жоден з них не має переваг перед іншим.

- Висока швидкість проходження інформації досягається прямими зв'язками, коли не має потреби використовувати обхідні шляхи. Близькими до багатозв'язної схеми є схема типу «колесо» і зіркова схема. Перша з них не передбачає встановлення зв'язку із двома сусідами і з центром.

- За зіркової схеми кожна позиція підтримує зв'язок лише із центром, який виконує командні функції.

- Найбільш поширеною є ієрархічна схема, яка уособлює командні функції одних позицій у відношенні до інших. Позиції, розташовані у верхній частині схеми, є чисто підлеглими. Позиції, розташовані над ними, є одночасно підлеглими і командними. І нарешті, позиції, розташовані у верхній частині схеми, виконують лише командні функції. Ієрархічна схема передбачає більш високу централізацію у порівнянні з кільцевою. Але найбільш високий рівень централізації командних функцій має місце за зіркової схеми, де поведінка кожного елемента у повній мірі залежить від центральної позиції.

1.3. Характеристика видів професійної комунікації майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом

Види комунікацій:

1. Міжособистісна комунікація являє собою безпосередній контакт людей;
2. Групову комунікація – люди вступають в спілкування в малих групах

(кількість їх осіб може бути від 3 до 20-30 чоловік);

3. Масова комунікація – це процес поширення інформації і впливу в суспільстві за допомогою спеціальних коштів, друку, телебачення, радіо, кіно, повідомлення надходить відразу до великих груп людей.

Спілкування людей здійснюється за допомогою вербальних і невербальних методів. Під невербальною комунікацією розуміється взаємодія, заснована на обміні безсловесними комунікативними актами, такими як: жести, міміка, пози і інші поведінкові прояви, які передають інформацію про об'єкт.

Вербальні комунікації реалізуються за допомогою усних (діалог, нарада, переговори, презентації) або письмових повідомлень (накази, розпорядження, інструкції, листи і ін.).

Для підвищення ефективності комунікацій важливо приділяти велику увагу культурі мови. Читання грає найважливішу роль, особливо для людей, що мають аналітичний розум і що володіють технікою швидкого читання.

Мовна комунікація – це вивчення створення, передачі і аналізу різних видів повідомлень, а також їх інформаційної дії. Студенти, що вивчають мовну комунікацію, досліджують комунікативні процеси, як вони виникають між окремими людьми, в групах, організаціях і об'єднаннях; досліджують міжособову і невербальну комунікацію, риторику і критику, аргументацію і мистецтво переконання, художнє читання і інші аспекти комунікації.

Міжособова комунікація – комунікація з іншою людиною – найбільш поширений тип внутрішніх комунікацій. Комунікації між неформальними групами можуть охоплювати набір зв'язків – від побутових до виробничих.

Суспільні або масові комунікації – процес повідомлення інформації за допомогою технічних засобів або засобів масової комунікації чисельно великим групам людей: друк, радіо, кіно, телебачення.

При аналізі і описі комунікацію необхідно розрізняти:

- 1) У широкому сенсі – як одну з основ людської життєдіяльності і багатообразні форми мовної діяльності;
- 2) Інформаційний обмін в технологічно організованих системах;

3) Комунікація як інтелектуальний процес, що має витриманий ідеально-змістовний план і пов'язаний з певними ситуаціями соціальної дії;

4) Екзистенціальну комунікацію як акт виявлення Я в Іншому. У такій якості комунікація – основа екзистенціального відношення між людьми (як відносини між Я і Ти) і вирішальний процес для самовизначення людини в світі, в якому чоловік знаходить розуміння свого буття, його підстав.

Виділяють 10 універсальних принципів ефективною письмовою комунікації: тактовність, персональність, позитивність, активність, цілісність, зв'язність, ясність, стислість, легкість для читання, уніфікація, послання, що враховують суть (переконливий лист, лист з поганою новиною, інструкція і так далі).

Види комуникативних бар'єрів:

Не завжди процес комунікації є ефективним, адже між тим, хто доносить інформацію і тим, хто її сприймає можуть виникати комуникативні бар'єри – психологічні перепони, які людина установлює, аби захиститися від небажаної, небезпечної інформації.

Виділяються такі типи бар'єрів, залежно від причин їх виникнення:

– Бар'єр взаєморозуміння. Може виникати через похибки в процесі передачі інформації. Наприклад, коли комуникатор говорить невиразно, надто швидко, нечітко або вживає велику кількість звуків-паразитів.

– Семантичний бар'єр. Виникає, коли одне і те ж слово різні люди розуміють по-різному, вкладають у них свій власний сенс. Таке викривлення може бути наслідком особливостей особистісного сприйняття людини, її професійної діяльності.

– Стилiстичний бар'єр. Він виникає при невідповідності стилю мови того, хто говорить, і ситуації спілкування або стилю мови, стану того, хто в цей час слухає.

– Логічний бар'єр. Виникає, коли логіка міркування того хто говорить або занадто складна для розуміння слухаючого, або здається йому неправильною, суперечить властивій йому манері доказів.

– Соціально-культурний бар'єр. Його причиною стають соціальні, політичні, релігійні і професійні розбіжності в поглядах, звичках, традиціях, що призводять до різного пояснення і сприйняття тих або інших понять, явищ, розумінь.

– Бар'єр авторитету. Іноді перешкодою може стати саме несприйняття того, хто говорить через його неавторитетність в очах слухача. Або ж навпаки, під час спілкування з людиною, яка є для співрозмовника дуже авторитетною, він може губитися, бути неуважним, не знати, що відповісти.

– Бар'єр відносин. Йдеться про виникнення почуття ворожості, недовіри до того хто говорить, а потім – і до інформації, яку він передає.

Комунікаційні канали. Ефективність комунікацій великою мірою залежить від правильно обраного каналу передавання інформації. Комунікаційний канал – шлях, яким передається інформація. Класифікують комунікаційні канали за їх пропускну спроможністю і за придатністю для різних видів повідомлень.

За цими ознаками виділяють: фізичну присутність (особистий контакт), інтерактивні канали, особисті статичні канали, знеособлені статичні канали.

– Пропускна спроможність каналу — обсяг інформації, який може бути переданий через канал за одну комунікативну сесію (тобто за один прийом).

– Фізична присутність (особисте спілкування).Є найефективнішим каналом, оскільки гарантує пряму взаємодію, передавання багатьох інформаційних сигналів, миттєвий зворотний зв'язок і особистий підхід. Тому переважна більшість керівників надає перевагу особистому спілкуванню в ділових зустрічах, особливо щодо важливих питань, оскільки обмін думками відбувається не лише на вербальному рівні, а й на емоційному, підсвідомому, що сприяє глибшому і точнішому осмисленню ситуації.

– Інтерактивні канали. Це спілкування по телефону, за допомогою електронних засобів зв'язку. Характеризується прискореним обміном інформацією. Але у цьому разі відсутній особистий контакт, через що з комунікаційного процесу випадає «мова тіла». Тому популярними стають

відеоконференції.

– Особисті статичні канали – це письмові повідомлення (записки, листи, зауваження)

До знеособлених комунікаційних каналів належать звіти, бюлетені тощо. Мають найменшу пропускну спроможність і не забезпечують ніякого зворотного зв'язку.

Вибір каналу залежить від того, яким є повідомлення – звичайним, рутинним, чи нестандартним, складним. Звичайні повідомлення містять багато різних даних або просто закріплюють у письмовій формі те, про що вже є усна домовленість. Такі повідомлення можна передавати через менш місткі канали. Письмові комунікації доцільні й тоді, коли інформація є офіційною або коли учасники комунікації віддалені один від одного на значні відстані. Нестандартні повідомлення, як правило, є неоднозначними і можуть бути неправильно сприйняті. Часто їх передають за форс-мажорних обставин, тому слід обирати наймісткіші канали.

За цільовою спрямованістю комунікації бувають інструктуючі, мотивуючі та інформуючі, які постачають інформацію для прийняття управлінських рішень організації і контроль за їх виконанням. Для досягнення цілей організації та ефективного обміну інформацією використовуються висхідні, низхідні та горизонтальні комунікації. Висхідні комунікації, як правило, здійснюються у формі звітів, пропозицій і пояснювальних записок. Метою їх є оповіщення вищого керівництва про те, що робиться на більш низьких рівнях ієрархічної системи.

Існують певні правила успішного здійснення вертикальних комунікацій:

- а) правильний, ввічливий стиль мови;
- б) достатня гласність, що унеможливорює домисли, плітки;
- в) недопущення дріб'язкової опіки над підлеглими;
- г) не допускати передачу інструкцій, вказівок від вищого керівника безпосередньо до останнього адресата, що веде до втрати відповідальності, порушення встановленої ієрархії.

Перед низхідними комунікаціями ставиться задача довести до відома і свідомості вищих рівнів, стратегічні напрямки майбутньої діяльності.

Яскравим прикладом горизонтальної комунікації є обмін інформацією між різними відділами та іншими структурними підрозділами, в результаті чого досягається координація і узгодження діяльності для досягнення загальних цілей організації. Умовою ефективного здійснення горизонтальних комунікацій є чіткий розподіл обов'язків, повноважень і відповідальності структурних підрозділів, дотримання службової етики взаємовідносин, використання сучасних засобів зв'язку тощо.

На практиці ефективність комунікацій знижується, якщо неточно формулюється повідомлення, має місце помилковий переклад або нечітке тлумачення, допускаються втрати інформації у процесі передачі її зберігання має місце неухважність працівників, недостатній час для адаптації, передчасна оцінка, страх, відсутність передачі та ін.

Вважають серйозною перешкодою у налагодженні ефективних комунікацій в ділових організаціях є авторитарне відношення адміністрації до підлеглих, нечіткість або небажання керівників виконувати свої обов'язки, відсутність здорової атмосфери у розробці ділової політики і мотивації для спілкування працівників між собою, неправильне визначення прав і відповідальності, страх керівників і підлеглих за наслідки при передачі надто відвертої інформації тощо.

У підприємницькій діяльності використовуються різні засоби, види і форми комунікації. Завдання полягає у тому, щоб насамперед вміло використати різноманітні види комунікації, серед яких можна назвати такі:

- передача інформації, утримання, інформування (читання лекції в аудиторії, виступ по радіо тощо);
- експресивна – виразна, що характеризується експресією – силою прояву почуттів, переживань (наприклад, зустріч після довгої розлуки);
- переконуюча – прагнення вплинути на інших, висловлення захоплення, прохання, що особливо важливо для політичних діячів, юристів,

торгових працівників;

- соціально-ритуальна – використання норм і звичаїв соціально-культурної поведінки (процедура знайомства, звичаї гостинності);

- паралінгвістична комунікація – спілкування за допомогою міміки, виразу очей і рота, а також позі рухів (передача різних відтінків повідомлення, його окритого змісту).

Отже, у розділі 1 було обґрунтовано комунікації, які перш за все забезпечують комунікативні вміння. Охарактеризовано види професійної комунікації майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом.

РОЗДІЛ 2

ПЕДАГОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

2.1. Специфіка комунікативних вмінь та особливості їх формування

Більшість науковців підтримують точку зору, що необхідною умовою готовності майбутнього фахівця є не тільки уміння, а й набуті навички, які здобуваються особистістю у процесі зовнішньої, тобто практичної діяльності й одночасно розвиваються внутрішньо, але під впливом зовнішніх факторів. Формуючись у сфері розумової діяльності, уміння й навички є наслідком як зазначеної діяльності, так і розвитку здібностей, оскільки засновані на них і разом із тим є їх передумовою.

З'ясуємо сутність поняття «навички» за допомогою лексикографічних праць. У тлумачному словнику навичка трактується як уміння, набуте вправами, досвідом; навик; вміння вирішувати той чи інший вид завдання.

Педагогічний словник визначає навички як дії, складові частини яких у процесі формування стають автоматизованими. За умов наявності навички діяльність людини відбувається більш продуктивно. Навички виступають необхідним компонентом уміння.

З психологічного погляду, навичка – це дія, сформована шляхом повторення, що характеризується високим ступенем засвоєння та відсутністю поелементного свідомого регулювання контролю.

Розрізняють навички перцептивні, інтелектуальні та рухові, а також:

- 1) первинно автоматизовані навички, що формуються без усвідомлення їхніх компонентів;
- 2) вторинно автоматизовані навички, що формуються з попереднім усвідомленням компонентів дії.

На формування навичок впливають такі емпіричні фактори: мотивація до

фахової та українськомовної комунікативної діяльності, навченість виконувати завдання, що стосуються професійної та комунікативної діяльності; прогрес у засвоєнні навчального матеріалу, пов'язаний з використанням ефективних форм, методів, прийомів роботи; узагальнення, систематизація, закріплення вивченого; «з'ясування змісту операції; оволодіння, поступовість переходу від одного рівня оволодіння до іншого за певними показниками (автоматизованість, інтеріоризованість, швидкість) тощо. Різні сполучення цих факторів створюють різні картини процесу формування навички: швидкий прогрес на початку та уповільнений наприкінці. Можливі й змішані варіанти».

Комунікативні навички – це вміння ефективно спілкуватися. Це здатність розуміти, що має на увазі співрозмовник, і бути зрозумілим їм, вміння домовлятися, досягати своєї мети через спілкування. Цей вид навичок виконує безліч важливих функцій в розвитку особистості.

Комунікативні навички – це здатність людини взаємодіяти з іншими людьми, адекватно інтерпретуючи отримувану інформацію, а також правильно її передаючи. Ці навички дуже важливі в суспільстві, коли щодня необхідно взаємодіяти з багатьма людьми.

Мета комунікативних вмінь: навчитися приємної і гармонійної взаємодії з оточуючими людьми: однолітками, батьками та самим собою.

Завдання комунікативних навичок:

- Знайти нових друзів.
- Пізнати себе через спілкування з собою та іншими.
- Навчитися найбільш ефективним методам вирішення конфліктних, складних емоційних ситуацій.
- Сформувати базисне почуття впевненості в собі і своїх силах.
- Розвинути творчі здібності.

Нині все більше дослідників схиляються до думки, що компетентність є глибинною і стійкою якістю особистості, яка зумовлює її поведінку в безлічі виробничих ситуацій. При цьому компетентність є інтегральною характеристикою особистості, що включає в себе сукупність окремих

компетенцій. Компетенція розуміється як процедурне вміння, особиста здатність фахівця вирішувати певний клас професійних завдань, завжди пов'язана з людиною та її поведінкою, яка характеризується ефективністю та результативністю.

Компетентності подаються у вигляді опису конкретних завдань:

- наймати та підбирати кадри;
- удосконалювати команди шляхом планування і проведення навчань;
- оцінювати та вдосконалювати методи розвитку персоналу;
- планувати, розподіляти й оцінювати роботу команд, окремих співробітників і свою власну;
- домагатися довіри до себе підлеглих і підтримувати її; налагоджувати, підтримувати та зміцнювати ефективні робочі зв'язки; виявляти та залагоджувати міжособистісні конфлікти;
- збирати й оцінювати інформацію
- обмінюватися з колегами інформацією для прийняття рішень;
- відслідковувати найбільш важливі тенденції та прогнозувати події;
- проводити наради та групові обговорення з прийняття рішень;
- давати поради і консультації співробітникам.

Дивлячись на стан комунікативних навичок склалося два узагальнених підходи:

- функціональний, згідно з яким під професійними компетенціями розуміють здатність діяти відповідно до прийнятих стандартів професійної діяльності;
- особистісний, заснований на розумінні компетентності як сукупності професійно-значущих особистісних характеристик, що дають змогу домагатися високих результатів у роботі.

Основні компетенції включають систему цінностей, мотивацію, комунікативні здібності, знання, вміння та навички.

Проблема формування комунікативних умінь і навичок студентів нині набуває особливого значення, оскільки саме від рівня розвитку таких умінь

залежить становлення професійно-комунікативної компетентності майбутнього фахівця. Вища освіта вимагає не тільки пояснення студентові мовних фактів, явищ, процесів, розуміння та інтерпретацію отриманої інформації, а насамперед – вміння на практиці використовувати набуті знання, тобто орієнтація робиться не на процес навчання, а на результат освітнього процесу – готовність випускника до подальшої професійно-комунікативної діяльності. Така підготовка потребує пошуку найбільш досконалих методичних шляхів організації навчально-виховного процесу. Для розв'язання цієї проблеми потрібно враховувати низку вимог, обумовлених сутністю й характером навчання, що виражені в принципах навчання, які визначаємо як керівні положення, нормативні вимоги до організації та проведення дидактичного процесу, які мають характер загальних вказівок, правил і норм щодо комунікативної діяльності студентів. Зважаючи на це, можна стверджувати, що принципи навчання можна розглядати в двох аспектах:

- як спосіб побудови, організації та аналізу навчального процесу;
- як спосіб регуляції діяльності студентів у процесі засвоєння ними комунікативних знань, умінь і навичок.

Варто зазначити, що опанування управлінських технологій неможливе без набуття сучасних інформаційно-комунікаційних знань та умінь, підвищення рівня комунікативних здібностей майбутніх фахівців.

З огляду на швидкозмінні зовнішні фактори, варто визначити негативні умови, в яких, зазвичай, доводиться працювати фахівцям: насамперед це інформаційний тиск; дефіцит часу; ненормований робочий день; постійний тиск з боку підлеглих та вищого керівництва; вимушений ризик; одночасне вирішення кількох різнорівневих завдань. До здібностей фахівця належить комунікативність, ефективний та швидкий контакт з підлеглими, вміння вірно оцінювати хто чого вартий та хто на що здатний.

Загальна модель комунікативних умінь включає відповідні складові вмінь та навичок. Вміння складаються з пов'язаних між собою навичок та базових знань, що дають змогу фахівцю вносити додаткову значущість у загальну сферу

зобов'язань на роботі.

Навички, один з елементів умінь – це специфічний набір спроможностей. Спілкування є основним умінням, що включає здатність ефективно надсилати та отримувати інформацію, а також здатність передавати та розуміти думки, почуття й ставлення. Це вміння містить такі взаємопов'язані навички: міжособистісне спілкування, вислуховування, усне та письмове спілкування.

Визначимо базові складові комунікативних умінь, які є необхідними у процесі управлінської діяльності фахівців та обґрунтуємо основні методологічні вимоги та підходи до формування цих умінь у навчальному процесі.

Міжособистісне спілкування – здатність взаємодіяти з іншими (старшими за віком, однолітками, підлеглими та клієнтами).

Вислуховування – це здатність бути уважним, коли говорять інші, і ефективно реагувати на їхні зауваження.

Усне спілкування – здатність вербально надавати інформацію іншим (один на один або в групі).

Письмове спілкування – здатність ефективно передавати інформацію формально (через звіти, листи) або неформально (записки, пам'ятки).

Комунікативними вміннями є:

- уміння мовленнєвого (вербального) спілкування
- володіння невербальними засобами спілкування, професійною увагою, соціальною перцепцією
- орієнтування в ситуації спілкування;
- створення творчого самопочуття;
- установлення і підтримування зворотного зв'язку в спілкуванні; самопрезентація;
- завоювання ініціативи;
- побудова та реалізація плану спілкування;
- володіння професійним контактом.

До комплексу комунікативних знань та умінь, що складають

комунікативну компетентність фахівця, відносять:

- знання норм та правил спілкування (ділового, повсякденного, святкового тощо);
- високий рівень мовленнєвого розвитку, що дозволяє у процесі спілкування вільно передавати і сприймати інформацію;
- розуміння невербальної мови спілкування;
- уміння вступати в контакт з людьми з урахуванням їх статевих, вікових, соціокультурних, статусних характеристик;
- уміння вести себе адекватно ситуації та використовувати її специфіку для досягнення власних комунікативних цілей;
- уміння впливати на співрозмовника таким чином, щоб схилити його на свій бік, переконати у силі своїх аргументів;
- здатність правильно оцінити співрозмовника як особистість, як потенційного конкурента або партнера й обирати власну комунікативну стратегію в залежності від цієї оцінки;
- здатність викликати у співрозмовника позитивне сприйняття власної особистості.

Сучасний фахівець – це висококваліфікований професіонал, який поєднує загальну ерудицію із знаннями конкретної галузі діяльності, уміє виділити стратегічні питання, встановити взаєморозуміння та взаємодію із громадськістю, конкретною соціальною групою, окремими людьми, тобто володіє культурою комунікативної діяльності.

Підвищення формування комунікативної компетентності фахівця:

- раціоналізація механізмів управління суспільством;
- формування моральної, духовної особистості шляхом розширення рівня відповідальності.

У комунікативній діяльності слід звернути увагу на комунікабельність, емоційну усталеність, витримку, такт, уміння відстоювати свою точку зору, здатність зрозуміло висловлювати свої думки.

Водночас існує поняття «комунікативні вміння». Під комунікативним вмінням розуміють ефективне виконання дії або здійснення діяльності відповідно до цілей і умов, за яких доводиться діяти з метою успішної мовленнєвої взаємодії. На думку О. Леонтьєва, комунікативне вміння – це здатність диференційовано використовувати для різних комунікативних цілей різні мовленнєві навички або їх послідовності. Науковець вважає, що для комунікативного вміння характерна наявність мовленнєвого завдання й такі якості як цілеспрямованість, динамічність, продуктивність, творчість (оскільки умови спілкування ніколи не повторюються), інтегрованість, самостійність, ієрархічність. М. Ісаєнко визначає комунікативні вміння майбутніх фахівців як «спроможність виконання складних комплексних мовленнєвих дій, що забезпечують здійснення професійної діяльності, в основі якої лежить спілкування (комунікація)». Точку зору науковця розділяє О. Казарцева, яка також розглядає комунікативні вміння як «здійснені способи виконання будь-яких мовленнєвих дій, що засновані на знаннях і навичках, які набуті людиною у процесі діяльності». Цілком погоджуємося з класифікацією комунікативних умінь Є. Пассова, що створюють умови для успішної мовленнєвої взаємодії викладача й студента, студента й групи студентів у процесі навчальної діяльності, і забезпечують, на нашу думку, підґрунтя для здійснення ефективного спілкування у процесі майбутньої професійної діяльності:

- вступати, підтримувати та завершувати спілкування, що передбачає наявність знань про доцільність акту комунікації, використання засобів задля демонстрації зацікавленості співрозмовником та знання щодо правильного завершення мовленнєвої взаємодії;

- дотримуватися своєї стратегічної лінії, що передбачає сформованість здібності добирати мовленнєву стратегію, що сприяє досягненню комунікативної мети;

- враховувати компоненти спілкування, що становлять здібність реалізовувати власну мовленнєву стратегію у відповідності з ситуаційними умовами, та вчасно коригувати її;

- виражати основні мовленнєві функції (сумнів, обіцянка, згода, прохання);
- розмовляти самостійно, сутність полягає у доборі тактики спілкування, побудові програми виступу, наявності здібності виражати свої думки без застосування мовних та зорових опор;
- вміння розмовляти з урахуванням наявних норм мовленнєвого етикету;
- спілкуватися в різних формах (рольова гра, інтерв'ю, дискусія, полілог тощо).

Аналіз психолого-педагогічних досліджень дозволяє зробити висновок, що комунікативні вміння особистості майбутнього фахівця ми розглядаємо як:

- уміння, на основі отриманих теоретичних знань, ефективно здійснювати професійно-комунікативну діяльність відповідно до цілей і умов виробничої діяльності та ситуації спілкування, за яких доводиться діяти з метою успішної мовленнєвої взаємодії;
- здатність мовця забезпечити правильне застосування словесних і невербальних засобів з метою ефективної взаємодії з учасниками акту спілкування, диференційовано використовувати для різних комунікативних цілей мовленнєві навички з метою забезпечення ефективної професійної діяльності;
- спроможність виконання складних комплексних мовленнєвих дій, що забезпечують здійснення професійної діяльності, в основі якої лежить спілкування (комунікація)

Отже, комунікативні навички ми розглядаємо як уміння вирішувати той чи інший вид мовленнєвого завдання, доведене до автоматизму; автоматизовані дії з мовним матеріалом як у процесі рецептивного, так і продуктивного мовлення; знання (лексичні, граматичні, фонетичні), що повинні розвинути на навички; інструментарій для досягнення позитивного результату на рівні комунікативних дій, умінь.

2.2. Стан сформованості комунікативних вмінь у майбутніх фахівців

Сучасний розвиток соціальної сфери вимагає від системи вищої освіти професійної підготовки майбутніх фахівців, що володіють фундаментальними знаннями, вміннями та навичками, здатних творчо підходити до вирішення неординарних питань, які постають щоденно перед фахівцями в процесі вирішення проблем.

Проведений теоретичний аналіз педагогічної, психологічної та методичної літератури дозволив виявити наявність двох складових формування комунікативних вмінь у майбутніх фахівців: теоретичної і практичної. Відповідно до результатів опитування нами виділено три критерії. Перший поєднує в собі ознаки теоретичного компонента, другий відповідає теоретичному і практичному компоненту, третій містить у собі специфічні ознаки формування комунікативних вмінь майбутніх учителів:

Критерії формування комунікативних вмінь:

I – мотиваційно-ціннісний;

II – діяльнісний;

III – когнітивний.

Визначені критерії та їх показники відповідають специфіці формування комунікативних навичок майбутніх фахівців.

Перший критерій – мотиваційно-ціннісний – для визначення мотивації щодо професійно-комунікативних вмінь у майбутніх фахівців, другий – діяльнісний – для конкретизації володіння майбутніми фахівцями комунікативними вміннями, а третій – когнітивний – для характеристики знань щодо комунікативних вмінь, які забезпечують професійну діяльність фахівців з управління персоналом.

1. Мотиваційний – мотиви, цілі, ціннісні установки фахівця, припускає ставлення до професійної діяльності як до цінності, потреба у розвитку своєї професійної компетентності; прагнення мотиваційно-ціннісного самовдосконалення. Функціональне призначення мотиваційно-ціннісного

компонента полягає в тому, що його сформованість опосередковує розвиток інших компонентів професійної компетентності;

2. Когнітивний – знання теоретичних і методологічних основ соціальної роботи; нормативно-правових актів, що регламентують дану діяльність; сучасних інформаційних технологій; вимог, що висуваються до фахівця;

3. Діяльнісний – визначає стиль поведінки, вибір способів поведінки й вирішення практичних завдань, включає умови успішної реалізації професійної комунікативних вмінь. Даний компонент передбачає наявність готовності фахівця до самореалізації в професійній діяльності, конкретні результати, досягнуті в процесі її здійснення, основні якості, притаманні на поведінковому рівні, розвиток здатності вирішувати професійні завдання;

Нами була використана методика діагностики сформованості комунікативних вмінь у студентів управління персоналом, в експерименті прийняло участь 30 осіб, була використана така методика як анкетування. На основі орієнтовного варіанту критеріїв сформованості комунікативних вмінь було проведене опитування.

Методика визначення комунікативних і організаторських схильностей містить 40 питань. На кожне питання слід відповісти «так» (+) або «ні» (-). Якщо вам важко у виборі відповіді, необхідно все-таки обрати між двома альтернативами. Час на виконання: 10-15 хвилин.

1. Чи є у вас прагнення до вивчення людей і знайомств з різними людьми?
2. Чи подобається вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго вас турбує почуття образи, завданої вам ким-небудь з ваших товаришів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними вашої думки?
7. Чи вірно, що вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?

8. Якщо виникли перешкоди у здійсненні ваших намірів, чи легко вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко ви встановлюєте контакти з людьми, які старші за вас за віком?
10. Чи любите ви придумувати або організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко вам включатися в нові для вас компанії (колективи)?
12. Чи часто ви відкладаєте на потім справи, які потрібно виконати сьогодні?
13. Чи легко вам вдається встановлювати контакти та спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете ви домогтися того, щоб ваші товариші діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко ви освоюєтеся в новому колективі?
16. Чи правда, що у вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?
18. Чи часто при вирішенні важливих справ ви приймаєте ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас навколишні люди та чи хочеться вам побути на самоті?
20. Чи правда, що ви погано орієнтуєтеся в незнайомій для вас обстановці?
21. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, якщо вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте ви незадоволення, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтеся від частого спілкування з товаришами?

25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси ваших товаришів?
27. Чи правда, що ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте ви, що вам не становить особливих труднощів внести пожвавлення в малознайому групу?
30. Чи приймаєте ви участь у громадській роботі в школі (у навчальному закладі, на виробництві)?
31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи вірно, що ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не відразу було прийнято товаришами?
33. Чи відчуваєте ви себе невимушено, потрапивши в незнайомий колектив?
34. Чи охоче ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи правда, що у вас багато друзів?
38. Чи часто ви опиняєтеся в центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто ви стривожені і відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що ви не дуже впевнено почуваете себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

Ключ до тесту

Комунікативні схильності визначають ключові відповіді на наступні питання:

(+) Так 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

(-) Ні 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Організаторські схильності визначають ключові відповіді на наступні питання

(+) Так 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

(-) Ні 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Обробка результатів тесту

Максимальна кількість балів окремо по кожному параметру – 20. Підраховуються бали окремо за комунікативними та окремо за організаторськими схильностями за допомогою ключа для обробки даних «КОС-2».

За кожну відповідь «так» або «ні» для висловлювань, які збігаються із зазначеними в ключі окремо за відповідними схильностям, приписується один бал. Експериментально встановлено п'ять рівнів комунікативних і організаторських схильностей. Зразок розподілу балів за цими рівнями показано нижче.

Рівні комунікативних і організаторських схильностей.

Сума балів 1-4 – рівень дуже низький.

Сума балів 5-8 – рівень низький.

Сума балів 9-12 – рівень середній.

Сума балів 13-16 – рівень високий.

Сума балів 17-20 – рівень найвищий.

Сума балів 1-4 – говорить про низький рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей.

Сума балів 5-8 – говорить про комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього. Такі люди не прагнуть до спілкування, вважають за краще проводити час наодинці з собою. У новій компанії або колективі відчувають себе скуто. Зазнають труднощів у встановленні контактів з людьми. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Рідко виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень.

Сума балів 9-12 – характеризує середній рівень прояву комунікативних та

організаторських схильностей. Такі особистості прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібно подальша виховна робота з формування та розвитку цих якостей особистості.

Сума балів 13-16 – свідчить про високий рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей піддослідних. Люди не губляться у нових обставинах, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

Сума балів 17-20 – вищий рівень комунікативних та організаторських схильностей. Це свідчить про те, що у таких людей сформована потреба в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються у важких ситуаціях. Невимушено поведуть себе у новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і домагаються прийняття своїх рішень. Люблять організовувати ігри, різні заходи. Наполегливі і натхненні у діяльності.

В кінцевий результат були вміщені параметри, які отримали не менше як 65 % позитивних висловлювань. Було визначено рівень студентів:

Високий рівень – був у 5 % студентів;

Середній рівень – у 30 % студентів;

Низький рівень – у 65 % студентів.

Результати проілюстровано на рисунку 2.1.

Отже, проведене анкетування показало, що рівень сформованості комунікативних вмінь майбутніх фахівців з управління персоналом недостатній і вимагає цілеспрямованого педагогічного впливу та розробки методичного забезпечення процесу формування комунікативних вмінь.

Ефективність навчання мовної комунікації, зокрема такої її складової, як формування комунікативних умінь і навичок студентів, залежить від розуміння суті принципів навчання, доцільного та обґрунтованого їх вибору. Підвищення рівня володіння комунікативними вміннями й навичками можна досягти за

умови системного використання принципів навчання, оскільки всі вони взаємопов'язані, взаємозалежні й взаємозумовлені та описують цілісний процес формування комунікативних умінь і навичок. У дидактиці існують різні підходи до визначення принципів навчання, їх кількості, назв, проте традиційно виділяють загально-дидактичні (характерні для всіх предметів) та специфічні, або методичні (характерні для певного предмета, зокрема української мови).

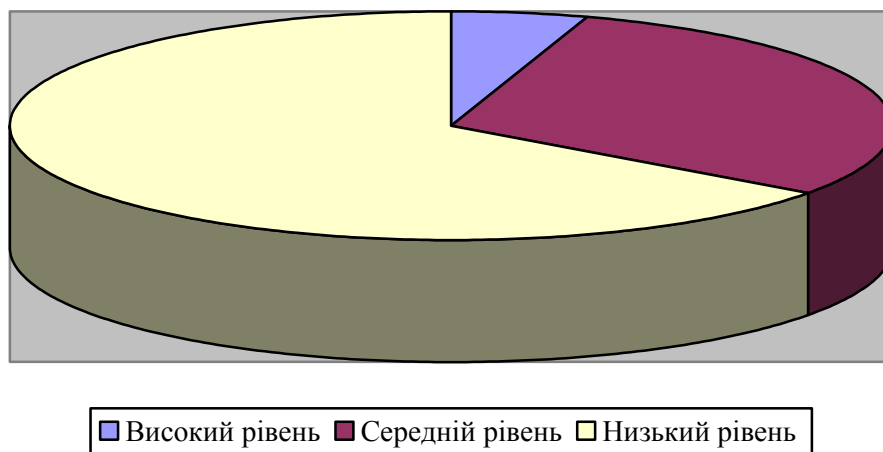


Рис. 2.1. Рівні комунікативних і організаторських схильностей

Для методики формування комунікативних умінь і навичок майбутніх фахівців найбільш важливим є врахування специфічних, або методичних принципів навчання мови, що зумовлені особливостями самого предмета – мови, закономірностями її засвоєння і визначають правила вибору конкретних методів, прийомів і засобів навчання мови. У дидактичній літературі є різні підходи щодо назви зазначених принципів. Так, Т. Донченко пропонує в методиці навчання української мови вживати поряд із загально-дидактичними принципами власне методичні принципи, оскільки саме вони істотно впливають на зміст процесу навчання мови. Нам імпонує термін дидактичні принципи, оскільки він конкретизує назву тих засад, які характерні саме для методики викладання української мови, формування комунікативних умінь і навичок зокрема. Обґрунтування дидактичних принципів формування комунікативних умінь і навичок майбутніх фахівців з вважаємо за необхідне подавати в контексті таких позицій:

- розгляд загально-дидактичних принципів, що лежать в основі всієї навчально-пізнавальної діяльності студентів;
- визначення спеціальних принципів навчання у вищій школі.

Серед загально-дидактичних принципів для методики формування комунікативних умінь і навичок майбутніх фахівців провідним є принцип наступності й перспективності (передбачає встановлення зв'язків між матеріалом, що вивчається, і наступними розділами, темами, модулями, намічає перспективні лінії формування мовних знань і комунікативних умінь не лише на заняттях з української мови, а й при вивченні фахових дисциплін), оскільки лише завдяки дотриманню цього принципу можна не лише розвинути комунікативні вміння й навички майбутніх фахівців, а й показати шляхи їх удосконалення в подальшій професійній діяльності. Слушною є думка Н. Кузьміної, яка стверджує, що принцип наступності і перспективності сприяє «розвиткові таких умінь і навичок, які усвідомлюються як необхідні в подальшій трудовій діяльності, що протистоїть «ефекту безликості», який супроводжує занадто академічну освіту, практична цінність якої не усвідомлюється» [7, 4]. Потрібно зазначити, що така практична спрямованість повинна бути усвідомлена ще в середній школі, щоб уникнути такого розриву як «теорія (знання) та практика (реалізація цих знань)» [7, 5], що, на нашу думку, забезпечує введення профільного навчання. Оскільки випускники середньої школи приходять у вищій навчальний заклад з певним багажем мовних знань та сформованими комунікативними вміннями й навичками, то завдання вищої школи полягає більше в удосконаленні й корекції окреслених умінь, а головне – у формуванні комунікативної компетентності відповідно до вибраного фаху.

Студенти повинні усвідомлювати необхідність високого рівня сформованості комунікативних умінь і навичок у подальшій навчальній та професійній діяльності. Саме тому обов'язково треба спиратися на принципи формування комунікативних умінь і навичок перспективності, що характеризується не тільки дотриманням систематичності, послідовності,

логіки в навчальному процесі, а, головним чином, застосуванням набутих знань у нових ситуаціях, усвідомленням опанованого на вищому рівні. Крім того, саме цей принцип забезпечує дотримання найактуальнішої вимоги сучасної освіти – безперервності, без якої неможливий гармонійний розвиток особистості й суспільства в цілому. Як бачимо, цей принцип тісно взаємодіє з ще одним загально-дидактичним принципом – принципом зв'язку теорії з практикою.

Принцип зв'язку теорії з практикою передбачає «встановлення правильного співвідношення теорії з практикою у викладанні української мови, добір таких тренувальних вправ, які б давали змогу закріплювати одержані знання, а також формувати необхідні практичні вміння й навички» [6, 32]. Цей принцип спрямований на зміщення акцентів у навчанні з передачі знань на процес їх породження, що має на меті підготовку студентів до реального життя.

Оволодіння основами професійної комунікації – це не лише засвоєння студентами певних мовних знань, але й розвиток вмінь спілкування на професійному рівні. Сучасна методика викладання української мови у вищій школі активно керується принципом зв'язку теорії з практикою, змінюючи вимоги, орієнтуючись на практичну цінність одержаних знань. Необхідною умовою глибоких і міцних знань, що сприяють формуванню професійно-комунікативних умінь і навичок, є врахування принципу свідомості й активності.

Свідоме оволодіння комунікативною діяльністю забезпечує сталість набутих умінь і навичок, що дає можливість їх легко використовувати в подальшій практиці. Невипадково основним способом вироблення вмінь визначають «свідоме вживання мовних засобів, що, у свою чергу, залежить від ступеня володіння відповідними поняттями і розвитком мовного чуття» [1, 5].

Цей принцип має чимале значення для правильної організації процесу навчання, оскільки оволодіння професійним мовленням можливе лише за умови інтенсифікації навчальної діяльності кожного студента, який в свою чергу є активним учасником навчального процесу. Традиційна організація

освітнього простору, головним завданням якої було дати студентів певну суму знань, умінь і навичок, була спрямована на односторонню комунікацію (трансляція знань від викладача до студента) та довгий час задовольняла потреби суспільства в підготовці висококваліфікованих спеціалістів. Нова освітня філософія визначила нову стратегію педагогічної діяльності – викладач не передає знання, а створює навчальні умови для того, щоб студент самостійно мав можливість різними способами здобувати знання, працювати з власним досвідом та вносити їх до навчального процесу. Така робота можлива лише за умови організації процесу багатосторонньої комунікації, що передбачає активну діяльність кожного суб'єкта освітнього процесу, а не тільки викладача.

Саме тому формування комунікативних вмінь у вищій школі повинно бути побудоване на засадах багатосторонньої комунікації, одним із засобів реалізації якої є інтерактивне навчання, що найефективніше забезпечує принцип активності в навчанні.

Фундаментальною основою навчання у вищій школі є принцип науковості, реалізація якого передбачає визначення змісту навчання української мови не лише відповідно до рівня сучасних знань про мову як систему, а й урахування відомостей з психолінгвістики, риторики, філософії. Ефективне впровадження принципу науковості можливе за таких умов:

- а) викладання достовірної сучасної наукової інформації;
- б) аналіз різних поглядів на проблеми, що існують в мові, проникнення в їх сутність;
- в) оволодіння науковими методами пізнання, що спонукає студентів до науково-дослідницької діяльності;
- г) засвоєння термінологічного апарату фаху, що вивчається.

Від реалізації принципу науковості залежить високий рівень професійно-комунікативної підготовки майбутніх фахівців. Визначаючи систему спеціальних принципів дидактики вищої школи, необхідно враховувати, що процес навчання має свою специфіку: навчання у ВШ – це «професійне навчання на основі відносно закінченої загальної освіти студентів» [4, 107].

Оскільки предметом дослідження є формування комунікативних умінь і навичок студентів, ми повинні враховувати певні особливості навчання у вищій школі, серед яких виділяють:

- професіоналізація;
- зближення самостійної роботи студентів з науково-дослідною роботою;
- установка на безперервну освіту [4, 108].

Виходячи з названих особливостей та враховуючи існуючі класифікації, можна зазначити, що процес розвитку, вдосконалення комунікативних умінь і навичок студентів, повинен ґрунтуватися на таких принципах:

- забезпечення безперервної освіти, що є найактуальнішою вимогою сьогодення (будь-який спеціаліст повинен бути готовий самостійно в подальшому збагачувати свої знання, уміння і навички, тобто займатися професійно-особистісним самовдосконаленням, підвищувати рівень професіоналізму відповідно до вимог часу й обставин);

- орієнтації вищої освіти на розвиток мовної особистості майбутнього фахівця (тобто курс української мови, під час якого й відбувається активне формування комунікативних умінь і навичок студентів, має бути спрямований на майбутній фах студентів, а головне завдання – сформувати професійно-комунікативну компетентність майбутнього фахівця. Цей принцип передбачає, що, починаючи вже з першого курсу, на заняттях з української мови потрібно вводити студентів у сферу їхніх комунікативно-професійних інтересів, наповнюючи всі теми професійно спрямованим змістом.);

- раціонального застосування сучасних методів та засобів навчання на різних етапах підготовки майбутніх фахівців (реалізація цього принципу пов'язана з появою інноваційних методів навчання, серед яких провідне місце належить саме інтерактивним технологіям у розвитку комунікативних умінь і навичок. Крім того, урахування цього принципу сприяє появі альтернативних програм, курсів з вивчення української мови у вищій школі, зокрема їх практична спрямованість, що полегшує мотивацію учіння);

– інформатизації, технічної та технологічної забезпечення (урахування цього принципу відкриває нові можливості для викладання курсу «Українська мова (за професійним спрямуванням)», пов'язаних з підвищенням його ефективності та якості, оскільки забезпечує розвиток творчого потенціалу студента, його здібностей до комунікативних дій, підвищує інформаційну культуру кожного студента, а також забезпечує, за словами О. Когут, «реалізацію соціального замовлення, обумовленого інформатизацією сучасного суспільства» [2, 148];

– відповідності результатів підготовки спеціалістів вимогам, що висуваються конкретною сферою їхньої професійної діяльності, або принцип компетентності (на сучасному етапі це забезпечується введенням компетентнісного підходу до навчання). При визначенні компетентності звертають увагу на рівень оволодіння фахівцем потрібними вміннями й навичками, саме тому цей принцип є важливим для нашого дослідження.

Головна мета не тільки розвинути, удосконалити рівень професійно-комунікативних умінь і навичок, а сформувати (відповідно до сучасних вимог підготовки висококваліфікованого принципу формування комунікативних умінь і навичок спеціаліста) професійно-комунікативну компетентність.

Під професійно-комунікативною компетентністю ми будемо розуміти здатність фахівців використовувати українську мову в спілкуванні з іншими людьми, здатність творчо, цілеспрямовано, доречно встановлювати та підтримувати необхідні професійні контакти з урахуванням конкретної ситуації та комунікативної спрямованості. Професійно-комунікативна компетентність синтезує в собі загальну культуру спілкування та специфічні прояви у професійній діяльності.

Зазначена компетентність вимагає чіткого орієнтування в професійній ситуації й вибору саме тих засобів комунікації, що є найбільш ефективними.

Фахівець повинен володіти літературним мовленням, знати мовний етикет, норми використання вербальних і невербальних засобів комунікації, особливостей їх використання в різних ситуаціях, бути оратором, який володіє

прийомами правильного, логічного, переконливого мовлення, що в подальшому впливатиме на престиж і конкурентоспроможність фахівця.

Крім того, ураховуючи сучасні зміни в освітній парадигмі, що спрямовані на відродження духовності нації, вважають, що процес навчання потрібно організовувати, беручи за основу ще й такі принципи, як гуманізація й гуманітаризація освіти; єдність національного та загальнолюдського; розвивальний характер навчання; співтворчість, співробітництво; індивідуалізація та диференціація; оптимізація, відкритість і динамічність системи [3, 37].

Окреслені принципи вимагають нового підходу до викладання формування комунікативних вмінь та побудови оновлених курсів і програм. У центрі навчання повинна бути особистість студента, його можливості, інтереси, нахили, що забезпечується дотриманням принципу антропологізму, що потребує трансформації змісту освіти, перетворення його з моделі, що існує об'єктивно, для всіх студентів, на суб'єктивні надбання одного студента. Досить ґрунтовно цей принцип розглянутий у роботі вітчизняної дослідниці Т. Симоненко, яка вважає, що посилення людинознавчого (антропологічного) підходу в процесі комунікативного розвитку особистості сприяє формуванню нових якостей майбутнього фахівця:

- а) здатності до самоорганізації;
- б) чіткого бачення мети комунікативної динаміки;
- в) глибокого вивчення певного навчального матеріалу, оскільки посилюється мотиваційне забезпечення набуття комунікативної компетенції;
- г) орієнтації на особистісне навчання [9, 241].

Отже, принцип антропологізму передбачає особистісно-спрямований підхід у навчанні, що полягає в «орієнтації на розвиток особистості студента як неповторної індивідуальності; створенні оптимальних умов для його становлення, особистісного розвитку; розвитку в ньому механізмів саморозвитку, адаптації, саморегуляції, самозахисту та самовиховання» [5, 2].

Зважаючи на це, процес формування комунікативних вмінь в університеті

має бути організований таким чином, щоб активізувати механізми, що впливають на формування комунікативного розвитку кожного студента. Це можливо за умови використання особистісно-орієнтованих методів, прийомів і засобів навчання, створення ситуації успіху, переносу спілкування в діалогічну площину. Саме тому перехід до діалогізованого спілкування, що забезпечується високим рівнем сформованості комунікативних умінь і навичок, є основою особистісно-орієнтованого навчання. Хоча в основі навчання й лежать проаналізовані загально-дидактичні та спеціальні принципи, проте для технології формування комунікативних умінь і навичок майбутніх фахівців надаємо перевагу методичним, або дидактичним принципам.

Найважливішим дидактичним принципом під час формування комунікативних умінь і навичок фахівців ми вважаємо принцип комунікативності, відповідно до якого навчання мови полягає у формуванні в студентів «умінь розв'язувати комунікативні завдання з метою оволодіння спілкуванням, що сприяє формуванню мовної особистості, якою має стати кожен випускник» [3, 30]. Зважаючи на це, принципу комунікативності повинен підпорядковуватися весь процес навчання: визначення мети й окреслення завдань, відбір методів, прийомів і засобів навчання, співвіднесення знань з уміннями і навичками.

Головне в комунікативному навчанні – це спрямованість навчального процесу на розвиток практичних умінь оволодіння мовою як засобом спілкування у різноманітних професійних ситуаціях. Потреба в спілкуванні повинна створювати активний стимул до засвоєння мовної теорії, треба створювати такі ситуації, коли студенти будуть усвідомлювати, що недостатній рівень сформованості мовних знань ускладнює процес комунікації, тобто вивчення мови підпорядковується розвитку комунікативних умінь і навичок.

Принцип комунікативності зобов'язує викладача зробити кожного студента активним шукачем шляхів і засобів вирішення певної комунікативної задачі та передбачає розвиток у студентів уміння користуватися мовою як засобом спілкування та пізнання. Для того щоб відбувався такий розвиток,

потрібно навчити студентів бачити функціонування слова в тексті, усвідомити особливості використання кожного слова, що забезпечується завдяки принципу функціонально-стилістичної спрямованості.

Дотримання принципу функціонально-стилістичної спрямованості ще досі становить складну проблему у викладанні української мови у вищій школі. Це можна пояснити тим, що під час вивчення української мови багато уваги приділяється виробленню орфоепічних, лексичних, граматичних умінь, і майже не спрямовується увага на їх стилістичну характеристику, виражальні функції мови залежно від мети висловлювання, призначення, сфери спілкування, через що виявляється низький рівень сформованості комунікативних умінь і навичок.

З приводу цього Н. Баранник слушно зауважує: «Щоб досконало володіти мовою, недостатньо дотримуватися лише правил граматики, необхідно ще й стилістично правильно будувати своє мовлення, тобто добирати такі слова і так будувати речення, щоб вони чітко і зрозуміло передавали різноманітні відтінки думок і почуттів» [1, 54].

Професійно-комунікативна компетентність майбутніх фахівців, обов'язковою складовою якої є сформовані комунікативні вміння й навички, – це здатність розв'язувати комунікативні завдання в умовах професійного спілкування, продукувати довершений і нормативний текст [8, 39].

Тому об'єктом кінцевого контролю в роботі над формуванням комунікативних умінь і навичок є вміння створювати, аналізувати та редагувати текст як основну одиницю комунікації. Текст завжди має своє комунікативне призначення. Саме тому відомості про текст, його структуру та особливості побудови повинні забезпечити формування комунікативних умінь і навичок студентів, умінь правильно формулювати усні й письмові повідомлення, спілкуватися в різних професійних ситуаціях.

Принципи формування комунікативних умінь і навичок нині виникла потреба у фахівців, які вміють творчо і критично мислити, пропонувати власні новаторські ідеї, швидко знаходити нестандартне вирішення проблеми, тому в сучасній дидактиці провідна роль надається принципу креативності – творчого

сприйняття та реалізації інформації.

Учені стверджують, що виявом професійності є здатність до творчої, пошукової діяльності, й лише креативна особистість може максимально реалізувати свої можливості. Вважаємо, що високий рівень сформованості комунікативних умінь і навичок передбачає наявність креативних умінь, які пов'язані з творчим, нестандартним підходом до розв'язання складних комунікативних завдань.

Під час вивчення української мови орієнтуємося не стільки на засвоєння відомого, скільки на самостійне створення студентами власного, нового, освітнього продукту. Тому студенти протягом навчання у вищій школі повинні набути необхідний досвід творчої самореалізації у процесі комунікації, чому сприяє застосування інноваційних методів навчання.

Ще одним важливим чинником розвитку комунікативних умінь і навичок є реалізація принципу міжпредметних зв'язків із суміжними дисциплінами, що вивчаються в університеті та впливають на розвиток професійного мовлення майбутніх фахівців.

Міжпредметні зв'язки – це цільові і змістові збіги, що існують між навчальними предметами [3, 41]. Аналіз сучасних програм дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)» свідчить, що в ньому закладені значні можливості для реалізації цього принципу, оскільки у вищих навчальних закладах мовний курс обов'язково повинен орієнтуватися на специфіку майбутньої спеціальності студента через засвоєння фахової термінології, акцентувати увагу на професійному спілкуванні.

Тому врахування принципу міжпредметних зв'язків допоможе розкрити студентам роль української мови в опануванні інших, фахових дисциплін, зрозуміти її функціонування в різних професійних сферах. Тобто потрібна комплексна підготовка фахівця, яка забезпечується органічним поєднанням його фахової спрямованості та формуванням комунікативної компетентності у процесі вивчення як професійно значущих, так і предметів загальнонаукового циклу, до яких належить українська мова. Таким чином забезпечується

міжпредметна координація в навчанні української мови за професійним спрямуванням та фаховою підготовкою.

Міжпредметна інтеграція може тісно поєднуватися із внутрішньо-предметною інтеграцією, утворюючи спільне наукове поле. Внутрішньо-предметна інтеграція у вищій школі спрямована насамперед на «пресування» матеріалу в укрупнені блоки та вимагає нового підходу до організації навчального процесу, що забезпечує принцип модульності, який на сучасному етапі розвитку європейської та вітчизняної освіти досить актуальним.

Принцип модульності зумовлюється вимогами кредитно-модульної системи та передбачає «організацію вивчення змісту навчального предмета у дискретно-неперервному полі за наперед заданою програмою, що складатиметься з логічно завершених частин навчального матеріалу (модулів), із структуровано-генералізованим змістом кожного модуля і модульним контролем та оцінюванням [10, 63].

Власне, цей принцип можна вважати організаційним, оскільки він сприяє організації раціонального, ефективного навчання на сучасному етапі, його дотримання максимально допомагає студентам якісно засвоїти мовний матеріал за мінімальний термін, а викладачів спонукає до пошуку нових, лаконічних, більш ефективних методів роботи.

Проаналізовані принципи формування комунікативних умінь і навичок повинні виступати не ізольовано, а в органічному взаємозв'язку, доповнюючи й зумовлюючи один одного, тобто складати систему.

Отже, обґрунтована система принципів навчання сприятиме ефективному та якісному формуванню професійно-комунікативних умінь і навичок студентів, проте насамперед треба глибоко та всебічно знати їхню практичну реалізацію. Саме тому перспективами подальшої наукової діяльності з проблеми формування комунікативних умінь і навичок є розробка і впровадження в навчальний процес нових технологій навчання, що й становить практичну реалізацію окреслених принципів.

2.3. Педагогічні умови формування комунікативних вмінь

Важливою складовою педагогічного процесу підготовки компетентних фахівців є організаційно-педагогічні умови. З точки зору педагогіки поняття «умова» є обставиною, що забезпечує успішне вирішення завдань освітнього процесу, створення атмосфери співробітництва між суб'єктами навчання. У наукових джерелах поняття «умови» трактується по-різному. Їх розглядають як обставини, за яких відбуваються певні події; як чинники, що сприяють утворенню середовища для реалізації певних процесів; як сукупність факторів, завдяки яким відбуваються ті чи інші явища; як здійснення комплексу необхідних оперативних дій, спрямованих на формування професійних умінь студентів тощо.

Дослідженню організаційно-педагогічних умов формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців різних професій присвячені наукові роботи С. Амеліної, А. Бичок, В. Лівенцової, О. Литвинової, Л. Сікорської, В. Черевко, Т. Шепеленко та ін.

Формуванню навичок професійного спілкування майбутніх фахівців приділяли увагу В. Абрамян, Т. Андрущенко, М. Барахтян, А. Капська, В. Кан-Калік, В. Кисляков, Г. Локарева, С. Швидка та ін. До необхідних умов цього процесу фахівці відносили такі: сприйняття й розуміння оточуючих, використання засобів театрального мистецтва (В. Абрамян, М. Барахтян, В. Кан-Калік, А. Капська, Л. Лимаренко, В. Мозговий, С. Швидка та ін.

Для формування комунікативних вмінь для фахівців з управління персоналом нами було визначено педагогічні умови:

Щодо останньої із зазначених умов зазначаємо, що саме гуманістична спрямованість особистісно-орієнтованого навчання уможливорює виховання культурної, духовної особистості, здатної до саморозвитку, пізнання навколишнього світу і самопізнання. Спрямованість викладача на розкриття студента як самостійної, самодостатньої особистості, яка нарівні з фахівцем може брати участь у навчальному процесі, зумовлена гуманним ставленням до

людини як неповторної, багатогранної особистості, найважливішої цінності нашого суспільства.

Важливим чинником особистісно-орієнтованого навчання є професійне спілкування, спрямоване на партнерство, діалог зі студентами, надання їм можливості діяти самостійно, творчо, висловлювати власні міркування і пропонувати свої варіанти виконання.

Отже, особистісно-орієнтоване навчання забезпечує найбільш сприятливі та ефективні умови для формування комунікативних умінь і навичок майбутніх фахівців на заняттях, створюючи атмосферу рівноправності, ширості, відвертості, поваги один до одного у процесі професійної взаємодії.

Не менш важливою умовою формування комунікативних умінь майбутніх фахівців є моделювання реальних професійних умов спілкування з метою залучення кожного студента до практичної комунікативної діяльності.

Моделювання професійних умов спілкування розуміємо як реальне відтворення комунікативних ситуацій, за яких студенти навчаються ефективно спілкуватися, удосконалюють комунікативні вміння й навички, використовуючи власний досвід.

Моделювання реальних професійних ситуацій допоможе студентам зрозуміти й відчути на власному досвіді відповідальність за свої слова, вчинки, навчить взаємодіяти з колегами, зрозуміти їх, правильно добирати мовні засоби для формулювання та висловлювання думок.

Ще однією професійною умовою, яка забезпечує якісний розвиток комунікативних умінь і навичок майбутніх фахівців, є підбір навчальних завдань і вправ, спрямованих на підвищення комунікативної активності студентів. Їх виконання допомагає студентам розкрити свої комунікативні можливості, відчути важливість правильної і чіткої побудови комунікативного процесу як однієї з умов ефективної діяльності.

У розвитку комунікативних умінь майбутнього фахівця велике значення має досвід повсякденного спілкування, особливо якщо його використовувати усвідомлено, цілеспрямовано.

Важливим у розвитку комунікативних умінь і навичок є формування індивідуального стилю спілкування з урахуванням особливостей розвитку вихованців та індивідуальності фахівця. У спілкуванні фахівця зі студентами завжди має виявлятися непідробний інтерес до юної особистості, яка постійно вдосконалюється, змінюється.

Оволодіння засобами і способами самовиховання комунікативних умінь і навичок – процес тривалий і поступовий, однак він повністю залежить від самого фахівця. Постійне прагнення фахівця досягнути успіху у професійній діяльності за умови систематичного й успішно організованого самовиховання принесе позитивні результати в підвищенні як рівня комунікативних умінь, так і всієї системи вмінь педагогічного спілкування.

Отже, проблема розвитку комунікативних умінь і навичок майбутніх фахівців на семінарсько-практичних заняттях із перебуває в центрі уваги у зв'язку з реалізацією мети професійної підготовки студентів вищих навчальних закладів – підготовки їх до успішного виконання своїх функціональних обов'язків. У процесі дослідження було доведено, що розвиток комунікативних умінь і навичок майбутніх фахівців на семінарсько-практичних заняттях відбувається більш ефективно у спеціально організованих професійних умовах, що передбачає:

- професійно-доцільне добирання форм і методів навчання, що забезпечує суб'єкт-суб'єктну взаємодію;
- професійно-педагогічну спрямованість навчального процесу;
- організацію гуманістично спрямованих відносин у системах «викладач-студент», «студент-студент»;
- забезпечення високого рівня комунікативної компетентності фахівців;
- проведення семінарсько-практичних занять;
- реалізацію особистісно-орієнтованого підходу в навчанні;
- моделювання реальних професійних умов спілкування;
- добирання навчальних завдань і вправ, спрямованих на підвищення рівня розвитку комунікативних умінь і навичок студентів.

Отже, на основі узагальнення й аналізу отриманих у дослідженні даних зазначаємо, що визначені професійні умови є сукупністю взаємопов'язаних компонентів, що сприяють цілісності організації навчального спілкування і створюють можливість фахівцям реалізувати комунікативний потенціал спеціальності «управління персоналом».

Комунікативні вміння забезпечують дієвість професійної компетентності фахівців з управління персоналом.

Тому професійна підготовка фахівців спрямована на формування комунікативних вмінь якими йому потрібно оволодіти та застосовувати у подальшій практичній діяльності.

Професійна компетентність – володіння професійною діяльністю на достатньо високому рівні, здатність проектувати свій подальший професійний шлях:

- користування прийомами професійного спілкування й усвідомлення соціальної відповідальності за результати своєї роботи;
- володіння прийомами особистісного самовираження та саморозвитку в рамках професії, готовність до професійного зростання, позитивне ставлення до майбутньої професійної діяльності.

Українськими дослідниками Т. Однолеток та М. Лянной, визначено три аспекти, а саме з позиції організаторів, студентів та результату професійної підготовки. За думкою вчених професійна підготовка – це процес створення науково-педагогічними працівниками й керівниками умов для цілеспрямованого формування й розвитку в майбутніх спеціалістів компетентності та здатності до професійної діяльності; процес досягнення студентами необхідного рівня підготовленості, який би забезпечив готовність до виконання дій за призначенням; готовність суб'єктів професійної підготовки до професійної діяльності.

Протягом навчання компетентність студентів вищих навчальних закладів зростає через засвоєння теоретичних знань, оволодіння різними практичними методами роботи.

Студенти мають бути спроможними продемонструвати наступні якості:

- професійні знання (володіння знаннями та навичками, а також професійними стандартами, необхідними для початку діяльності в якості управління персоналом);
- технічні знання (розуміння та використання відповідних теорій, моделей та технологій для визначення проблеми та її аналізу);
- робота у команді;
- знайомство з кінцевим користувачем (розуміння важливості переговорів, звичок ефективної роботи, лідерства та комунікації з зацікавленими особами
- вміння йти на компроміс (приведення до відповідності конфліктних цілей, знаходження компромісів в обмеженнях вартості, часу, знань, існуючих систем та організацій);
- продовження професійного розвитку (вивчення нового, розуміння необхідності продовження професійного розвитку).

Компетентність – не проста сума знань, умінь і навичок, вона інтегрує в собі когнітивний (знання), операціональний (способи діяльності і готовність до діяльності) й аксіологічний (наявність певних цінностей) аспекти.

Компетентність є особистісною характеристикою сукупності інтеріоризованих мобільних знань, умінь, навичок і гнучкого мислення, а компетенції – деякі відчужені, наперед задані вимоги до освітньої підготовки випускника одиниці навчальної програми, які складають «анатомію» компетентності.

Компетентність – це здатність приймати рішення й нести відповідальність за їх реалізацію у різних галузях людської діяльності. Це здатність до інтеграції знань і навичок та їх використання в умовах вимог зовнішнього середовища, що швидко змінюються:

- концептуальна компетентність;
- компетентність в емоційній сфері, в галузі сприйняття;
- компетентність в окремих сферах діяльності.

Компетентність визначається як:

- поєднання психологічних якостей, а також психологічний стан, що дозволяє діяти самостійно й відповідально в нестандартних ситуаціях;
- знання своєї справи та можливих способів і засобів для виконання намічених цілей і завдань;
- здатність особистості об'єктивно оцінювати ситуацію, що склалася, й прийняти адекватне рішення.

Компетентність – складне особистісне утворення, що інтегрує відповідно до вимог певної діяльності знання, уміння, навички, особистісний досвід її виконання, ставлення до процесу, результату, вона створює передумови активних самостійних дій. Отже, компетентність не зводиться тільки до знань, окремих умінь і навичок, а належить до складних умінь і якостей особистості.

У відповідності з компетентнісним підходом, на підставі міжнародних та національних досліджень українські вчені виокремили п'ять наскрізних ключових компетентностей. Вони конкретизуються на рівні освітніх галузей і навчальних предметів для кожного рівня навчання. До них належить компетентність «Уміння вчитися», сфера виявлення якої – індивідуальний досвід участі в навчальному процесі. Видами діяльності в межах цієї компетентності є організація своєї праці для досягнення результату успіху, оволодіння вміннями та навичками саморозвитку, самоаналізу, самоконтролю й самооцінки.

Поняття компетентності можна виразити двома способами:

1. Компетентність – особистісна якість, що вже сформувалася у майбутнього фахівця.
2. Компетентність – здатність особистості успішно виконувати певну професійну діяльність.

Тому компетентність визначається, виходячи з аналізу видів діяльності, виконуваних фахівцями при розв'язанні завдань у певній професійній галузі.

Професійна компетентність фахівця обумовлена сукупністю його професійних знань, умінь, навичок; комплексом психологічних особливостей та

професійно важливих якостей і здібностей. Здатність досягати найвищих успіхів у професійній діяльності багато в чому залежить від самооцінюючих здібностей (самоконтроль, самовдосконалення, самоосвіта). Фахівець повинен мати сформоване професійне мислення, вміти самостійно аналізувати конкретну ситуацію, оцінювати можливі наслідки та брати відповідальність за обрані рішення, які часто пов'язані з життям людини.

Компетентності, на думку науковців, є індикаторами, що дозволяють визначити готовність до конкретної діяльності, особистого розвитку та продуктивної участі в житті суспільства. Їх набуття дає людині можливість орієнтуватися в умовах сучасного суспільства, інформаційному просторі, подальшому здобутті освіти. Водночас позиції дослідників щодо окреслення поняття «компетентність» неоднозначні: одні ототожнюють їх з компетенціями, сукупністю знань, умінь, навичок особистості, готовністю до діяльності, інші підтримують точку зору, що ця категорія є окремим особистісним утворенням.

Компетентність як властивість за значенням компетентний, тобто:

- 1) такий, що має достатні знання в якій-небудь галузі; який з чим-небудь добре обізнаний; тямущий; який ґрунтується на знанні; кваліфікований;
- 2) який має певні повноваження; повноправний, повновладний – вживається у тлумачному словнику української мови.

Компетентність є «динамічним поєднанням когнітивних та метакогнітивних умінь та навичок, знань і розуміння, міжособистісних, розумових та практичних умінь і навичок, а також етичних цінностей». Їх розвиток, за вказаним документом, передбачений у всіх навчальних дисциплінах і оцінюються на різних етапах програми. Також зазначено, що окремі компетентності можуть бути предметними (специфічними для навчальної галузі), інші є загальними (спільними для всіх курсів програми).

Переважає більшість дослідників трактують поняття компетентності через особистісні якості. І. Зимня визначає компетентність як актуалізовану, інтегративну, таку, що базується на знаннях, інтелектуально й соціокультурно

зумовлену особистісну якість, яка проявляється в діяльності, поведінці людини, у її взаємодії з іншими людьми під час вирішення різноманітних завдань. Така якість набуває розвитку в навчальному процесі і стає його результатом. При цьому до характеристик компетентності відносять:

- а) готовність до прояву компетентності (тобто мотиваційний аспект);
- б) володіння знаннями змісту компетентності (когнітивний аспект);
- в) досвід прояву компетентності в різноманітних стандартних і нестандартних ситуаціях (поведінковий аспект);
- г) ставлення до змісту компетентності й об'єкта її застосування (ціннісно-смысловий аспект);
- д) емоційно-вольову регуляцію процесу і результату прояву компетентності

У працях Г. Селевка знаходимо: «під компетентністю розуміється інтегральна якість особистості, що виявляється в загальній здатності та готовності до діяльності, яка базується на знаннях і досвіді, здобутих у процесі навчання і соціалізації й орієнтованих на самостійну й успішну участь у діяльності». Поняття компетентності, вважає вчений, значно ширше за поняття знання, або вміння, або навички, воно містить не тільки когнітивну (знання) й операційно-технологічну (вміння) складові, а й мотиваційну, етичну (ціннісні орієнтації), соціальну та поведінкову. Тому оволодіння компетентністю вимагає ментальної організованості, значного інтелектуального розвитку: абстрактного мислення, саморефлексії, визначення власної позиції, самооцінки, критичного мислення та ін. Назване поняття можна також розуміти як володіння людиною відповідною компетенцією, що включає особистісне ставлення до предмета діяльності, а особистість, у свою чергу, буде розглядатися як сукупність ряду компетентностей, що виступають як міра здатності людини включатися в діяльність. Змістовно близьким до попереднього є тлумачення компетентності, запропоноване А. Хуторським. Компетентність характеризується ним як «оволодіння людиною відповідною компетенцією, що передбачає її особистісне ставлення до неї і предмету діяльності» або ж як «особистісна якість

(сукупність якостей) і мінімальний досвід щодо діяльності в заданій сфері», «сукупність особистісних якостей учня (ціннісно-сміслових орієнтацій, знань, умінь, навичок, здібностей), обумовлених досвідом його діяльності в певній соціальній і особистісно-значимій сфері». Дослідник наголошує, що компетентність завжди особистісно забарвлена якостями конкретного учня. Таких якостей, на його думку, цілий спектр – від смислових і світоглядних («навіщо мені необхідна дана компетенція»), до рефлексивно-оцінних («наскільки успішно я застосовую дану компетенцію в житті»). Поняття властивостей особистості також є основоположним для розуміння компетентності Ф. Шаріповим: «це сукупність властивостей (характеристик) особистості, що дозволяють їй якісно виконувати певну діяльність, спрямовану на вирішення проблем (завдань) у спеціальності управління персоналом». Компетентність конкретного фахівця показує те, чого він досяг, характеризує міру опанування компетенції та визначається здатністю вирішувати запропоновані певною соціальною роллю завдання. На думку Ю. Татура, компетентність – це інтегральна властивість особистості, що характеризує її прагнення і здатність (готовність) реалізувати свій потенціал (знання, уміння, досвід, особистісні якості та ін.) для успішної діяльності. Щоправда, у своїх дослідженнях більше уваги автор приділяє формуванню компетентностей майбутнього фахівця у сфері вищої професійної освіти.

Український педагог Н. Мойсеюк вважає, що «компетентність – якість особистості, яка необхідна для якісної продуктивної діяльності в певній сфері». Вона наголошує, що до складу компетентності входять не абстрактні загальні та предметні вміння та навички, а конкретні життєві, які будуть необхідними людині будь-якого віку чи фаху. Інші науковці, зокрема О. Дубасенюк, Н. Сидорчук, також розуміють компетентність як складну інтегральну характеристику особистості, деталізуючи її через «здатність вирішувати проблеми і типові завдання, які виникають у реальних життєвих ситуаціях, у різних сферах діяльності на основі використання знань, навчального й життєвого досвіду відповідно до засвоєної системи цінностей».

Багатоаспектно пропонують розглядати компетентність О. Антонова та Л. Маслак: гармонійне, інтегроване, системне поєднання знань, умінь і навичок, норм, емоційно-ціннісного ставлення та рефлексії, що складають мінімальну готовність особистості до вирішення практичних завдань. Комплексно трактує поняття М. Головань, подаючи таке означення: «компетентність – це володіння компетенцією, що виявляється в ефективній діяльності і включає особисте ставлення до предмету і продукту діяльності; компетентність – це інтегративне утворення особистості, що інтегрує в собі знання, вміння, навички, досвід і особистісні властивості, які обумовлюють прагнення, здатність і готовність розв'язувати проблеми і завдання, що виникають в реальних життєвих ситуаціях, усвідомлюючи при цьому значущість предмету і результату діяльності». Значна кількість дослідників поділяє думку щодо розуміння компетентності як результату набуття компетенцій. Компетентність – це результат набуття людиною компетенцій, які дають їй змогу якісно виконувати трудові функції, успішно засвоювати знання, взаємодіяти з іншими людьми в різних ситуаціях, швидко адаптуватися до змін у професійній діяльності, набувати соціальної самостійності. Як зазначають педагоги, компетентність об'єднує пізнавальні ставлення та практичні навички, цінності, емоції, поведінкові компоненти, знання і вміння, які можна мобілізувати для активної дії; допомагає людині визнавати, ідентифікувати і розв'язувати (незалежно від контексту) проблеми, характерні для певної діяльності; є індикатором, що сприяє у визначенні готовності студента до життя, його подальшого особистісного розвитку; активній участі в житті суспільства.

Науковець Л. Колеснікова виділяє чотири підходи до трактування професійної компетентності:

1) Функціонально-діяльнісний підхід. Прибічниками цього підходу компетентність розглядається як єдність теоретичної і практичної готовності до здійснення діяльності, до виконання професійних функцій, при якій основні параметри професійної компетентності задаються функціональною структурою діяльності, що включає ряд теоретичних і практичних умінь: аналітичних,

прогностичних, проєктивних, рефлексивних, організаторських, комунікативних та ін.

2) Аксіологічний підхід. Представники аксіологічного підходу вважають компетентність освітньою цінністю. Професійна компетентність передбачає введення людини у загальнокультурний світ цінностей, і саме в цьому просторі людина реалізує себе як фахівець і професіонал.

3) Універсальний підхід («нова компетентність»). Компетентність пов'язана з базисною кваліфікацією і, в той же час, дозволяє людині орієнтуватися у широкому колі питань, які не обмежені вузькою спеціалізацією, що забезпечує соціальну і професійну мобільність особистості, відкритість до змін і творчого пошуку, здатність до самовираження і самотворення, готовність оновлювати свої знання.

4) Особистісно-діяльнісний підхід. У руслі даного підходу праця і особистість розглядаються в нерозривній єдності. Особливості особистості проявляються через специфіку діяльності, яка передбачає взаємодію з іншими людьми і вплив на них.

Компетентний фахівець має володіти методами, прийомами, технологіями своєї роботи, а також уміннями, що необхідні для їх застосування.

Компетентна професійна діяльність передбачає:

- усвідомлений вибір знань, необхідних для вирішення професійних завдань;

- єдність професійних знань та цінностей;

- відображення цього синтезу у професійній діяльності.

Компоненти компетентності:

- компетентність сприйняття, яка передбачає проведення спостереження, аналізу, постановку діагнозу;

- компетентність взаємодії, тобто успішне встановлення взаємовідносин та здійснення діяльності. Сюди входять аналіз ситуації, розуміння випадку, обмін інформацією, пояснення, аналіз із наступним висновком, який, у свою чергу, має бути засобом надання допомоги та сприяння у подальшому

самостійному вирішенні проблеми;

- комунікативну компетентність – установлення контакту з клієнтом, налагодження довірливих, доброзичливих відносин;

- рефлексивна компетентність, тобто реконструкція процесу надання допомоги, мета якої – переконатись у правильності зробленого або того, що можна було зробити.

Отже, для формування вмінь у процесі професійної підготовки реалізовувати такі умови:

- залучення майбутніх фахівців до спілкування, наближеного до реальних умов комунікативної діяльності, що зумовлює активне використання комунікативних умінь у можливих ситуаціях комунікативної діяльності працівника;

- критеріальний підхід до виявлення рівня сформованості комунікативних умінь і навичок студентів, що дозволяє своєчасно їх вивчити, визначити оптимальні способи й засоби формування комунікативних умінь і навичок;

- реалізація особистісно-орієнтованого підходу в навчанні, спрямованого на розвиток діалогічної взаємодії учасників навчального процесу.

Водночас необхідно пам'ятати що комунікативні вміння забезпечують ефективність оволодіння комунікативною компетентністю.

2.4. Методичні рекомендації з формування комунікативних вмінь та практика їх реалізації

Для того щоб у людини розвивалося вміння правильно сприймати і оцінювати людей, необхідно: навчитися уважно спостерігати за людьми, цілеспрямовано знаходити і вміло використовувати інформацію, що дозволяє йому судити про індивідуальні особливості людей, з якими він вступає в спілкування.

Для правильного сприйняття та оцінки людей необхідно навчитися звіряти свої власні враження про них з думками й оцінками інших людей. Така звичка дозволить формувати більш об'єктивну думку про людину.

Вміти психологічно правильно оцінювати ситуацію, що склалася, діяти відповідно до неї виробляється в результаті звички оглядатися, звертаючи особливу увагу на обстановку, що склалася, особливо на такі її аспекти, які важливі для вибору відповідного стилю, засобів і способів спілкування.

Вміти вибирати адекватні стиль і засоби спілкування, з найменшими витратами сил і часу призводять до намічених цілей і результатами спілкування, виробляється в особистому досвіді.

Вміння правильно вибирати стиль і засоби спілкування передбачає експериментувати над собою в самостійному використанні найрізноманітніших прийомів і засобів спілкування, а також порівняльну оцінку їх ефективності, включаючи порівняння досягнутих результатів з наміченими цілями спілкування.

Розвинена емпатія – це вміння співчувати, співпереживати людям. Вона має велике значення в спілкуванні з людьми. Завдяки емпатії між людьми виникає порозуміння, вони стають більш відкритими і більше довіряють один одному. У свою чергу, вміння розташовувати людей до себе, усувати або зменшувати силу психологічних захисних реакцій, знімати бар'єри у спілкуванні, робити людей відкритими безпосередньо пов'язані з емпатією.

Розвивати емпатичні здатності у людини цілком можливо, і починати їх формування прямує усвідомлення людиною факту взаємності емпатичних відносин.

Високорозвинений інтелект є однією з загальних здібностей людини, яка однаково важлива для розвитку умінь і навичок у будь-якому виді діяльності.

Розвиток інтелектуальних комунікативних здібностей залежить, по-перше, від загального рівня розумового розвитку людини, по-друге, від

активності його участі в обміні інформацією з людьми, по-третє, від того, чи знаходяться поруч з цією людиною інші люди, що представляють для нього своєю поведінкою хороші зразки для особистого наслідування.

Таким чином, особистісно-орієнтований підхід до формування комунікативних умінь і навичок майбутніх фахівців визначає необхідність уведення особистісно-спрямованої тематики навчання на основі навчальних текстів-взірців та створення сприятливих умов для розвитку потенціалу особистостей.

Для формування комунікативних вмінь майбутніх фахівців управління персоналом було організовано цілеспрямовану роботу.

Зокрема з цією метою викладачі під час викладання професійно-орієнтованих дисциплін чітко формулювали мету професійної підготовки, акцентували увагу на значущості професії фахівця для прогресивного розвитку суспільства та необхідності розвитку готовності до управління персоналом. При цьому вони формували у студентів реальні уявлення про майбутню професію та способах володіння нею, що сприяло створенню образу успішного фахівця. Для цього були організовані проблемні бесіди, бесіди-роздуми, міні-дискусії на теми: «Якості майбутнього фахівця», «Роздуми про себе як майбутнього фахівця управління персоналом», «Що потрібно для успішного управління?». При цьому викладач спрямовував студентів до роздумів щодо того, що необхідною якістю майбутнього фахівця є готовність до управління персоналом.

Була сформована дискусія зі студентами, які повинні сприйняти що: сучасне суспільство – це суспільство постійних змін, а тому особливостями має бути застосування адаптивного управління. Зі студентами проводили мозкові штурми на тему: «Особливості управління в умовах глобалізації», «Управління та інформаційне суспільство», «Суспільні тенденції сучасності, що змінюють ділове середовище». Студенти наводили приклади та жваво обговорювали результати виконаних робіт.

Також студентам пропонувались для обговорення питання особистісних

вимог до фахівця у таких умовах. Проводився мозковий штурм на тему «Якості особистості, важливі для здатності адаптуватися до нових умов». Були написані роздуми на тему «Які якості, здібності та вміння роблять фахівця успішним в управлінні персоналом?». Результати роздумів обговорювались у студентських групах на лекціях. Була запропонована тема «Ваші якості, здібності та вміння, які можуть сприяти або заважати управлінню персоналом». Результати були для того, щоб студент поміркував над своїми сильними та слабкими сторонами готовності управління та поштовхом для індивідуальних бесід із фахівцем.

Фахівці спеціальності управління персоналом роз'яснювали майбутнім фахівцям необхідність управління персоналом у сучасних умовах, що швидко змінюються, та сприяли усвідомленню його значущості для успішної професійної діяльності. Така постановка завдань сприяла формуванню у них відповідних вмінь, вихованню широких соціальних мотивів діяльності, інтересу до навчання, усвідомленню важливості дисциплін, що вивчались, для успішної адаптації до управлінської діяльності та формування готовності вмінь майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом.

Одними з найбільш перспективних для формування готовності майбутніх фахівців до управління, на нашу думку, є ігри, в тому числі ділові ігри, які виступають як засіб підготовки та адаптації до трудової діяльності, соціальних контактів в професійних ситуаціях. Однією з форм застосування ділових ігор у ВНЗ є ігрове проектування (ІП). Під ігровим проектуванням ми будемо надалі розуміти процес організації ігрової взаємодії студентів, які творчо розробляють в ході групової роботи проект реальної діяльності.

Проведення ігрового проектування сприяло:

- активізації саморегулятивної мотивації, цілеутворенню і цілепокладанню студентів;
- навчанню технологічному підходу, який включає системність і послідовність професійних дій;

- створенню ідеального і реального образу конкурентоздатного фахівця і виявлення своїх обмежень в процесі їх зіставлення;

- створенню програми саморозвитку, спрямованого професійного і особистісного зростання студентів;

- творчому підходу до створення проектів по вирішенню певних завдань;

Були проведені, ділові ігри за темами: «Проведення ділових нарад», «Ведення ділових переговорів», під час яких майбутні фахівці мали спонтанно реагувати на зміну ситуацій на нові умови у процесі спілкування, повідомити та переконати співробітників та партнерів у необхідності змін у виробничих процесах. Створення, аналіз, рішення, моделювання і програвання різноманітних імітаційних ситуацій професійного характеру і конфліктів, що виникають в процесі таких ігор сприяли формуванню управлінських навичок та комунікативних вмінь у студентів.

Під час гри використовувалися групові обговорення, розв'язування проблем, так і на особливостях взаємодії майбутніх фахівців.

Застосування інноваційних технологій дозволяв студентам краще усвідомити, що сучасне управління – це управління в умовах невизначеності, в умовах іноді непередбачуваних змін, це зумовило посилення інтересу студентів до проблем ризику в управлінській діяльності. Майбутніх фахівців у процесі формування готовності до управління персоналом також навчали розумінню сутності ризику, методів оцінки його імовірності, способів його запобігання та управління ним, особливості поведінки в умовах невизначеності.

Для формування комунікативних вмінь пропонується на наш погляд форма педагогічного впливу, а саме тренінг.

Поняття «тренінг» в перекладі з англійської (training від train) – навчання, виховання, підготовка, тренування, дресирування. У цьому сенсі тренінг у всі часи використовувався в суспільстві як спосіб передачі накопичених знань та як спосіб засвоєння практичних навичок та умінь у різних галузях людської діяльності.

Дослідженню впливу регулярних тренінгів на людину, на якість її життя та спілкування присвячували роботи фахівці в галузі соціальної педагогіки, психології О. Гройсман, О. Запорожець, З. Белоусова, Н. Шевченко, Д. Карнегі, К. Левін, С. Макшанов, Л. Петровська, К. Роджерс, М. Форвег, Н. Хрящева та ін.

За ступенем актуальності проблема дефіциту спілкування посідає сьогодні одне з провідних місць серед суспільного життя. Першість використання тренінгів як засобу формування навичок спілкування, розвитку впевненості в собі й навичок публічних виступів належить Д. Карнегі. Ним доведено, що тренінг є дієвим методом вирішення проблем, пов'язаних зі страхом спілкування.

Тренінги соціальних та життєвих умінь англійського психолога К. Роджерса, їх гуманістичне спрямування, сприяли саморозвитку особистості, формуванню навичок емоційного самоконтролю, налагодженню міжособистісного спілкування.

Теоретичним та методичним аспектам соціально-психологічного тренінгу присвячені роботи Л. Петровської, наукова діяльність якої сприяла розповсюдженню та практичному використанню розроблених нею методик з формування навичок міжособистісного спілкування.

Американський психолог К. Левін, засновник Національної лабораторії тренінгу, упроваджуючи власні методики, успішно вирішував проблеми спілкування в робочому колективі, укріплення відносин та розв'язання конфліктів. Йому належить твердження згідно з яким поведінка людини залежить від факторів, що відбуваються тут і тепер. Це положення є актуальним для нашого дослідження, оскільки актор на сценічному майданчику також має перебувати тут і тепер у межах запропонованих обставин ролі.

Їх цінність для напрацювання комунікативних умінь, на думку вченого, полягає в здатності людини активно діяти в умовах рольової гри, відкрито виражаючи емоції та успішно реалізуючи особистий творчий

потенціал.

Нами було проведено тренінг зі студентами першого курсу зі спеціальності управління персоналом. Прийняли участь 25 осіб.

Тема тренінгу «Розвиток комунікативних вмінь та навичок майбутніх фахівців»

Спілкування людей один з одним - надзвичайно складний і тонкий процес. Неефективність у спілкуванні може бути пов'язана з повною чи частковою відсутністю того чи іншого комунікативного вміння.

Тренінг з формування комунікативних вмінь.

Вправа «Крізь скло».

Призначення: формування взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

Один з учасників загадує певний текст, записуючи його на папері, але передає його немовби крізь скло, тобто за допомогою міміки та жестів. Решта гравців розповідають про те, що вони зрозуміли.

Ступінь збігання тексту, який було відтворено більшістю гравців, і тексту, записаного одним із учасників, свідчить про вміння встановлювати контакт.

Вправа «Дискусія».

Призначення:

– удосконалення взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

Учасники тренінгу об'єднуються в групи по троє. У кожній трійці розподіляються обов'язки. Один з учасників грає роль «глухого та німого»: він нічого не чує, не може говорити, але в його розпорядженні – зір, жести, пантоміміка; другий учасник грає роль «глухого та паралітика»: він може розмовляти та бачити, але не може жестикулювати; третій учасник – «сліпий та німий»: він здатний тільки чути й показувати. Усій трійці гравців пропонується завдання – наприклад, домовитися про час, місце та мету зустрічі, не порушуючи умов виконання своєї ролі.

На вправу відводиться 15 хвилин.

Вправа «Так».

Призначення: удосконалення навичок емпатії та рефлексії.

Група об'єднується в пари. Один з учасників вимовляє фразу, яка передає його стан, настрій або відчуття. Після чого другий учасник повинен ставити першому запитання, для того щоб уточнити або з'ясувати деталі та подробиці. Наприклад: «Дивно, але я помітив (-ла), що коли сам(а) перебуваю в такому стані, то колір мого одягу стає однаковим». Вправа вважається виконаною, якщо у відповідь на розпитування другий учасник отримує три позитивні відповіді «так».

Вправа «Передача руху по колу».

Мета: удосконалення навичок координації і взаємодії на психомоторному рівні, розвиток уяви і емпатії.

Хід вправи. Усі сідають у коло. Один з учасників групи починає діяти з уявним предметом так, щоб його можна було продовжити. Сусід повторює його дію і продовжує вправу. У такий спосіб предмет обходить коло і повертається до першого гравця. Той називає переданий їм предмет і кожний з учасників називає, у свою чергу, що передавав саме він. Після обговорення вправа повторюється ще раз.

Вправа «Диспут».

Вправа проводиться в формі диспуту. Учасники об'єднуються у приблизно рівні за чисельністю команди. Жеребкуванням вирішується, яка з команд посідатиме одну з альтернативних позицій з якого-небудь питання (наприклад, прихильники та противники «засмаглості», «тютюнопаління», «роздільного харчування» тощо).

Аргументи на користь тієї або іншої точки зору члени команд висловлюють по черзі. Обов'язковою вимогою для гравців є підтримка висловлювань супротивників і з'ясування сутності аргументації. У процесі слухання той із учасників команди, чия черга висловлюватися наступним, повинен реагувати «угу-підтакуванням» та «луною», ставити уточнюючі

запитання, якщо зміст аргументації зрозумілий не повною мірою, або ж зробити парафраз, якщо виникло уявлення повного розуміння. Аргументи на користь позиції своєї команди дозволяється висловлювати лише після того, як той, хто виступає, у той чи інший спосіб просигналізує, що його зрозуміли правильно (кивок головою, «Так, саме це я мав на увазі»).

Ведучий стежить за черговістю виступів, за тим, щоб той, хто слухає, підтримував висловлювання, не пропускаючи тактів, парафраз, використовуючи при цьому реакції відповідного такту. Можна пояснювати: «Так, Ви зрозуміли мене правильно», або просто повторивши слова співрозмовника, а переконатися в правильності розуміння можна, парафразуючи його висловлювання. Слід обов'язково застерегти учасників від спроб продовжувати або розвивати думку співрозмовника, приписуючи йому не його слова.

На завершення ведучий коментує виконання вправи, звертаючи увагу на випадки, коли за допомогою парафраза вдалось уточнити позиції учасників «диспуту».

Вправа «Суперечка за присутності свідка».

Учасники тренінгу об'єднуються в трійки. Один із учасників трійки виконує роль «спостерігача-контролера». Його завдання — стежити за тим, щоб учасники суперечки здійснювали підтримку висловлювань партнерів, не пропускали другого такту («розуміння») і під час парафраза використовували «інші слова», тобто він виконує ті самі функції, що й ведучий у попередній вправі. Двоє інших членів трійки попередньо вирішують, яку з альтернативних позицій вони посідають, розпочинають суперечку на обрану ними тему, дотримуючись тритактної схеми ведення діалогу. Під час виконання вправи учасники міняються ролями, тобто роль «спостерігача-контролера» по черзі виконують усі члені трійки.

На вправу відводиться 15 хвилин.

Після завершення вправи відбувається загальне обговорення. Орієнтовні запитання для обговорення:

- «Які труднощі у використанні схеми спіткали Вас під час розмови?»
- «Чи траплялися випадки, коли після парафраза відбувалося уточнення позиції?»
- «Хто з партнерів не зрозумів іншого: той, хто говорив, чи той, хто слухав?»

Вправа «Карусель».

Мета: формування навичок швидкого реагування при вступі в контакти, розвиток емпатії і рефлексії в процесі навчання.

Хід вправи: у вправі здійснюється серія зустрічей, причому кожного разу – з новою людиною. Завдання: легко увійти в контакт, підтримати розмову і попроситися.

Члени групи встають за принципом «каруселі», тобто обличчям один до одного й утворюють два кола: внутрішній нерухомий і зовнішній рухомий.

Приклади ситуацій:

- Перед вами людина, яку ви добре знаєте, але досить довгий час не бачили. Ви дуже раді цій зустрічі...
- Перед вами незнайома людина. Познайомтеся з нею...

Час на встановлення контакту і проведення бесіди 3-4 хвилини. Потім ведучий дає сигнал і учасники тренінгу переходять до наступного учасника.

Під час тренінгу студенти розширили можливості контакту в різних ситуаціях спілкування, відпрацювали навички розуміння себе та оточуючих, оволоділи навичками активного слухання.

Вправа «Остання зустріч».

Призначення: удосконалення комунікативної культури.

Інструкція. Ведучий звертається до учасників тренінгу: «Уявіть, що наші з вами заняття вже завершилися, і ви розлучаєтеся. Чи все ви встигли сказати одне одному? Можливо, хтось забув поділитися із групою своїми переживаннями? Або серед вас є людина, думку якої про себе ви обов'язково хотіли б дізнатися? Або у вас виникло бажання подякувати комусь? Зробіть це тут і тепер».

Але не всі студенти впорались із завданням. У 80 % відсотків студентів були сформовані комунікативні навички на високому рівні, у 15 % студентів був середній рівень та лише 5 % студентів мали низький рівень комунікативних вмінь.

Отже, у розділі 2 ми визначили специфіку комунікативних вмінь, особливості їх формування. Розглянули стан сформованості комунікативних вмінь у майбутніх фахівців. Перевірили педагогічні умови формування комунікативних вмінь, визначили рекомендації з формування комунікативних вмінь майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом, опробували тренінг формування комунікативних вмінь зі студентами управління персоналом.

ВИСНОВКИ

Визначено термінологічну основу та сутність понять, що характеризують підготовку фахівців до професійної комунікації у закладах вищої освіти, зокрема: «професійна підготовка», «компетентність», «професійна компетентність», «комунікація», «комунікативна компетентність», проведено теоретичний аналіз понять з визначенням кількісних показників їх структурних компонентів. Вивчення науково-педагогічної літератури дало змогу визначити:

- компетентність як здатність людини до виконання певної діяльності з використанням сукупності знань, вмінь та навичок та опорою на досвід;

- професійну компетентність як здатність фахівця здійснювати професійну діяльність на основі сукупності професійних навичок, вмінь і знань, досвіду діяльності через призму моральних і етичних цінностей;

- комунікацію як соціально-обумовлений процес передавання й сприйняття інформації з застосуванням вербальних та невербальних засобів; – комунікативну компетентність як сукупність комунікативних знань, вмінь і навичок, та володіння вербальними та невербальними засобами для встановлення та підтримки контактів з людьми;

- професійну підготовку як процес створення професійними фахівцями умов для цілеспрямованого формування й розвитку в майбутніх спеціалістів компетентності та здатності до професійної діяльності;

- процес досягнення студентами необхідного рівня підготовленості, який би забезпечив готовність до виконання дій за призначенням; готовність суб'єктів професійної підготовки до професійної діяльності.

Надано визначення комунікативної компетентності майбутніх фахівців, що включає динамічну комбінацію знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей для ефективного і кваліфікованого передавання й сприйняття інформації з застосуванням вербальних та невербальних засобів й успішної реалізації професійних функцій

з урахуванням специфіки галузі. Професійна компетентність спеціаліста є стійкою, інтегральною якістю особистості, що зумовлює ефективність і результативність її дій у безлічі виробничих ситуацій. При цьому компетентність є глибинною характеристикою професіонала, що включає в себе сукупність окремих компетенцій, які розуміються як процедурні вміння та здатності фахівця успішно вирішувати певний клас професійних завдань. У свою чергу, управлінська компетентність є набором умінь, навичок, мотивів і установок, необхідних для успішного виконання роботи. Вони включають у себе такі якості особистості, як: комунікабельність, мистецтво вирішення проблем, орієнтованість на клієнта та вміння працювати в команді. Вказане співвідношення, за якого компетентність як узагальнена, особиста якість включає в себе компетенції, як процедурні властивості, виявляється в протиставленні функціонального й особистісного підходів. Вивчення та критичний аналіз основних концепцій професійної та управлінської компетентності.

Компетентність є глибинною характеристикою професіонала, що включає в себе сукупність окремих компетенцій, які розуміються як процедурні вміння та здатності фахівця успішно вирішувати певний клас професійних завдань.

Уточнення поняття: «компетентнісний підхід», «компетенція», «компетентність», «комунікативна компетенція», «комунікативна компетентність», «професійна компетентність». Професійна комунікативна компетентність як засобу міжособистісної, професійної комунікації та регулятора фахової діяльності в становленні особистості майбутнього фахівця дозволяє визначити наукове поняття мовною, мовленнєвою, прагматичною, текстотвірною, дискурсивною, риторичною, соціокультурною, фаховою; здатність організувати українськомовний міжособистісний простір у різноманітних ситуаціях спілкування, долаючи комунікативні бар'єри, що дозволяє здійснювати мовленнєву діяльність, зумовлену комунікативною метою; здібність ефективно виконувати комунікативну й професійну діяльність, компетентно регулювати процес комунікації на всіх її етапах,

здійснюючи соціально-психологічне управління процесами спілкування комунікативної ситуації.

Проблема підвищення ефективності комунікації має різні аспекти: формально-логічний, ціннісний, семантичний (смісловий; відноситься до значення слів), соціально-психологічний, текстово-логічний, організаційний, технічний.

Проблема формування професійної компетентності досліджувалася вітчизняними й зарубіжними вченими (Л. Барановська, В. Баркасі, О. Белкін, М. Васильєва, Г. Данченко, І. Зимня, І. Зязюн, І. Ісаєв, В. Краєвський, О. Локшина, С. Ніколаєва, О. Овчарук, О. Пометун, Д. Равен та ін.). На думку британського психолога Дж. Равена, професійна компетентність – специфічна здатність, необхідна для виконання конкретного завдання в конкретній предметній сфері та, яка містить вузькоспеціальні знання, спеціальні предметні навички, способи мислення, а також розуміння відповідальності за свої дії. Більш лаконічним, однак таким, що охоплює особистісний аспект, є визначення О.Белкіна: «Професійна компетентність – сукупність професійних та особистісних якостей, що забезпечують ефективну реалізацію компетенцій, необхідних для здійснення професійної діяльності». Показником сформованості професійної компетентності, на думку науковця, є професійна майстерність, що складається із сукупності професійних знань та навичок і вміння застосовувати їх на практиці, а також позитивне ставлення до своєї професійної діяльності. Отже, успішність професійної діяльності, на нашу думку, залежить від рівня професійної компетентності майбутнього фахівця, що забезпечує компетентне професійне спілкування мовою спеціальності в умовах комунікації.

Набуття й удосконалення професійних знань, навичок і вмінь професійної діяльності відбувається одночасно та за допомогою знань, умінь і навичок комунікативної діяльності. Тому останнім часом ми спостерігаємо використання поняття «професійно-комунікативна компетентність». Т.Симоненко зауважує: «Перспективність компетентнісного підходу полягає в

тому, що він передбачає високу готовність студентів до успішної діяльності в різних сферах» і впливає на формування професійно-комунікативної компетентності, що характеризується такими двома групами умінь, а саме: «загально комунікативними (забезпечують перебіг комунікацій в ситуаціях повсякденної міжособистісної інтеракції) та професійно-комунікативними (професійно значущі комунікативні вміння, що забезпечують комунікацію в умовах дидактичної інтеракції між адресантом і адресатом як суб'єктом навчальної взаємодії)». Професійно-комунікативна компетентність формується на основі комунікативної компетентності, оскільки критерії професійної діяльності зумовлюють наявність у мовця ряду комунікативних умінь, що можуть бути характерні та обов'язкові тільки для певного виду діяльності.

Учені (В.Сластьонін, Є.Шубін) визначають професійно-комунікативну компетентність як інтегративну ознаку особистості, що характеризується обсягом і характером засвоєних знань, умінь та навичок володіння рідною мовою, також звичок, якостей і властивостей, що реалізовуватимуться в майбутній професійній діяльності фахівця, що формується в процесі моделювання професійно-комунікативної діяльності. Структура професійно-комунікативної компетентності, на їхню думку, містить комунікативну компетенцію як володіння засобами мовної комунікації й професійну компетенцію як інформаційну складову. Професійно-комунікативна компетентність – це складне утворення, яке О. Іскандарова розглядає як комплекс властивостей особистості, яка на шляху досягнення мети створює найкращі умови мотивації навчально-пізнавального процесу, оскільки забезпечує психологічно повноцінну взаємодію у процесі професійного спілкування. На думку М. Євдокимової, професійно-комунікативна компетентність виступає як «готовність і здібність до оволодіння предметними науковими знаннями у професійному спілкуванні. Обсяг поняття професійно-комунікативна компетентність, на нашу думку, є вужчим стосовно поняття «комунікативна компетентність», тому що формується на підґрунті останнього, оскільки критерії професійної діяльності зумовлюють наявність у мовця ряду

комунікативних умінь, що можуть бути характерні та обов'язкові тільки для цього виду діяльності.

Управління персоналом висуває специфічні вимоги до комунікативної компетентності майбутнього фахівця, тому під час навчальної діяльності на заняттях управління персоналом повинна здійснюватися подвійна підготовка:

1) розвиток комунікативних умінь і навичок з метою формування комунікативної компетентності;

2) оволодіння вміннями встановлювати й підтримувати контакт з іншими людьми з метою формування професійно-комунікативної компетентності.

Поняття комунікативної й професійно-комунікативної компетентності пов'язані зі сферою спілкування – «своєрідні сектори суспільного життя людей, до яких повинні призвичаїтися мовці, щоб одержувати позитивний результат у взаємостосунках із партнерами по спілкуванню – комунікантами».

Беручи за основу трактування комунікативної й професійної компетентностей, професійно-комунікативна компетентність майбутнього фахівця визначаємо як інтегративну ознаку особистості, що характеризується певним обсягом знань, комунікативних умінь і навичок, здатністю здійснювати ефективно спілкування, що впливає на рівень успішної професійної діяльності. Передбачає разом із володінням загальнокультурними нормами знання норм професійної комунікативної поведінки та їх використання в ситуаціях професійної взаємодії.

Отже, у кваліфікаційній роботі ми проаналізувати основні поняття з проблеми формування комунікативних вмінь та визначити способи комунікації майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом; охарактеризувати види професійної комунікації майбутніх фахівців зі спеціальності управління персоналом; охарактеризувати стан сформованості комунікативних вмінь майбутніх фахівців; визначити педагогічні умови формування комунікативних вмінь та розробити рекомендації з формувань комунікативних вмінь.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексюк А. М. Педагогіка вищої школи України. Історія. Теорія : підруч. для студ., асп. та молодих виклад. вузів. Київ : Либідь, 1998. 558 с.
2. Андрущенко В. П. Основні тенденції розвитку вищої освіти України на рубежі століть (Спроба прогностичного аналізу). *Вища освіта України*. 2001. № 1. С. 11–17.
3. Батаршев А. В., Алексеева И. Ю., Майорова Е. В. Диагностика профессионально-важных качеств. Санкт-Петербург : Питер, 2007. 192 с.
4. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. 299 с.
5. Бех І. Д. Виховання особистості : підручник для студ. вищ. навч. закл. Київ : Либідь, 2008. 848 с.
6. Булах І. Є., Мруга М. Р. Створюємо якісний тест : навч. посіб. Київ : Майстер-клас, 2009. 176 с.
7. Бутенко Н. Ю. Комунікативна майстерність викладача : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2005. 336 с.
8. Бутенко Н. Ю. Комунікативна майстерність викладача : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2005. 336 с.
9. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: підручник. Київ : КНЕУ, 2003. 383 с.
10. Волкова Н. П. Педагогіка : навч. посіб. 2-е видан., переоб. і доповн. Київ : Академвидав, 2007. 616 с.
11. Вольфовська Т. Комунікативна компетентність молоді як одна з передумов досягнення життєвої мети. *Шлях освіти*. 2001. № 3. С. 13-16.
12. Глузман А. В. Профессионально-педагогическая подготовка студентов университета: теория и опыт исследования. Киев : Поиск.-издат. агентство, 1998. 251 с.
13. Гончаренко С. У. Педагогічні дослідження: методологічні поради молодим

- науковцям. Вінниця : ДОВ Вінниця, 2008. 278 с.
14. Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) / Н. П. Фетискин и др. *Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп*. Москва, 2002. С. 263-265.
 15. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навч. посібник. Харків : НФаУ, 2011. 132 с.
 16. Клак І. Є. Формування професійної комунікативної компетентності в майбутніх учителів-філологів у процесі вивчення фахових дисциплін : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Кременецька обласна гуманітарно-педагогічна академія ім. Тараса Шевченка. Київ, 2015. 284 с.
 17. Костриця Н. М. Формування українського професійного мовлення у студентів вищих навчальних закладів економічної освіти України : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / Нац пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ, 2002. 16 с.
 18. Логутіна Н. В. Формування готовності до професійного іншомовного спілкування у майбутніх менеджерів зовнішньоекономічної діяльності : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Вінницький державний педагогічний ун-т ім. Михайла Коцюбинського. Вінниця, 2006. 20 с.
 19. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник для студ. вищих навч. закладів : у 2 кн. Київ : Либідь, 2004. Кн. 1 : Соціальна психологія особистості і спілкування. 574 с.
 20. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. / З. Н. Курлянд, та ін. 3-є вид., перероб., доповн. Київ : Знання, 2007. 495 с.
 21. Педагогічна майстерність : підручник / І. А. Зязюн, та ін. 2-е вид., допов. і перероб. Київ : Вища школа, 2004. 422 с.
 22. Плиско К. М. Принципи, методи і форми навчання української мови (Теоретичний аспект) : навч. посіб. Харків : Основа, 1995. 240 с.
 23. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. Київ : Вища школа, 1982. 216 с.
 24. Савченко Т. О. Фахова підготовка як засіб формування у майбутніх

соціальних педагогів умінь і навичок професійно орієнтованого спілкування. *Вісник Чернігівського національного педагогічного ун-ту ім. Т. Г. Шевченка: Педагогічні науки*. 2015. № 130. С. 262–265.

25. Сисоєва С. О., Кристопчук Т. Є. *Методологія науково-педагогічних досліджень* : підруч. для магістрів спец. «Педагогіка вищої школи». Київ : ун-т ім. Бориса Грінченка; Рівне : Волинські обереги, 2013. 359 с.
26. *Соціальна педагогіка* : підручник / за ред. проф. А. Й. Капської. 4-те вид. виправ. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 488 с.
27. Тверезовська Н. Т., Сидоренко В. К. *Методологія педагогічного дослідження* : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 439 с.
28. Фіцула М. М. *Педагогіка вищої школи* : навчальний посібник. Київ : Академвидав, 2006. 352 с.
29. Черевко В. П. *Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки* : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова. Київ, 2001. 20 с.
30. Шепеленко Т. Л. *Формування комунікативних умінь студентів економічного університету в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін* : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. Київ, 1998. 18 с.