

**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 КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ ЗАСОБАМИ
ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА»**

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.0112-з-дн спеціальності 011 «Освітні, педагогічні науки» освітньо-професійної програми «Педагогіка вищої школи» Т. Л. Плотнікова

Керівник: доцент кафедри педагогіки та психології освітньої діяльності, доцент, к.пед.н. _____ Т. П. Голованова

Рецензент: професор кафедри педагогіки та психології освітньої діяльності, професор, д.пед.н. _____ Г. В. Локарева

Запоріжжя

2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра педагогіки та психології освітньої діяльності
Рівень вищої освіти магістерський
Спеціальність 011 «Освітні, педагогічні науки»
Освітньо-професійна програма «Педагогіка вищої школи»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____
« ____ » _____ 2024 р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Плотніковій Тетяні Леонідівні

1. Тема роботи: «Формування комунікативної компетентності майбутнього фахівця банківської сфери засобами освітнього середовища»
керівник роботи Голованова Т.П. к.пед.н., доцент
затверджена наказом ЗНУ від «26» вересня 2023 року № 1504-с

2. Строк подання студентом роботи: _____

3. Вихідні дані до роботи: аналіз наукової, педагогічної та психологічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) визначити поняття і категорії дослідження; розкрити роль і специфіку комунікативної компетентності фахівця банківської сфери; дослідити підходи до визначення поняття «освітнє середовище»; схарактеризувати засоби цифровізації освітнього середовища; проаналізувати середовищний ресурс ПриватБанку як умову розвитку комунікативної компетентності фахівців.

5. Перелік графічного матеріалу: таблиця «Функціональні компетентності фахівців АТ КБ Приватбанк»

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Голованова Т.П.	24.05.23 р.	24.05.23 р.
Розділ 1	Голованова Т.П.	16.06.23 р.	16.06.23 р.
Розділ 2	Голованова Т.П.	08.08.23 р.	08.08.23 р.
Висновки	Голованова Т.П.	17.11.23 р.	17.11.23 р.

7. Дата видачі завдання: _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	березень-квітень	виконано
2	Розробка змісту роботи	травень	виконано
3	Написання вступу роботи	травень	виконано
4	Написання розділу 1	червень-липень	виконано
5	Написання розділу 2	серпень-вересень	виконано
6	Написання висновків	листопад	виконано
7	Оформлення роботи	грудень	виконано
8	Рецензування	лютий	виконано
9	Захист	березень	

Студент _____ Плотнікова Т. Л.

Керівник роботи _____ Голованова Т. П.

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ Козич І. В.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 62 сторінки, 1 таблиця, 68 джерел.

Об'єкт дослідження: процес формування комунікативної компетентності студентів – майбутніх фахівців банківської сфери.

Предмет дослідження: особливості формування комунікативної компетентності студентів – майбутніх фахівців банківської сфери в умовах цифровізації освітнього середовища.

Мета дослідження: дослідити теоретичні підходи та проаналізувати вплив засобів цифровізації освітнього середовища на формування комунікативної компетентності студентів – майбутніх фахівців банківської сфери.

Методи дослідження: теоретичні: огляд, аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень; емпіричні: спостереження,

Теоретичне значення роботи полягає в тому, що:

- вперше виявлені та теоретично обґрунтовані особливості формування комунікативної компетентності студентів – майбутніх фахівців банківської сфери в умовах цифровізації освітнього середовища;

- уточнено сутність поняття «комунікативна компетентність майбутніх фахівців банківської сфери»;

Практичне значення дослідження полягає в розробці методичних матеріалів щодо розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців банківської справи в процесі професійної підготовки. Матеріали дослідження можуть бути впроваджені до системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців банківської справи, а також в освітній процес закладів вищої освіти.

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ ОСВІТИ, БАНКІВСЬКА СПРАВА, МАЙБУТНІ ФАХІВЦІ.

SUMMARY

Plotnikova T.L. Formation of communicative competence of the future specialist of the banking sector by means of the educational environment.

The qualification work consists of an introduction, 2 parts, conclusions, a list of references (68 items).

The modern development of the banking sector is characterized by the rapid introduction of new technologies, the growth of competition and the dynamism of changes in the financial environment. This leads to increased requirements for banking specialists, who, in addition to thorough knowledge of economics and finance, must have a high level of communicative competence. Communicative competence is one of the key skills for successful professional activity in the modern world. It includes the ability to effectively interact with different audiences, use different channels and formats of communication, adapt to different situations and contexts, and critically evaluate information and arguments. Communicative competence is especially important for future banking professionals, who must be able to establish trusting relationships with customers, partners and colleagues, as well as effectively present and defend their ideas, Projects and solutions.

The purpose of the study: to study theoretical approaches and analyze the impact of digitalization of the educational environment on the formation of communicative competence of students – future specialists in the banking sector.

The research tasks:

- 1) define the concepts and categories of research;
- 2) to reveal the role and specifics of the communicative competence of a specialist in the banking sector;
- 3) to explore approaches to the definition of the concept of “educational environment”;
- 4) to characterize the means of digitalization of the educational environment;
- 5) to analyze the environmental resource of PrivatBank as a condition for the

development of communicative competence of specialists.

The object of research: the process of formation of communicative competence of students – future specialists in the banking sector.

The subject of the research is the peculiarities of the formation of communicative competence of students – future specialists in the banking sector in the context of digitalization of the educational environment.

Part 1 “Theoretical Foundations of the Formation of Communicative Competence of Future Specialists by Means of the Educational Environment” considers communicative competence as one of the important components of the professional competence of the future specialist in the banking sector, which ensures his competitiveness in the labor market, allows him to solve production problems, based on the ability to communicate and cooperate with different people. The structure of the communicative competence of the individual as a set of components: cognitive, motivational-value, activity-practical and reflexive-self-regulating. The competence of future banking specialists is substantiated.

Part 2 “Formation of Communicative Competence of Future Specialists in the Banking Sector in the Context of Digitalization of the Educational Environment” examines the formative impact of digitalization of the educational environment on the process of communicative competence of future specialists in the banking sector. Digitalization of the educational environment has a significant impact on the process of forming the communicative competence of future specialists in the banking sector. Digital technologies make it possible to: increase access to information, to make learning more interactive, to develop skills in working with information, to teach how to communicate in an online environment.

The materials of the study can be used in the professional training of future specialists in the banking sector and in the system of advanced training of bank employees.

Keywords: communicative competence, educational environment, digitization of education, banking, future specialists.

ЗМІСТ

Перелік умовних позначень.....	8
Вступ.....	9
Розділ 1. Теоретичні засади формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців засобами освітнього середовища	13
1.1. Компетентнісний підхід в освіті: аналіз наукових підходів до визначення основних його категорій	13
1.2. Сутність поняття «комунікативна компетентність майбутніх фахівців банківської сфери»	21
1.3. Освітнє середовище, як система умов формування комунікативної компетентності майбутнього фахівця банківської сфери.....	29
Розділ 2. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців банківської сфери в умовах цифровізації освітнього середовища.....	37
2.1. Формуючий вплив цифровізації освітнього середовища	37
2.2. Використання інтернет-тренінгу з метою формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців банківської сфери.....	45
2.3. Середовищний ресурс АТ КБ Приватбанка, як чинник розвитку комунікативної компетентності фахівців	55
Висновки.....	67
Список використаних джерел.....	70

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

АТ КБ	– Акціонерне товариство комерційний банк
ЗУ	– Закон України
ЗВО	– заклад вищої освіти
ЗНУ	– Запорізький національний університет

ВСТУП

Сучасний розвиток банківської сфери характеризується стрімким впровадженням нових технологій, зростанням конкуренції та динамічністю змін у фінансовому середовищі. Це зумовлює підвищення вимог до фахівців банківської сфери, які, крім ґрунтовних знань з економіки та фінансів, повинні володіти високим рівнем комунікативної компетентності.

Комунікативна компетентність є однією з ключових навичок для успішної професійної діяльності в сучасному світі. Вона включає в себе здатність ефективно взаємодіяти з різними аудиторіями, використовувати різні канали і формати комунікації, адаптуватися до різних ситуацій і контекстів, а також критично оцінювати інформацію і аргументи. Комунікативна компетентність є особливо важливою для майбутніх фахівців банківської сфери, які повинні вміти встановлювати довірчі відносини з клієнтами, партнерами і колегами, а також ефективно представляти і захищати свої ідеї, проекти і рішення.

У сучасному середовищі глобалізації, інформації, конкуренції та динамічних змін комунікативні навички стають все більш важливою умовою професійного успіху та соціальної згуртованості майбутніх фахівців банківської сфери. Однак, існуючі освітні програми і практики не завжди відповідають сучасним вимогам і потребам ринку праці і суспільства, і не забезпечують ефективного формування комунікативної компетентності студентів. Тому необхідно дослідити, яким чином освітнє середовище впливає на формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців банківської сфери, і які засоби і методи можуть бути використані для підвищення ефективності цього процесу.

Цілком очевидно, що зміни, які відбуваються в банківському секторі, вимагають оновлення програм навчання у вищих навчальних закладах. Слабке представлення вже наявних професійних кейсів з практики банківської сфери

щодо розвитку комунікативної компетентності фахівців стримує формування професійної компетентності студентів. В цьому плані наукові дослідження та практичні рекомендації що ґрунтуються на цих дослідженнях є необхідними компонентами для створення методичного забезпечення цього процесу.

Дослідження в цьому напрямку проводили багато вчених у галузі педагогіки та психології. Компетентнісний підхід у професійній освіті висвітлювали в своїх роботах вітчизняні вчені: І. Бех, Н. Бібік, Л. Ващенко, О. Гура, Т. Голованова, І. Єрмаков, О. Локшина, О. Овчарук, Л. Паращенко, О. Пометун, О. Савченко, С. Трубачева, зарубіжні вчені Р. Бадер, Д. Мертенс, Б. Оскарсон, А. Шелтен. [40]

Комунікативна компетентність як цілісна характеристика активної особистості знайшла відображення в роботах Н. Бібік, О. Гончаренко, Л. Паламарчук. [5; 35] Загальні питання розвитку комунікативної компетентності студентів досліджувалися на теоретичному і методологічному рівнях у працях Дж. Андерсена, Л. Барановської, Ф. Бацевича, Л. Дарійчук, Е. Руденського, Т. Сухарєвої.

Проблема освітнього середовища знайшла своє відображення у роботах М. Братко, Л. Макар, Н. Лобач, Л. Панченко, Т. Ткач, А. Каташова, С. Сисоєвої, Г. Гордійчук. [8; 48; 51; 95]

Слід зазначити, що більшість праць у цій галузі стосуються переважно орієнтації на майбутню професійну діяльність. Водночас, поза увагою вчених залишається формування комунікативної компетентності студентів в умовах цифровізації сучасного освітнього середовища.

Але проведений аналіз наукових праць зазначених та інших авторів дає підстави для висновку, що проблема комунікативної підготовки майбутніх фахівців в контексті вимог сьогодення ще не здобулася на належне наукове узагальнення, зокрема через недостатнє усвідомлення значущості комунікативної компетентності для ефективної професійної діяльності фахівців зазначеного профілю.

Отже актуальність проблеми, окреслені суперечності зумовили вибір

теми дослідження: «Формування комунікативної компетентності майбутнього фахівця банківської сфери засобами освітнього середовища».

Мета дослідження: дослідити теоретичні підходи та проаналізувати вплив засобів цифровізації освітнього середовища на формування комунікативної компетентності студентів - майбутніх фахівців банківської сфери.

Завдання дослідження:

1. Визначити поняття і категорії дослідження.
2. Розкрити роль і специфіку комунікативної компетентності фахівця банківської сфери.
3. Дослідити підходи до визначення поняття «освітнє середовище».
4. Схарактеризувати засоби цифровізації освітнього середовища.
5. Проаналізувати середовищний ресурс ПриватБанку як умову розвитку комунікативної компетентності фахівців.

Об'єкт дослідження: процес формування комунікативної компетентності студентів – майбутніх фахівців банківської сфери.

Предмет дослідження: особливості формування комунікативної компетентності студентів – майбутніх фахівців банківської сфери в умовах цифровізації освітнього середовища.

Теоретико-методологічну основу дослідження становлять принципи студентоцентрованого та компетентнісного підходів, теорії сучасної освіти, теорії і методики використання інформаційних та інноваційних технологій у навчальному процесі.

Методи дослідження: теоретичні: огляд, аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень; емпіричні: спостереження.

Теоретичне значення роботи полягає в тому, що:

- вперше виявлені та обґрунтовані особливості формування комунікативної компетентності студентів – майбутніх фахівців банківської сфери в умовах цифровізації освітнього середовища;

- уточнено сутність поняття «комунікативна компетентність майбутніх фахівців банківської сфери»;

Практичне значення дослідження: результати дослідження можуть бути використані для вдосконалення навчального процесу підготовки фахівців банківської справи в процесі професійної підготовки. Матеріали дослідження можуть бути впроваджені до системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців банківської справи, а також в освітній процес закладів вищої освіти.

Апробація результатів дослідження. Основні положення й результати кваліфікаційної роботи представлено в тезах на XVI університетської науково-практичної конференції студентів, аспірантів, докторантів і молодих учених «Молода наука-2023» (Запоріжжя, 2023).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЗАСОБАМИ ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА

1.1. Компетентнісний підхід в освіті: аналіз наукових підходів до визначення основних його категорій

Модернізаційні процеси в системі освіти України пов'язані з впровадженням компетентнісного підходу, пов'язаного зі зміною парадигми оцінки результатів освіти. Еволюція становлення компетентнісно-орієнтованого підходу в освіті досить докладно вивчена американським ученим П. Хейджером (Paul Hager) [64, с.413], українськими дослідниками О. Локшиною [38, с.131], Л. Бурковою [7, с.106-123] та О. Тімець [58, с.103].

Дотримуючись етапів розвитку компетентнісного підходу, наведемо результати аналізу англomовних джерел і визначимо ті вирішальні події та наукові винаходи, які, на нашу думку, становили цей розвиток на кожному з його етапів.

Перший етап: 1960–1970 роки. У 1959 році Р. Уайт (R. White) [68, с.297-333] уперше визначає термін «компетентнісний підхід» (competency-based education, СВЕ-підхід) у своїй роботі «Перегляд поняття мотивації: концепція компетентності».

Цікаво, що це дослідження стосувалося сфери бізнесу і до освіти не мало прямого відношення, але термін «компетентність» (competence) вживається щодо особистісних властивостей та якостей індивіда, завдяки яким він може виконувати свою роботу на високому професійному рівні. Загальноприйнятою є думка про те, що термін «компетенція» (competence) було запроваджено у США в 1965 році американським лінгвістом Н. Хомським (Noam Chomsky) у контексті теорії мови.

Дослідник стверджує, що компетенція співвідноситься скоріше з уміннями і визначається суто в активному, а не в пасивному виявленні, тобто йдеться про зміщення акцентів від «знаю, що» до «знаю, як».

У свою чергу, науковець Д. Хаймс (D. Hymes) [66] уводить до наукового обігу поняття «комунікативна компетентність» (communicative competence) в контексті теорії навчання мови й наповнює розуміння компетентності вміннями, набутими через діяльність.

Отже, у цей період розпочалося вживання і з'ясування понять «компетентність / компетенція», які вважалися тотожними у змістовному плані і різними вченими розглядаються, як: якісні характеристики індивіда (Р. Уайт) та специфічні вміння (Н. Хомський). У ці роки компетентність виступала як проста демонстрація діяльності.

Другий етап: 1970–1990 роки – пов'язаний з ім'ям американського психолога Д. МакКліланда (D. McClelland), який у 1973 році публікує статтю «Testing for competence rather than for intelligence» («Вимірювати компетенцію, а не інтелект») у науковому журналі «Американський психолог».

Науковець вперше звернув увагу на наявні недоліки в системі оцінювання /тестування США та наголосив на тому, що шкільні оцінки не відбивають реального рівня знань учнів. До того ж, на думку автора, знання, що отримуються в школах та закладах вищої освіти, повинні бути максимально наближеними до життя, відповідати вимогам ринку праці, тобто студенти мають опановувати не суто теоретичні знання, а оволодівати компетенціями (competence) (знаннями в дії).

До того ж, цей етап відзначився плідною науковою роботою англійського науковця Дж. Равена [51], який у 1984 році в Лондоні випускає монографію «Компетентність у сучасному суспільстві», в якій досліджує природу компетентності. Він доводить, що компетентність (competence) виявляється в дії, в якій індивід виявляє свої наміри, здібності та цінності й виокремлює 37 видів компетентностей. На цьому етапі поняття «компетентність» та «компетенція» вживаються як синоніми.

Відтак, у ці роки термін «компетентність» уживається вже не тільки в контексті вивчення та викладання іноземних мов, а й у сферах психології, бізнесу, менеджменту. Дж. Равен обґрунтовує компетентність як багатофакторне явище та особистісне індивідуальне утворення, основою якого виступають ціннісні орієнтації та внутрішня мотивація людини, що визначають характер її майбутньої діяльності.

Третій етап: з 1990 року. З 1990-х років ХХ ст. наукові розвідки щодо виявлення суті та змісту компетентностей вийшли на новий рівень – стартував етап дослідження проблеми компетентностей в освіті на рівні міжнародних організацій, розпочався спільний пошук країнами підходів до класифікації та добору ключових компетентностей. Так, у 1996 році в межах ЮНЕСКО в Доповіді Міжнародної Комісії з освіти для ХХІ століття «Освіта. Прихований скарб» представник Франції і голова зазначеної Комісії Жак Делор (Jacques Delors) [17, с.37] сформулював «чотири стовпи», на яких ґрунтується сучасна освіта: «уміння вчитись», «уміння діяти», «уміння жити разом», «уміння бути». У тому ж році експерт В. Хутмахер (Walo Hutmacher) [65, с.11] на симпозіумі в Берні (Швейцарія) в доповіді «Ключові компетенції для Європи» («Key Competencies for Europe») наводить прийняте Радою Європи визначення п'яти груп ключових компетентностей, якими «мають бути висвітлені молоді європейці».

Значний внесок у подальших розробках сутності та змісту ключових компетентностей відіграла Організація Економічного Співробітництва та Розвитку, (the OECD), яка 21-го грудня 2000 року спільно з Федеральним Статистичним Управлінням Швейцарії (the SFSO) започаткувала проведення дослідження «Визначення та добір компетентностей», відомого під назвою «DeSeCo» («Definition and Selection of Competencies»): «Country Contribution Process», що проводилося протягом 1997 – 2003 років за участю всіх країн – членів OECD. Метою такого масштабного міжнародного проекту стало окреслення національних особливостей під час визначення та добору ключових компетентностей.

У результаті 12 країн (Австрія, Бельгія, Данія, Фінляндія, Франція, Німеччина, Голландія, Нова Зеландія, Норвегія, Швеція, Швейцарія та США) взяли участь у проекті і згодом представили свої звіти. Аналіз отриманих матеріалів (2010 рік) продемонстрував, що навчальний план, який містить ключові компетентності, в різних країнах набував своїх особливих національних рис і відмінностей. Відтак, цей етап ознаменувався окресленням змісту ключових компетентностей для освіти в розумінні цілей і результатів освіти. Компетентності починають розуміти як такі, що потребують як елементу виконання, так і володіння певними інтелектуальними, моральними та соціальними якостями.

Аналіз української наукової літератури (І. Акуленко, Н. Бібік, Л. Буркова, Н. Глузман, Л. Коваль, А. Кузьмінський, О. Локшина, О. Овчарук, Л. Петухова, О. Пометун, О. Савченко, С. Скворцова, Є. Смірнова-Трибульська, Н. Тарасенкова, О. Тімець та ін.) свідчить, що українські вчені схильні диференціювати поняття компетенції та компетентності. На підтвердження цього наведемо визначення цих категорій за дослідницею О. Овчарук [47, с. 54]: – «компетентність» – це інтегрована характеристика якості особистості, результативний блок, сформований через досвід, знання, вміння, ставлення, поведінкові реакції. Компетентність побудована на комбінації взаємовідповідних пізнавальних відношень та практичних навичок, цінностей, емоцій, поведінкових компонентів, знань та вмінь, усього того, що можна мобілізувати для активної дії. – «компетенція» – об'єктивна категорія, суспільно визнаний рівень знань, умінь, навичок, ставлень та ін. у певній сфері діяльності людини як абстрактного носія. До того ж в Україні, навіть на державному рівні, поняття компетенції та компетентності диференціюються, що розставляє всі крапки над «і» і не залишає додаткових питань та протиріч. Отже, аналіз упровадження компетентнісного підходу в освіту свідчить, що існує декілька підходів до визначення основних його категорій:

1. Унаслідок аналізу наукових розробок англійських учених (Дж. Равен, В. Хутмахер) ми переконалися, що компетентність включає характеристики

діяльності. Компетентність визначається як здатність, майстерність, ефективна поведінка, вміння. Поняття «компетентність» та «компетенція» ототожнюються.

2. Аналіз наукових праць американських дослідників (Н. Хомський, Д. МакКліланд) дає підстави стверджувати, що американська школа зосереджена на людях, які здійснюють цю діяльність. Визначилися два підходи: компетенції, що належать до процесу, поведінки (англійська школа) та компетенції, що відображають результат діяльності, тобто набуття професійних якостей. Терміни «компетентність» та «компетенція» вживаються як синоніми і не мають однозначного трактування.

3. Українські науковці переважно диференціюють ці дві категорії і визначають компетентність як складне особистісне утворення, як здатність особистості актуалізувати набуті знання, вміння й навички у стандартних та проблемних ситуаціях, як результат набуття компетенцій.

Аналіз наукових джерел дозволив дійти висновку про те, що єдиного підходу до окреслення структури комунікативної компетентності також не існує. Традиційним вважається структурування комунікативної компетентності на окремі блоки або компоненти: мотиваційно-ціннісний, цільовий, гностичний, когнітивний (пізнавальний), конативний, змістовий, операціонально-діяльнісний, контрольню-регулюючий, рефлексивний, емоційно-оцінний (емоційний), індивідуально-особистісний, інтерактивний, перцептивний, поведінково-процесуальний (поведінковий). Саме такого підходу дотримуються науковці Т. Гринченко, Н. Завіниченко, В. Черевко. Структурно-функціональна модель комунікативної компетентності (майбутнього спеціаліста технічного профілю), розроблена Т. Гринченко [16, с.161-162], містить такі взаємопов'язані компоненти: мотиваційно-ціннісний – визначається наявністю потреби в розширенні професійних контактів і толерантного ставлення до партнера по спілкуванню; когнітивний – визначається наявністю сукупності мовної та міжкультурної компетенцій з урахуванням їх застосування у сфері професійної комунікації, і соціальної

компетенції та операціональний, що є показником «культурної зрілості» майбутнього спеціаліста і характеризується наявністю вмінь самоуправління власною діяльністю та спілкуванням та комунікативно-рефлексивних умінь, що забезпечують проникнення до суті комунікативної ситуації, осмислення всіх комунікативних потреб та намірів, комунікативних засобів діяльності. Психологічно виваженою є структура комунікативної компетентності (майбутнього практичного психолога), запропонована науковцем Н. Завіниченко [24, с.10], оскільки автор виокремлює, окрім гностичного (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема; знання про стилі спілкування; фонове знання, тобто загальнокультурна компетентність, яка дозволяє зробити розуміння глибшим, більш емоційним, особистісним; творче мислення) і конативного (загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт з іншою людиною, адекватно пізнавати її внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з нею, застосовувати конструктивні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні вміння, перцептивно-рефлексивні вміння, які забезпечують можливість пізнання внутрішнього світу співрозмовника), ще й емоційний компонент (гуманістична настанова на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, інтерес до власного внутрішнього світу; розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани), тим самим підкреслюючи важливість і непередбачуваність емоційного фактору у процесі спілкування. Цілком типовою є структура комунікативної компетентності (менеджера) за В. Черевко [63, с.11]. Так, дослідник виділяє три основних компоненти (блоки): когнітивний (теоретичні знання з психології спілкування; адекватна орієнтація в собі, у партнерові, у ситуації професійного спілкування, у конкретних професійно-комунікативних цілях), емоційно-оцінний (мотиви вибору та інтерес до обраної професії, прийняття себе та

інших, настанова на роботу з комунікативного самовдосконалення) та поведінковий (володіння технікою спілкування, перцептивні вміння, уміння конструктивного розв'язання конфліктів, діалогічний стиль взаємодії в комунікативних професійних ситуаціях, ситуативна адаптивність у професійно-значущих ситуаціях. На нашу думку, значно ґрунтовніше розглядає комунікативну компетентність (державного службовця) Н. Демедішина [18, с.14], а саме як композицію видів компетентностей (мовної, мовленнєвої, культурно-етичної, комунікативної), що відображають практично необхідні напрями знань і вмінь (державного службовця); комунікативних навичок, кожна з яких є сукупністю комунікативних дій (державного службовця), виконуваних у контексті професійної діяльності та зумовлених нею; та комунікативних дій як послідовних кроків застосування комунікативних навичок у професійній діяльності. У такий спосіб, нами виявлено ще один підхід щодо окреслення структури комунікативної компетентності, а саме через композицію складових комунікативної компетентності. Будучи прихильником саме такого підходу, науковець В. Назаренко [46, с.35], досліджуючи комунікативну компетентність керівників Державної прикордонної служби України, відніс до її структури елементи соціально-психологічної, переговорної, конфліктологічної, соціально-перцептивної, аутопсихологічної та рефлексивної компетентності. У нашому дослідженні ми будемо дотримуватися третього підходу до визначення структури комунікативної компетентності, а саме, через композицію складових комунікативної компетентності. Базис компетентності становлять компетенції, тому звернемося до переліку комунікативних компетенцій і об'єднаємо їх у групи. Так, компетенції самосвідомості, самоконтролю, перцептивна компетенція та компетенція емпатії тісно пов'язані з емоційною сферою особистості, що у процесі комунікації виявляється як здатність усвідомлювати та визнавати власні почуття, а також почуття інших; здатність до самомотивації та керування своїми емоціями в собі та у відносинах з іншими; співвідношення раціонального та емоційного у спілкуванні. До того ж, саме емоційний

компонент є найбільш важливим та складним компонентом комунікативної компетентності. Усе це зумовило нас виокремити емоційну складову у структурі комунікативної компетентності. Аналітична, оцінна, проєктивна та мнемічна компетенції, у свою чергу, виявляються у здатності сприймати та розуміти зміст і основну думку усних та письмових висловлювань; у здатності опрацювати, групувати інформацію, адекватно усвідомлювати комунікативний смисл повідомлень, запам'ятовувати, та в разі необхідності актуалізувати в пам'яті знання та фактичні дані, що дало підстави виокремити вербально-логічну складову у структурі комунікативної компетентності. Такі компетенції, як рефлексивно-аналітична, рефлексивно-оцінна та рефлексивно-проєктивна розкривають зміст рефлексивної складової, що виявляється в здатності ефективно та адекватно здійснювати рефлексивні процеси, що забезпечує процес розвитку і саморозвитку, сприяє творчому підходові до комунікації, досягненню її максимальної ефективності та результативності.

Відтак, у нашому дослідженні комунікативна компетентність особистості розглядається як інтегративне особистісне утворення, що є композицією складових комунікативної компетентності: емоційної, вербально-логічної, рефлексивної, лінгвістичної, мовленнєвої, інтерактивної, соціально-комунікативної, технічної, соціокультурної, соціолінгвістичної, предметно-змістової й інформаційної. Очевидно, що кожна з перерахованих складових містить мотиваційний, когнітивний, поведінковий, ціннісно-смісловий аспекти. Комунікативна компетентність виявляється в діяльності, пов'язаної з комунікацією, успішність якої залежить від рівня сформованості і ступеня актуалізації її складових. Виходячи з того, що успішність комунікації неможлива без певних особистісних якостей, необхідних індивіду для спілкування, нами виокремлено індивідуально-особистісний компонент; наявності знань мовного апарату і вмінь застосовувати ці знання в мовленні жодна комунікація не буде ефективною і результативною, звідси – мовленнєвий компонент; інтерактивно-практичний компонент відображає всі аспекти взаємодії між людьми; полікультурний компонент пояснює аспекти взаємодії

між різними народами і культурами, що є особливо актуальним в умовах глобалізації сучасного суспільства і, нарешті, предметно-інформаційний компонент враховує предметний бік спілкування і мовлення, а також уміння працювати з інформацією, без чого професіонал не буде компетентним та конкурентоспроможним на ринку праці. Отже, структура комунікативної компетентності особистості, є композицією п'яти компонентів – індивідуально-особистісного, мовленнєвого, інтерактивно-практичного, полікультурного і предметно-інформаційного. Кожен із зазначених компонентів містить складові комунікативної компетентності – емоційну, вербально-логічну, рефлексивну, лінгвістичну, мовленнєву, інтерактивну, соціально-комунікативну, технічну, соціокультурну, соціолінгвістичну, предметно-змістову та інформаційну, базис яких становлять компетенції. Зміст окремої компетенції розкривається через знання, уміння, навички, досвід діяльності і ціннісне ставлення до неї. Кожна зі складових комунікативної компетентності містить мотиваційний, когнітивний, поведінковий, ціннісно-смісловий та рефлексивний аспекти. Отже, нами розглянуто структуру комунікативної компетентності особистості на ключовому рівні – шаблі, який є необхідним людині будь-якого фаху для ефективної життєдіяльності в умовах сучасного швидкозмінного світу. У контексті нашого дослідження розглянемо особливості комунікативної компетентності майбутнього фахівця банківської сфери.

1.2. Сутність поняття «комунікативна компетентність майбутніх фахівців банківської сфери»

Аналіз спеціальної літератури засвідчує, що комунікативна компетентність майбутнього фахівця банківської сфери – це сукупність знань, умінь, навичок, здібностей і досвіду, які необхідні йому для здійснення професійної діяльності (робота з інформацією, створення усного та письмового тексту, організація професійного діалогу, пізнавальна діяльність та ін.). З-

поміж складників комунікативної компетентності фахівця банківської сфери вчені називають володіння сучасними цифровими, інформаційними технологіями, мовну і риторичну компетенції, здатність правильно організувати спілкування, вміння переконувати людей, впливати на них словом. Слушною вважаємо думку науковців, що комунікативна компетентність містить низку вмінь, спрямованих на вирішення таких основних завдань: ефективно отримувати інформацію; ефективно передавати інформацію; досягати поставленої мети шляхом переконання співрозмовника й спонукання його до дії; отримувати додаткову інформацію про співрозмовника (на основі знань про об'єктивні закономірності функціонування мови в суспільстві задля визначення рівня соціально-культурного розвитку людини, її соціального статусу, на основі умінь розрізняти відтінки інформації й голосу співрозмовника, щоб оцінити його емоційний стан; уміння інтерпретувати зміст його висловлювань і зрозуміти можливий підтекст; здійснювати позитивну саморепрезентацію – тобто справляти приємне враження на співрозмовника або читача на основі володіння культурою мовлення [14; 31; 40].

Одна з провідних цілей сучасної освіти – професійна підготовка комунікабельної особистості майбутнього фахівця банківської сфери, що передбачає розвиток та стимулювання творчих резервів майбутнього фахівця, поглиблення самосвідомості та суб'єктності особистості, її здатності до самореалізації та творчого самовираження, формування та вдосконалення власної комунікативної компетентності. Комунікативну компетентність майбутнього фахівця банківської справи визначаємо як внутрішній ресурсний потенціал, засвоєну систему знань, необхідну для здійснення ефективного спілкування, ситуативної адаптивності, а також сукупність професійно значущих умінь і навичок, потрібних для оперативного й адекватного сприймання чужих програм мовленнєвої поведінки та мобільної побудови власних комунікативних стратегій, адекватних цілям, сферам, жанрам і ситуаціям спілкування; мобілізаційну готовність до комунікативної діяльності, вільне володіння вербальними й невербальними засобами соціальної поведінки.

Так основні функціональні компетенції, які необхідні співробітнику АТ КБ Приватбанк для виконання своїх посадових обов'язків та стратегії і розвитку банку наведені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Функціональні компетентності фахівців АТ КБ Приватбанк

№№	Функціональні компетенції	Опис за допомогою поведінкових маркерів або індикаторів (визначають очікувану поведінку та дозволяють визначити рівень розвитку компетенції)
1	Робота з текстовою інформацією	Ефективно опрацьовує (структурує, систематизує) великі об'єми текстової інформації. Виокремлює з неї головне, робить висновки, які використовує у своїй роботі.
2	Аналіз і робота з числовими даними	Ефективно обробляє великі об'єми числової інформації, працює з діаграмами та аналітичними звітами
3	Дотримання процедур та правил	Дотримується сам та контролює дотримання вимог законодавства та нормативів, внутрішніх процедур та стандартів працівниками банку та клієнтами/контрагентами банку. Створює інструменти для підвищення якості контролю та системи безпеки. Своєчасно звертає увагу працівників на ризики невиконання діючих норм.
4	Увага до деталей	Володію високою методичністю, акуратністю та коректністю в роботі, уважно ставиться до деталей, тримає їх у полі зору, за необхідності звертає на них увагу інших.
5	Креативність	Пропонує оригінальні та інноваційні ідеї щодо розвитку напряму (бізнесу) банку.
6	Стресостійкість	Зберігає увагу, концентрацію та якість роботи в умовах інтенсивного темпу та під тиском зовнішніх обставин. Демонструє адаптивність, позитивний настрій та емоційний контроль в нестандартних ситуаціях, дотримуючись норм професійної етики.

Продовження таблиці 1.1

№№	Функціональні компетенції	Опис за допомогою поведінкових маркерів або індикаторів (визначають очікувану поведінку та дозволяють визначити рівень розвитку компетенції)
7	Комерційне мислення	Володіє актуальною інформацією про ринок товарів та послуг, в т.ч. банківських, відстежує ринкові фактори (тенденції), що впливають на діяльність банку, використовує дану інформацію в роботі. Пропонує заходи та приймає рішення, що максимізують вигоду для банку
8	Ведення переговорів	Розробляє декілька варіантів розвитку сценаріїв переговорів та застосовує їх у переговорному процесі. Проводить ретельну підготовку, вивчає інформацію про учасників переговорів. Знаходить рішення, коли всі сторони переговорів виграють.
9	Побудова контактів	Швидко встановлює контакт з людьми, в т.ч. незнайомими. Формує думку про себе, як професіонала, на кваліфіковану допомогу якого можна розраховувати. Будує дієву та ефективну мережу внутрішніх та зовнішніх контактів (в межах повноважень та діючого законодавства)
10	Здійснення впливу	Впливає та переконує інших, досягає прийняття своєї позиції, використовуючи різні аргументи, доводи, факти. Застосовує необхідні техніки впливу та змінює стиль спілкування в залежності від ситуації та співрозмовника. Враховуючи інтереси та зауваження іншої сторони відстоює позицію банку в складних, несприятливих ситуаціях.
11	Ефективна комунікація	Подає інформацію (усну або письмову) структуровано, логічно, грамотно. Використовує різні канали комунікації для донесення необхідної інформації. Визначає особливості аудиторії (співрозмовника), створює інформаційні повідомлення, за змістом та розумінням, орієнтуючись на цільову аудиторію/співрозмовника, проявляє ініціативність при спілкуванні, використовує емпатичне слухання, не виявляє відкритого неприйняття чужої думки.

Як бачимо, важливою складовою будь якої компетентності є комунікативна компетенція, яка належить до ключових професійних характеристик. Вона тісно переплітається та реалізує інші задачі діяльності фахівця.

У сучасній банківській справі вагоме значення має компетентність фахівців у сфері ділових комунікацій. Професійна діяльність вимагає від працівників цієї галузі підвищеної зібраності, досконалого володіння адекватними прийомами спілкування, які дозволяють досягти позитивного результату і при цьому передбачити та мінімізувати можливі негативні наслідки в роботі. Якість професійного спілкування безпосередньо впливає на характер виконання службових завдань, послідовного й ефективного розв'язання складних фахових проблем, створює необхідні умови для зв'язків із різними структурами банку, для налагодження ділових взаємин з клієнтами і колегами по роботі, що суттєво підвищує ефективність праці. За даними Л. Еррери, особи, які працюють у сфері надання банківських послуг, витрачають від 50 % до 90% робочого часу на проведення бесід, переговорів, роз'яснення, нарад, дискусій, презентацій, звітів.

Існує низка характеристик, що репрезентують професійний портрет фахівця: уміти доводити, обґрунтовувати, вмотивувати, аргументувати, спростовувати, заперечувати, відхиляти, оцінювати; уміти аналізувати конфлікти, кризові ситуації і вирішувати їх; уміти перефразувати, тезово висловлюватися, володіти навичками вербалізації; володіти технікою спілкування; уміти використовувати «слово» для коректування поведінки співбесідника. Це лише частина професійних навичок, без яких не може бути справжнього фахівця. Мати здібності розмовляти так, щоб тебе розуміли правильно інші, слухати і розуміти інших, вміти впливати на рішення співбесідника, ненав'язливо переконувати, створювати атмосферу довіри та взаєморозуміння – вельми важливі атрибути комунікативної професіограми.

Практика показує, що випускники вищих навчальних закладів цього профілю не володіють ґрунтовними знаннями, вміннями та навичками у сфері

професійного спілкування. З метою полегшення процесу адаптації молодого фахівця у колективі необхідно навчити його уникати конфліктних ситуацій та долати комунікативні бар'єри, ознайомити з нормами й оптимальними зразками взаємин з колегами, підлеглими, клієнтами та керівниками. Відтак актуальною стає проблема формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців банківської сфери у процесі здобуття вищої освіти, що є ключовою ознакою рівня фахової компетентності студентів цього профілю підготовки й уможлиблюється під час вивчення дисциплін циклу гуманітарної підготовки, основою яких є діалогічна комунікативна взаємодія.

Сутність комунікативної функції діяльності банківського фахівця і її основне завдання полягають у забезпеченні оптимального обміну інформацією всередині самої організації, між окремими її підрозділами та індивідами, а також із довкіллям. Вона включає такі три власне психологічні аспекти: комунікативна поведінка, комунікативні явища і комунікативні процеси його діяльності. Внутрішньоорганізаційні комунікації поділяються на вертикальні (обмін інформацією між ієрархічними рівнями банку) та горизонтальні (обмін інформацією в межах паритетних ієрархічних рівнів). Крім того, фахівець бере участь у роботі вищестоящих інстанцій, виступаючи одночасно як підлеглий, в зв'язку з чим проявляється маргінальність його комунікативної поведінки в різних системах. Формальні види комунікації доповнюються неформальними і впливають на ефективність діяльності згідно з усіма закономірностями ділового спілкування.

Комунікативна компетентність є ключовим елементом професійної компетентності фахівців банківської сфери, оскільки вона визначає здатність ефективно взаємодіяти та спілкуватися з різними зацікавленими сторонами в цьому специфічному секторі, саме через неї реалізуються всі інші компетентності.

Ефективність ділового спілкування визначається комунікативною компетентністю кожного з партнерів по спілкуванню. Кожна професія, і банківського фахівця в тому числі, виставляє специфічні вимоги до

комунікативної компетентності спеціаліста та визначає особливості її прояву в професійно-значущих ситуаціях. Комунікативна компетентність у банківській сфері має свої унікальні особливості, оскільки вона визначається специфікою взаємодії з клієнтами, колегами, регуляторами та іншими стейкхолдерами. Комунікація в банківському секторі не є просто елементом взаємодії, але вона є ключовою для досягнення цілей банку та забезпечення задоволення клієнтів. Основними аспектами цього взаємозв'язку є:

1. Забезпечення клієнтської довіри, що проявляється у здатності чітко та прозоро пояснювати умови фінансових продуктів, відповідати на питання та вирішувати проблеми клієнтів та сприяє відчуттю ними впевненості та задоволення від співпраці з банком. Клієнти банківських установ потребують не лише фахового обслуговування, але і чіткої та зрозумілої комунікації. Фахівець повинен бути здатний пояснити складні фінансові питання на «мові клієнта», доступними термінами, при обслуговуванні клієнтів допомогти розібратися в складному світі фінансів, надавати консультації та вирішувати проблеми клієнтів через ефективну комунікацію. Фахівці в банківській сфері повинні володіти специфічною термінологією та бути здатними передавати складні фінансові концепції зрозуміло для клієнтів, які можуть не мати фінансової експертизи. Комунікація в банківській галузі часто включає обробку конфіденційної інформації, що потрібно враховувати при комунікаціях з клієнтами (не розповсюджувати інформацію що відноситься до банківської таємниці). Фахівці повинні бути високо етичними та здатними дотримуватися принципів конфіденційності під час обговорення фінансових питань з клієнтами.

2. Ефективна внутрішня комунікація, що проявляється у співпраці з різними внутрішніми відділами та командами та дозволяє ефективно обмінюватися інформацією, координувати дії та уникати можливих непорозумінь. У банківській сфері, де співпраця між різними підрозділами та командами важлива, фахівець повинен бути здатний ефективно спілкуватися в межах організації. Це включає в себе письмову та усну комунікацію, а також

здатність слухати та реагувати на відгуки колег. Банківська діяльність піддається регулярним аудиторам та вимагає взаємодії з регуляторами. Фахівці повинні вміти чітко та аргументовано пояснювати свої дії та прийняті рішення, що вимагає високого рівня комунікативної компетентності. Важливо мати високий рівень письмової комунікації при підготовці документів, в тому числі контрактів, фінансових звітів та листів для клієнтів та регуляторів. Фінансова інформація може бути складною для сприйняття. Фахівці повинні вміти графічно відображати дані, використовуючи діаграми та графіки, щоб полегшити їх розуміння клієнтам.

3. Вплив на клієнтський сервіс, що проявляється в створенні позитивного враження під час обслуговування клієнтів. Фахівець, який може чітко та ефективно спілкуватися, здатний краще розуміти потреби клієнтів і надавати їм належний рівень обслуговування. Щоб отримати задоволеного клієнта, який повернеться до банківської установи знову, що в умовах конкуренції дуже важливо. Бо незадоволений клієнт стає детрактором для банку, і за статистикою, про гарне обслуговування клієнт розповість одному знайомому, а про погане обслуговування розповість десятьом. У світі глобалізації банківські установи можуть мати клієнтів та партнерів з різних культур. Фахівці повинні вміти взаємодіяти з представниками різних культур, розуміти їхні цінності та адаптувати свою комунікацію відповідно. Важливо не лише ефективно висловлювати свої думки, але й слухати клієнтів та колег для повного розуміння їхніх потреб і вираження емпатії. Фахівці повинні бути готові до ефективного ведення комунікації в часи кризи, таких як фінансові кризи, кібератаки чи інші несподівані події.

4. Вирішення конфліктів, що проявляється в управлінні конфліктами шляхом конструктивної комунікації. Конфліктні ситуації можуть виникати в будь-якому бізнесі, і фахівці в банківській сфері повинні бути здатні вирішувати їх шляхом ефективної комунікації. Це включає в себе навички переговорів та здатність знаходити компроміси.

5. Продаж фінансових продуктів, що є ключовою для успішної реалізації

поставлених планів та задач по отриманню прибутку. Фахівець повинен вміти переконливо висловлювати переваги продуктів та відповідати на запитання клієнтів.

6. Здатність до адаптації до нових технологій, що включає у себе здатність швидко вивчати та впроваджувати нові засоби комунікації, такі як цифрові канали та інтернет-технології. Банківська сфера швидко реагує на зміни в економіці та технологіях. Фахівці повинні бути здатні ефективно комунікувати щодо нововведень та змін у внутрішніх процесах. З урахуванням технологічних тенденцій важливо володіти навичками віртуальної комунікації та використання онлайн-інструментів для ефективного спілкування з клієнтами та колегами.

Узагальнюючи, комунікативна компетентність стає невід'ємною частиною успіху фахівців банківської сфери, оскільки вона сприяє взаєморозумінню, розвитку довіри клієнтів, підвищує власну ефективність в професійній діяльності, та як результат сприяє збільшенню прибутку в банківській сфері.

Ми розглядаємо комунікативну компетентність майбутнього фахівця банківської справи як ієрархічне, комплексне поняття, що містить когнітивний, ціннісно-смісловий, особистісний, емоційний і поведінковий складники.

1.3. Освітнє середовище, як система умов формування комунікативної компетентності майбутнього фахівця банківської сфери

Освітнє середовище, як об'єкт наукового дослідження, – феномен складний, адже охоплює різні сфери психолого-педагогічної взаємодії викладача та студента, міжособистісні відносини у межах студентських колективів, специфіку освітніх програм, принципи навчання, а також особливості сприймання усього зазначеного самим студентом, формування ним суб'єктивної значущості поняття «освіта», оцінки можливості особистісної

самореалізації.

У роботах як зарубіжних так і вітчизняних дослідників освітнє середовище розглядається як частина просторово-предметного оточення, І. Зязюн розглядав як сукупність факторів, що впливають на розвиток особистості в процесі навчання, О. Пехота розглядав освітнє середовище як систему, яка створюється педагогом і сприяє розвитку особистості учня, В. Лозова визначала освітнє середовище як сукупність інформаційних ресурсів, що використовуються в освітньому процесі, О. Сухобська визначала освітнє середовище як систему, яка сприяє розвитку особистості учня, І. Габа визначав освітнє середовище як засіб набуття різноманітних компетентності майбутніми фахівцями, У роботах дослідників виявлено наступні концептуально-структурні моделі освітнього середовища: комунікативно-орієнтована модель, еколого-особистісна модель, антрополого-психологічна модель; екопсихологічна модель і психодидактична модель.

У роботах І. Зязюн, О. Пехота, В. Лозової, С. Максименко освітнє середовище розглядається як система, у якій поєднуються різносторонні впливи і умови формування особистості та її прогресивного розвитку у просторово-предметному, соціальному та соціокультурному оточенні, яке, в свою чергу, розглядається на кількох рівнях: глобальному, до якого відносять світові тенденції розвитку освіти та культури; регіональному (освітня політика держави, система освіти); локальному (внутрішня політика ВЗО, сім'я, близьке оточення) [72].

Для опису освітнього середовища використовують систему його поділу на макро- і мікрорівні. Макрорівень, як конкретна структура освітнього середовища, розглядається з точки зору характеристики простору для взаємовідносин освітніх груп. Мікрорівень, зі свого боку, орієнтує на визначення комунікативної раціоналізації життєдіяльності цих груп.

Для оцінки педагогічного потенціалу освітнього середовища науковці у своїх роботах пропонують три рівні: макрорівень, мікрорівень та особистісно орієнтований рівень. При оцінці макрорівня характеризуються найбільш

загальні педагогічні особливості певного регіону. Мікрорівень дозволяє точно визначити реальний та перспективний педагогічний потенціал конкретного міста чи ВЗО та визначити шляхи його покращання. На особистісно орієнтованому рівні визначаються ті чинники, які найбільше впливають на конкретну особистість як в позитивному так і негативному сенсі, а відповідно виявляються шляхи їх посилення чи послаблення.

Для повноти уявлення розглянемо зарубіжні інтерпретації визначення освітнього середовища. Так, американські науковці (The Glossary of Educational Reform, 2014) трактують освітнє середовище як різноманітні фізичні локації, контексти (у розумінні середовища існування суб'єкта) і культури, у межах яких навчаються студенти. Поняття «освітнє середовище» охоплює культуру навчального закладу, його головний етос (систему моральних впливів) і специфіку міжособистісної взаємодії, взаємні ставлення суб'єктів педагогічної взаємодії, форми, методи, засоби навчання. До нього також належать і чинники, що визначають якість функціонування середовища: освітня політика, структура управління. Ефективне середовище поєднує необхідний рівень матеріально-технічного забезпечення із педагогічними технологіями, що забезпечують студентам комфортні умови навчання.

Освітнє середовище є поняттям комплексним, саме тому існують різні підходи щодо визначення його змісту, структури та функцій. В якості структурних одиниць освітнього середовища виокремлюються: фізичне оточення, людські фактори, програма навчання. До фізичного оточення відносяться: архітектура будівлі, дизайн, розмір і простір аудиторних приміщень. До «людських факторів» належать: особистісні особливості і успішність, зміна персонального та міжособистісного простору, розподіл статусів та ролей, статево-вікові та національні особливості студентів та викладачів. До «програми навчання» відносяться наступні фактори: структура діяльності, стиль викладання і характер контролю, кооперативні або конкурентні форми навчання, зміст програм навчання. Середовище як сукупність можливостей засвоєння соціального досвіду являє собою сукупність

умов. Дані умови дозволяють оптимізувати процес взаємодії і взаємовпливів «особистість–середовище». Кожна умова являє собою освітній середовищний ресурс. Структурно-змістовна характеристика середовищного ресурсу дозволяє виокремити декілька груп у відповідності до основних сфер освітнього середовища: предметно-просторову, організаційно-сміслову, соціально-психологічну. В освітньому середовищі потрібно створити такі умови, щоб вони мали розвивальний ефект, враховували різноманітні потреби і інтереси особистості, сприяли її життєвому самовизначенню та самореалізації, сприяли успішному засвоєнню з урахуванням вікових особливостей, внутрішніх ресурсів та можливостей та сприяли профілактиці небажаних наслідків впливу психофізичних порушень на життєдіяльність.

Освітнє середовище і компетентнісний підхід – це два ключові фактори, які впливають на якість освіти. Їх поєднання дозволяє створити умови для формування у здобувачів освіти компетентностей, необхідних для успішного життя в суспільстві.

Проблема формування компетентностей студентів під час навчання у закладах вищої освіти не втрачає своєї актуальності, адже саме підготовка відповідального, володіючого своєю професією фахівця, який готовий до професійного зростання та саморозвитку, є основною метою вищої освіти. Протягом періоду навчання у закладі вищої освіти у студентів формуються відповідні професійні компетентності, а отже відбувається їхнє професійне становлення як майбутніх фахівців. На процес оволодіння відповідною професією вагомий вплив має конкретне освітнє середовище, у якому навчаються студенти.

У процесі становлення особистості студента важливим є перебування у сприятливому середовищі, яке забезпечує можливість засвоєння досвіду минулих поколінь під час навчальної діяльності за допомогою спілкування з метою усвідомити свої цілі, набути та закріпити компетентності для застосування різних стратегій поведінки у професійній діяльності та у власному житті в цілому. Варто зазначити що саме практичне запровадження

компетентнісного підходу для вирішення проблем забезпечення якості освіти забезпечує формування відповідного освітнього середовища у ЗВО.

Освітнє середовище, незалежно від типу, створює умови для професійного самовизначення студентів, але при дотриманні відкритості його побудови, стабільності, активності, самоорганізації та комфортності, комунікацій з іншими ВЗО-партнерами, внесення новизни в структуру середовища установи, а отже і постійного її розвитку.

Освітнє середовище забезпечує можливостями освітньої та наукової комунікації завдяки наявності навчально-методичного забезпечення, впровадження інноваційних технологій навчання з використанням онлайн технологій, програмних засобів збереження та передачі навчальної інформації, що у своїй сукупності сприяє підвищенню мотивації до опанування нових компетентностей здобувачами вищої освіти, засвоєння ними нових теоретичних знань, набуття практичних умінь і навичок.

Освітнє середовище – це система впливів і умов, що формують особистість здобувача освіти. Воно має значний вплив на розвиток комунікативної компетентності, яка є важливою компетентністю для успішного життя та роботи.

Компоненти освітнього середовища, що впливають на формування комунікативної компетентності:

1) Зміст освіти – це навчальні програми та дисципліни, що сприяють розвитку комунікативних навичок, наприклад, українська мова, література, іноземні мови, риторика, основи комунікації; наявність курсів та тренінгів, спеціально спрямованих на розвиток комунікативних навичок; включення в навчальний процес завдань, що потребують співпраці, командної роботи та публічних виступів.

2) Методи та методики навчання – використання інтерактивних методів навчання, що стимулюють активну участь здобувачів освіти в навчальному процесі; заохочення дискусій, дебатів, презентацій та інших форм комунікативної активності; використання інформаційно-комунікаційних

технологій для розвитку комунікативних навичок;

3) Матеріально-технічне забезпечення – наявність сучасного обладнання та інформаційних ресурсів, що сприяють розвитку комунікативних навичок, наприклад, комп'ютери, проектори, інтерактивні дошки, доступ до Інтернету; створення комфортних умов для навчання та спілкування

4) Психолого-педагогічний клімат – атмосфера довіри, поваги та взаєморозуміння в освітньому середовищі, що сприяє вільному спілкуванню та обміну думками; заохочення до самовираження та творчості; підтримка з боку педагогів та однолітків;

5) Соціальне середовище – вплив соціальних норм, цінностей та традицій на способи та форми спілкування; можливість участі здобувачів освіти в різноманітних соціальних проектах та заходах;

6) Культурне середовище – вплив культурних цінностей, звичаїв та традицій на способи та форми спілкування; ознайомлення здобувачів освіти з різними культурами та сприяння розвитку міжкультурної комунікації;

7) Інформаційне середовище – доступ до інформації та можливість її використання для розвитку комунікативних навичок; навчання здобувачів освіти критично мислити, аналізувати інформацію та використовувати її для саморозвитку;

8) Педагогічне середовище – система педагогічних впливів, спрямована на формування комунікативної компетентності здобувачів освіти; використання педагогами різних методів та прийомів для розвитку комунікативних навичок здобувачів освіти.

Оцінку освітнього середовища ЗВО необхідно проводити у різних напрямках:

- 1) аналіз взаємодії між суб'єктами освітнього процесу;
- 2) оцінка взаємодії з базовими характеристиками освітнього середовища, як наприклад, наявність різних форм творчої, наукової та спортивної активності, залучення новітніх методів та технологій навчання. стабільність, креативність освітнього середовища;

3) дослідження можливостей використання ресурсів ЗВО суб'єктами освітнього процесу для професійного вдосконалення та саморозвитку.

Така детальна оцінка компонентів освітнього середовища конкретного ЗВО дозволить визначити, які з них сприяють, а які гальмують формування комунікативної компетентності та надасть можливість внести необхідні корективи в освітній процес та створити більш сприятливі умови для розвитку комунікативних навичок майбутніх фахівців банківської сфери, набуття ними необхідних компетентностей необхідних у майбутній діяльності.

Таким чином, процес формування комунікативної компетентності відбувається у освітньому середовищі ЗВО під час навчальної та пізнавальної діяльності майбутніх фахівців банківської сфери. А ефективність цього процесу залежить саме від якісно організованого середовища ЗВО для створення оптимальних умов вивчення фахових навчальних дисциплін та забезпечення самостійної освітньої діяльності студентів. І чим більше студент використовує можливості середовища, тим більш успішно відбуваються процеси його вільного й активного саморозвитку, оскільки особистість одночасно стає і творцем, і продуктом свого середовища.

У складних реаліях сьогодення, що спричинені спочатку довготривалим карантинном через пандемію коронавірусу а потім військовою агресією росії проти України, ЗВО вимушено перейшли на дистанційний формат організації освітнього процесу. Невід'ємною складовою освітнього середовища ЗВО стало середовище для організації освітнього процесу за дистанційною формою, що дозволяє не переривати освітній процес, а лише змінювати форму: очна, дистанційна, змішана. Сучасне освітнє середовище все більше набирає вигляд цифрового освітнього середовища. З огляду на це, зростає потреба у використанні інформаційних технологій, метою яких є підвищення інтересу, зацікавленості до навчання, розвиток стійких навичок самоосвіти, культури, спілкування в глобальному інформаційному просторі.

У проєкті Концепції цифрової трансформації освіти і науки на період до 2026 року передбачається, що створення єдиного цифрового середовища

сприятиме об'єднанню всіх суб'єктів освітньої та наукової діяльності, та забезпечуватиме простір для комунікації та обміну даними, що може значно зменшити бюрократичне навантаження системи освіти і науки та спростити управлінські процеси, які в них відбуваються [33]. Наразі створення освітнього середовища закладів освіти, орієнтованого на забезпечення умов для реалізації основних завдань у сфері цифровізації освіти з метою розв'язання нагальних освітніх проблем у суспільстві, є пріоритетним напрямом розвитку сучасної освіти в Україні.

РОЗДІЛ 2

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА

2.1. Формуючий вплив цифровізації освітнього середовища

У наш час проблемі цифровізації освіти в Україні приділяється значна увага: на державному рівні розроблено проекти: «Стратегія розвитку вищої освіти в Україні на 2021–2031», «Концепція цифрової трансформації освіти і науки на період до 2026 року». Концептуально-засадничі аспекти цифровізації освіти досліджено у працях В. Бикова, Р. Гуревича, О. Спіріна, В. Литвинової, М. Кадемії та інших. Одним із пріоритетних напрямів цифровізації освіти є створення єдиної стандартизованої Національної платформи цифрової освіти. Е-платформа – це комплексний інструмент, інтегроване середовище сучасної освіти для максимально повного використання можливостей інформаційно-комунікаційних технологій в освітньому процесі, яке не замінює традиційних форм, а доповнює, оновлює та інтенсифікує їх. Так, В. Гужва пропонує створити єдиний інтерактивний інформаційний простір закладу освіти. Зокрема, наголошується на необхідності стандартизації та апробації цифрового освітнього контенту, розробки спеціалізованих електронних освітніх сервісів. Запропоновано принципи, на яких має ґрунтуватися оновлений проект, а також заходи, здатні забезпечити успішність його реалізації. Обґрунтовано перехід до інноваційної цифрової структури ВЗО, який передбачає комплекс заходів, що містять нормативну, організаційну, економічну, соціальну та ідеологічну складові. Також, колективом авторів Інституту педагогіки НАПН України за науковою редакцією О. Топузова, розглянуті та проаналізовані ключові питання цифровізації освіти у межах проблеми дослідження дистанційного навчання в умовах карантину [60]. С. Трубачева, О. Мушка, Ю. Люлькава

досліджували питання дидактичних особливостей формування навчальної компетентності учнів в умовах цифровізації освітнього середовища закладу освіти під час воєнного стану (Трубачева, Мушка, Люлькова, 2022).[61]

Цифровізація освіти розглядається як впровадження в освітній процес на всіх рівнях сучасних інформаційно-комунікаційних технологій з метою розвитку у молоді навичок XXI століття, у тому числі – аналізу достовірності отриманої інформації із застосуванням критичного мислення, інтенсифікації освітнього процесу за рахунок застосування інтерактивних методів навчання, максимального використання в навчальних цілях різноманітних цифрових освітніх сервісів. У цілому цифровізація освіти передбачає трансформацію змісту, методів та організаційних форм навчання з метою забезпечення якості та доступності освіти, посилення індивідуалізації та диференціації навчання з максимально повним використанням потенціалу цифрових технологій.

Цифровізація системи освіти передбачає технологічну та цифрову модернізацію інфраструктури закладу освіти, створення безпечного цифрового освітнього середовища, розвиток цифрової компетентності педагогічних, науково-педагогічних та адміністративних кадрів, які здатні ефективно використовувати цифрові технології в освітньому процесі. Освітнє середовище закладу освіти розглядається як штучно побудована система, структура та складові якої сприяють досягненню цілей освітнього процесу.

Для формування структурних компонентів комунікативної компетентності досить активно використовуються інформаційно-комунікаційні технології, зокрема відеолекції, відеоконференції, віртуальні круглі столи тощо. Для цього застосовуються Інтернет та різноманітне програмне забезпечення, зокрема Skype, YouTube, електронна пошта. Специфіка формування комунікативної компетентності в студентів різних спеціальностей відображається в змістовому наповненні, завданнях, питаннях, що відповідають обраному фаху. Як зазначають дослідники, використання інформаційно-комунікаційних технологій у навчальному процесі призвело до появи нової форми комунікацій – електронної, яка характеризується застосуванням

цифрових засобів для передачі та отримання інформації, спілкування тощо. Різноманітні цифрові засоби, зокрема мобільні телефони, планшети, персональні комп'ютери, виступають у ролі комунікативного каналу, який забезпечує інформаційну взаємодію між учасниками навчально-виховного процесу. Водночас взаємодія між студентами та викладачами продовжує залишатися основною, вона втілюється в постійному зворотному зв'язку, спільній діяльності з обробки інформації та відтворення навчального матеріалу, демонстрації набутих умінь і здатностей. Для цього застосовуються системи дистанційного навчання, платформи масових відкритих онлайн-курсів, інші засоби та технології. Для забезпечення інтерактивної взаємодії між учасниками навчального процесу доречно використовувати програми Skype, Zoom, Google Meet які надають можливість спільно обговорювати один проект у реальному часі, причому кількість учасників може бути досить значною. Перевага комп'ютерних програм такого типу полягає в забезпеченні інтерактивного спілкування між учасниками, які можуть знаходитися на значній відстані один від одного. Завдяки можливості створення відеоконференцій викладач може створити віртуальну аудиторію та проводити заняття в онлайн-режимі. Крім того, є можливість почати відеотрансляцію, показати екран співрозмовнику, обмінюватися текстовими повідомленнями, відправляти файли (зображення, відео, звукові файли) тощо.

Викладач у інформаційних технологіях виконує переважно такі функції: організовує навчальний процес у групі зі свого предмету (складає графік вивчення тем курсу, здійснює зовнішню діагностику, підсумковий контроль); активізує й координує дії студентів, планує розміщення робочих місць, здійснює інструктаж, керує локальною мережею тощо; спостерігає за студентами, надає їм індивідуальну допомогу, налагоджує особистісний контакт зі студентами; готує до роботи компоненти інформаційного середовища (різні види навчального, демонстраційного обладнання, що поєднується з ПЕОМ, програмні засоби і системи, навчальні наочні посібники тощо), забезпечує їх зв'язок із предметним змістом навчального курсу.

Комплекс комп'ютерних програм надає користувачам (викладачам і студентам), які можуть і не володіти мовами програмування, такі можливості: педагог вводить у базу даних різнобічну інформацію (теоретичний і демонстраційний матеріал, практичні завдання, питання для тестового контролю) і формує сценарії проведення заняття; студент працює з навчально-методичними матеріалами за сценарієм, який визначив педагог чи вибрав він сам; студент сам визначає послідовність і власний темп вивчення навчального матеріалу, користуючись автоматизованим контролем засвоєння знань; інформація про навчальну діяльність студента протоколюється (кількість балів, набраних під час тестування з певних тем) і заноситься в базу даних; викладачу й студенту надається інформація про результати навчання. Таким чином, інформатизація навчання вимагає від викладачів і студентів комп'ютерної грамотності, що можна розглядати як особливу частину змісту інформаційних технологій. До структури змісту комп'ютерної грамотності можна віднести: знання основних понять інформатики й обчислювальної техніки; знання принципів дії і функціональних можливостей комп'ютерної техніки; знання сучасних операційних систем і володіння їх основними командами; знання сучасних програмних оболонок і операційних засобів загального призначення (Norton Commander, Windows, їх розширень) і володіння їхніми функціями; володіння хоча б одним текстовим редактором; початкові уявлення про алгоритми, мови і пакети програмування; початковий досвід використання прикладних програм утилітарного призначення. Конкретні програмні і технічні засоби, що відносяться до інформаційних технологій, активно розробляються й використовуються у вищих навчальних закладах. Фактором, що визначає успішне їх застосування, є робота самого педагога над науково-методичним забезпеченням їх використання. Це вимагає вирішення ним таких конкретних завдань: відбір змісту навчання відповідно до дидактичних властивостей і можливостей засобів інформаційних технологій навчання; прогноз можливого впливу інформаційних технологій навчання на характер мислення і поведінки учасників освітнього процесу; вибір способів інтеграції інформаційних

технологій навчання з традиційними прийомами й методами навчання; створення відповідних дидактичних умов навчання – формування навчальних груп, організація індивідуальних занять і самостійної роботи. Однак, при цьому не слід перебільшувати можливості комп'ютерів, адже передача інформації ще не забезпечує передачі знань, культури, і тому інформаційні технології є ефективними, але допоміжними засобами. У багатьох навчальних закладах розробляються і використовуються не лише окремі програми для навчання, а й автоматизовані навчальні системи, які є комплексом навчально-методичних матеріалів (демонстраційних, теоретичних, практичних, контролюючих) та комп'ютерні програми, що керують процесом навчання. Такими програмними продуктами можуть бути електронні варіанти наступних навчально-методичних матеріалів: комп'ютерні презентації ілюстративного характеру; електронні словники-довідники і підручники; лабораторні практикуми з можливістю моделювання реальних процесів; програми-тренажери; тестові системи. Найвідомішими комп'ютерними навчальними програмами є зарубіжні – система PLATO, Private Tutor, LinkWay, Costoc. В Україні нараховується декілька тисяч комп'ютерних навчальних програм, які застосовуються у вищих навчальних закладах. Принципово новим напрямком комп'ютеризації навчання є інтелектуальні навчальні системи. Як і реальна людина-експерт, ці системи вирішують завдання, використовуючи логіку й емпіричні правила, уміють поповнювати свої знання. Поєднуючи могутні комп'ютери й досвід людини, експертні системи підвищують цінність експертних знань, роблять їх широко застосовуваними. Ця якісно нова технологія сама моделює процес навчання; використовує базу знань, яка динамічно розвивається і містить, поряд із традиційним поданням інформації, експертні знання з предметної і психолого-педагогічної областей; автоматично підбирає раціональну стратегію навчання для кожного студента; автоматично веде облік нової інформації, що надходить у базу знань, тобто саморегулює систему. Однак, інтелектуальні навчальні системи поки що на рівень масової технології не вийшли. У 80–90-х роках відбувся своєрідний стрибок в інформатизації, пов'язаний з масовим

виробництвом недорогих персональних комп'ютерів з прекрасними технічними характеристиками. З появою операційної системи Windows відкрилися нові можливості для навчання в діалоговому спілкуванні в інтерактивних програмах. Крім того, стала широко використовуватися графіка (малюнки, схеми, діаграми, креслення, карти, фотографії). Застосування графічних ілюстрацій у навчальних комп'ютерних системах дає змогу на новому рівні передавати інформацію студентам, поліпшити її розуміння. Навчальні програмні продукти, що використовують графіку, сприяють розвитку інтуїції, образного мислення студента. В останнє десятиліття в комп'ютерних технологіях з'явилися дуже перспективні для навчальних цілей технічні і програмні новинки. Інформаційні технології навчання вже важко уявити без технології мультимедіа (від англ. multimedia – багатоконпонентне середовище) – об'єднання кількох засобів подання інформації в одній комп'ютерній системі: тексту, звуку, графіки, мультиплікації, відео, ілюстрацій (зображень), просторового моделювання. Інші форми мультимедіа, такі як подання інформації у вигляді слайдів і магнітного запису, інтерактивне відео та відеопродукція, використовуються досить давно. Але термін «мультимедіа» став популярним порівняно недавно, у зв'язку з появою потужних недорогих комп'ютерів, оснащених моніторами з великими операційними можливостями. У даний час є персональні комп'ютери, здатні працювати зі звуковою та відеоінформацією, маніпулювати нею для одержання спеціальних ефектів, синтезувати і відтворювати звуки та відеоінформацію, створювати всі види графічної інформації, включаючи анімаційні зображення, і поєднувати все це в єдиному поданні мультимедіа. Навіть ті особи, які мають недостатній досвід, можуть стати художниками, видавцями чи виробниками відеопродукції. Однак, мультимедіа програми – наукомісткий і дуже дорогий продукт, адже для їх розробки необхідне поєднання зусиль не лише фахівців у предметній галузі, педагогів, психологів і програмістів, а й художників, звукооператорів, сценаристів, монтажерів та інших професіоналів. Навчальний процес з використанням засобів мультимедіа є захоплюючим, оскільки вони одночасно

діють на декілька органів чуття і саме тому викликають підвищений інтерес і стійку увагу аудиторії. Більшість педагогів на заході вважають, що це є дуже важливим у роботі з новим відеопоколінням [42].

Новою технологією неконтактної інформаційної взаємодії, що реалізує за допомогою мультимедіа середовища ілюзію безпосередньої присутності в реальному часі в стереоскопічно поданому «екранному світі» є віртуальна реальність (від англ. *virtual reality* – можлива реальність). У таких системах безупинно створюється ілюзія місцезнаходження користувача серед об'єктів віртуального світу. Замість звичайного дисплея використовуються окуляри-телемонітори, у яких показуються безупинно змінні картини подій віртуального світу. Управління здійснюється за допомогою реалізованого у вигляді «інформаційної рукавички» спеціального пристрою, що визначає напрямок переміщення користувача серед об'єктів віртуального світу. Крім цього, мається пристрій створення і передачі звукових сигналів. У навчальних цілях технологія віртуальної реальності була вперше застосована ще в 60-х роках минулого сторіччя, коли за допомогою спеціальних тренажерів пілоти освоювали способи керування літаком. З 80-х років у США стали створюватися принципово нові системи діалогового управління генерованими машиною образами, насамперед для вирішення завдань підготовки військового персоналу. В даний час ця технологія застосовується також у психології, індустрії розваг тощо. Новий імпульс інформатизації освіти дає розвиток інформаційних телекомунікаційних мереж. Глобальна мережа Інтернет забезпечує доступ до гігантських обсягів інформації, що зберігається в різних куточках нашої планети. Багато експертів розглядають технології Інтернету як революційний прорив, що перевершує за своїм значенням появу персонального комп'ютера. До числа базових звичайно відносять такі технології Інтернету: WWW (від англ. *World Wide Web* – Всесвітня Павутина) – технологія роботи в мережі з гіпертекстами; FTP (від англ. *File Transfer Protocol* – протокол передачі файлів) – технологія передачі по мережі файлів довільного формату; IRC (від англ. *Internet Relay Chat* – почергова розмова в мережі) – технологія ведення

переговорів у реальному масштабі часу, що дає можливість розмовляти з іншими людьми по мережі в режимі прямого діалогу; E-mail – електронна пошта, яка пропонує серію послуг: 1) відправлення і прийом електронних листів, що доставляються абонентам електронної пошти в будь-яке місце земної кулі протягом декількох годин; 2) інформаційне обслуговування – пересилання абонентам мережі оглядів, зведень та інших довідкових матеріалів від різних фірм і організацій; телеконференції – технологія одержання і відсилання матеріалів дискусій, у яких можуть брати участь люди, розділені великими відстанями. Специфіка технологій Інтернету полягає в тому, що вони надають величезні можливості вибору джерел інформації: базова інформація на серверах мережі; оперативна інформація, що пересилається електронною поштою; різноманітні бази даних провідних бібліотек, наукових і навчальних центрів, музеїв; інформація про гнучкі диски, компакт-диски, відео й аудіо касети, книги й журнали, поширювані через інтернет-магазини. Засоби телекомунікації (електронна пошта, глобальна, регіональна і локальна мережі зв'язку й обміну даними) надають навчання найширші можливості, зокрема: оперативну передачу на різні відстані інформації будь-якого обсягу і вигляду; інтерактивність і оперативний зворотний зв'язок; доступ до різних джерел інформації; організацію спільних телекомунікаційних проєктів; запит інформації з будь-якого питання через систему електронних конференцій. [43]

Інформаційні технології зазвичай пов'язані з мережею Інтернет, інформаційно-комунікаційні, мультимедійні, інтерактивні технології активно інтегруються майже в усі сфери життя людини, зокрема у сферу навчання й освіти. Разом з індивідуальним навчанням у віртуальному середовищі мережі Інтернет стрімко набуває популярності групове навчання у форматі інтернет-тренінгів, що здатне охоплювати більші або менші сукупності учасників. Водночас психологічні можливості, переваги та недоліки інтернет-тренінгів досліджені недостатньо.

2.2. Використання інтернет-тренінгу з метою формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців банківської сфери

Груповий формат навчальної, психологічної та навчально-психологічної, або змішаної роботи у віртуальному просторі мережі Інтернет, а також, в окремих випадках, у локальних (корпоративних) мережах, стає все більш затребуваним і масовим. У віртуальних освітніх середовищах інтернет-тренінги стають як одним із головних інструментів розвитку та навчання учасників, так і технологією формування освітнього мережевого простору, що побудований на принципах активності, ініціативності та суб'єктності своїх учасників – як тих, хто навчає, так і тих, хто навчається, у результаті чого інтернет-тренінги розкривають свій комплексний навчально-розвивальний і психологічний потенціал. Відбувається більш або менш масове залучення учасників до групового навчання та психологічної роботи з наданням їм психологічних, інтелектуальних ресурсів, що сприяють розвитку інтелекту, суб'єктної активності, комунікативної компетентності, психологічній оптимізації загалом тощо. Разом із здійсненням спеціальної організації навчально-психологічної роботи та впровадженням інформаційних технологій для індивідуумів створюється контекст, що сприяє самонавчанню та саморозвитку, задіюються нові ресурси для розвитку інтелектуальної діяльності, активізації мотивації до навчання та вдосконалення тощо.

Тренінг як навчальний і психологічний засіб довів продуктивність більше ніж за сорок років практичного застосування та наукового вивчення. Нині його популярність продовжує зростати й охоплювати все нові й нові тематичні напрями та сфери. Відкритий М. Форвергом у 1970 р., соціально-психологічний тренінг на ранніх етапах свого застосування включав рольові ігри та був націлений на використання групової взаємодії та драматизації для розвитку соціально-психологічних компетенцій, зокрема комунікативних навичок, емпатії, стратегій профілактики, урегулювання конфліктів тощо, та напрацювання психологічного досвіду, що сприяє підвищенню життєвої

продуктивності. Відповідні концептуально-психологічні засади здійснення навчально-психологічних тренінгів виявили свою практичну ефективність і збереглися дотепер. Соціально-психологічний тренінг є методом навчання та перенавчання соціально-психологічним та інтелектуальним компетенціям в умовах групової діяльності із психологічною специфікою міжособистісних відносин та емоцій, що переживаються. Соціально-психологічний тренінг є активним методом навчання, за якого інтенсивно активізується навчально-пізнавальна, інтелектуальна, комунікативна діяльності.

Зазвичай тренінги застосовуються з людьми дорослого віку, з молоддю, з підлітками, але є і спеціальні тренінги для роботи з людьми похилого віку та дітьми. А. Ребер визначає тренінг як «будь-яку навчальну програму або набір процедур, розроблених для того, щоб у результаті їх здійснення був отриманий кінцевий продукт у вигляді організму, здатного на певну реакцію (реакції) або участь в деякій складній, що вимагає вмінь, діяльності». У Ю. Ємельянова тренінг – це «група методів розвитку здібностей до навчання й опанування будь-якого складного виду діяльності, зокрема спілкування». І. Вачков визначає тренінг як «сукупність активних методів практичної психології, що використовуються з метою формування навичок самопізнання та саморозвитку».

За останні роки у сферу діяльності практичної психології та педагогіки увійшли та поширилися інтернет-тренінги, або мережеві тренінги. Інтернет-тренінг, у широкому розуміння, варто визначити як навчання новим навичкам, умінням, знанням, що здійснюється в інтернет-середовищі за певною навчальною програмою; у вузькому розумінні, це – активне соціально-психологічне навчання та психологічна оптимізація, що здійснюються у віртуальному просторі мережі Інтернет в умовах групової динаміки. За своєю спрямованістю мережеві тренінги, як і традиційні, розподіляють на психологічні, навчальні та змішані – навчально-психологічні. Навчальні інтернет-тренінги найчастіше застосовуються, по-перше, у сфері освіти, у контексті здійснення e-learning, оскільки є продуктивним інструментом

(зокрема, на рівні роботи із групами) набуття та закріплення знань, умінь і навичок, що сприяє інтелектуальному розвитку учасників, по-друге – у сфері бізнесу та комерційних проєктів, для виконання корпоративних завдань, оптимізації діяльності команди співробітників, збільшення продажів, удосконалення взаємодії із клієнтами тощо. Психологічні інтернет-тренінги, також відомі як тренінги особистісного зростання, індивідуальної фасилітації, самоздійснення, самоактуалізації тощо, спрямовуються зазвичай на розвиток самопізнання, самоусвідомлення, самоприйняття, позитивного мислення, доступу до внутрішніх потенціалів, покращення комунікативних компетенцій, профілактику та врегулювання конфліктної поведінки в себе та з боку інших людей, посилення впевненості в собі й ін. У широкому розумінні, більшість тренінгів є змішаними, оскільки учасники на таких тренінгах водночас здійснюють і навчання, і психологічну роботу, і саморозвиток особистості. Під час вибору як навчальних, так і психологічних інтернет-тренінгів суттєве значення мають чинники ефективності, економічності та зручності цих навчально-психологічних інструментів для досягнення поставлених цілей, навчання та розвитку учасників, їхньої психологічної оптимізації. Найчастіше інтернет-тренінги проводяться на вебінар-платформах, у форматі відео-конференц-зв'язку, у програмній оболонці «Moodle», з допомогою розсилок електронною поштою тощо. Якщо інтернет-тренінг здійснюється на вебінар-платформі або в режимі відеоконференц-зв'язку, перехід за цим посиланням приводить учасників до віртуального простору кімнати вебінару або сторінки відеоконференції (з використанням технології WebRTC, що перетворює інтернет-браузер учасника на термінал відеоконференц-зв'язку), у разі закритих інтернет-тренінгів потрібно авторизуватися, застосувавши свої заздалегідь підготовлені логін і пароль.

Учасники інтернет-тренінгу в режимі відеоконференц-зв'язку спостерігають за ведучим та, за необхідності, за іншими учасниками з допомогою веб-камер та мікрофонів, що дозволяє сприймати інформацію з виступів ведучого, презентацій, малюнків, відеороликів, запитань інших

учасників і відповідей ведучого, обговорень тощо, в інших випадках – ставити власні запитання, надавати зворотний зв'язок, брати участь у дискусіях і групових завданнях та ін. Отже, формат онлайн-тренінгу створює контекст навчання та психологічної роботи, що наближений до традиційного тренінгу, з можливостями бачити та чути один одного, спілкуватися в режимі реального часу. Після завершення групової частини занять учасники, як і за традиційного тренінгу, зазвичай отримують домашні завдання. Їх виконання практично ніяк не відрізняється від виконання домашніх завдань у традиційних тренінгах. Між заняттями, зокрема, для обговорення можливих питань щодо домашніх завдань та практичного опрацювання матеріалу тренінгу, можлива інтернет-комунікація з ведучим із використанням електронної пошти, інтернет-месенджерів, соціальних мереж тощо.

Інтернет-тренінги мають визнані переваги, що забезпечують швидке набуття популярності й навіть певну конкуренцію тренінгам у традиційному форматі. До таких переваг варто віднести економічність, зручність у користуванні, можливість здійснювати навчальний процес або психологічну роботу в будь-якому куточку Землі з наявним доступом до мережі Інтернет. Організація мережевого тренінгу (крім змішаних форм, що включають також і компонент традиційного навчання) не потребує підготовки орендованого приміщення, закупівлі потрібного обладнання, роздаточних матеріалів, кави, чаю тощо, а у ведучого тренінгу та у учасників немає необхідності перебувати разом в одному місті (або, як це буває, їхати за тисячі кілометрів).

Крім зазначених організаційних переваг, інтернет-тренінги мають і психологічні переваги: зокрема, учасники, які соромляться брати участь у традиційному тренінгу, виступати перед незнайомими людьми, виконувати публічно ті або інші завдання, обирають комфортні умови віртуального простору, що є психологічно більш безпечними та контрольованими, дозволяють кожному учаснику перебувати у власному, зручному для себе контексті, без зайвих стресів.

Розкриваючи переваги інтернет-тренінгів для учасників, можна виділити

такі шість головних із них: демократичну ціну, оскільки більш низькі ціни на навчання для багатьох людей є одним із головних чинників ухвалення рішення почати користуватися послугою (навіть більше, вважається, що в деяких випадках інтернет-тренінг із певної теми може стати підставою для учасників згодом взяти участь у традиційному тренінгу з такої ж самої теми); конфіденційність, що полягає (за необхідності) у неможливості визначити дійсну особу учасника навчального процесу, його паспортні дані, часто і його зовнішній вигляд, крім того, контекст інтернет-тренінгів дозволяє позбавитися від ефекту зовнішньої оцінки та відповідності чи невідповідності їй, від зайвих розмов між вправами, від перебування в оточенні чужих людей (або знайомих, не з усіма з яких у людини могли скластися конструктивні стосунки) та ін. Замість цього учасники перебувають у тих умовах, що вони підготували для себе, вважають зручними та продуктивними, позбавленими стресового компоненту, концентруються саме на навчальному процесі чи психологічній роботі; незалежність у виборі територіальної локалізації – учасники здебільшого можуть здійснювати навчання або психологічну роботу у зручних для себе умовах, наприклад, вдома чи на робочу місці, без фінансових і часових вкладень у віддалені поїздки; пластичність розкладу занять, оскільки деякі інтернет-тренінги (у яких інтерактивний компонент не є провідним) можуть проводитися в режимі офлайнових завдань, теоретичних блоків і відеозапису, завдяки чому учасники здатні навчатися будь-коли та будь-де (наприклад, у дорозі); індивідуальний темп навчання, що означає значні можливості щодо підлаштування швидкості проходження інтернет-тренінгу під індивідуальні запити, психологічні особливості, життєвий і робочий контекст учасників, завдяки чому здебільшого час повного проходження інтернет-тренінгів може суттєво відрізнятись в різних людей; можливість обирати засоби інтернет-комунікації, що є відповідними та зручними для учасників – у багатьох випадках учасники та ведучий обговорюють або навіть індивідуально вибирають, з допомогою яких інструментів буде здійснюватися обмін повідомленнями, поширення навчальних або психологічних матеріалів,

пересилка зроблених завдань тощо. Застосування мобільних додатків як для керування процесом інтернет-тренінгу, так і для участі в ньому здатне зробити його більш зручним і мобільним. Продуктивність інтернет-тренінгів, як і традиційних тренінгів, визначається продуктивністю діяльності як ведучого, так і самих учасників. Ведучий (самотійно або разом з організаторами та / або тьюторами) створює ресурсні умови для навчальної діяльності та психологічної роботи, спрямовує процес руху (виконання завдань, опрацювання матеріалу тощо), керує груповою динамікою, тоді як індивідуальні результати в навчанні, психологічній оптимізації чи корекції, особистісному зростанні досягають самі учасники завдяки власній роботі, націлений на бажані результати, і саме вони є суб'єктами, що ціловито чи переважно відповідають за ці результати.

Продуктивність інтернет-тренінгу залежить ще і від наявності домашніх завдань після заняття, а також від ставлення учасників до їх виконання. Виконання домашніх завдань здатне закріпити здобуті під час інтернет-тренінгу знання, уміння та навички.

Водночас інтернет-тренінги, незважаючи на всі свої переваги, не можуть бути визнані «ідеальним» інструментом дистанційного навчання та психологічної роботи. Зазначаються і їхні недоліки, серед яких варто виділити такі, як, по-перше, вимога до наявності цілеспрямованості та дисциплінованості учасників. Відсутність цих особистісних властивостей суттєво зменшує продуктивність участі в інтернет-тренінгу, оскільки непостійний контроль за виконуваною діяльністю й опрацьованими знаннями, вміннями та навичками з боку ведучого чи організатора «розслаблює» частину аудиторії, що не має достатньої вмотивованості й інтернальності. Особливо цей недолік проявляється в тих контекстах, де навчальний процес або психологічна робота здійснюється поза межами віртуального освітнього середовища, що здатне розвивати цілеспрямованість, відповідальність і вмотивованість учасників. По-друге, можлива низька якість роботи ведучого та тьюторів (за їх наявності). Через те, що ведучими інтернет-тренінгів, на жаль, часто стають люди без необхідної підготовки, які не мають відповідної загальної освіти, не пройшли

потрібних курсів тренерського навчання, їхня діяльність в інтернеті часто ніким не контролюється, результати роботи не відстежуються, онлайн-навчання здебільшого не проходить ліцензування та сертифікацію – якість такої тренерської діяльності, як навчальної, так і психологічної, залишається на невідповідному рівні. Учасники можуть отримати неконгруентність особистості ведучого заявленій темі, через що вона не сприймається як модель для наслідування, низький рівень уважності ведучого та тьюторів до їхнього психологічного стану, особистісних особливостей, рівня сформованості інтелектуальних можливостей, невміння ведучого керувати групою динамікою, гарантувати психологічну безпеку учасників, слабку концептуальну підготовку щодо змісту навчання чи психологічної роботи тощо. По-третє, сумнівний зміст навчальних матеріалів або всієї навчальної програми. Через те, що ведучий, а іноді й організація-замовник слабо орієнтуються у змісті навчання, мають занадто вузькі або застарілі погляди, неконструктивно вирішену конфронтацію один з одним щодо навчального матеріалу чи завдань для виконання учасниками, зміст інтернет-тренінгу може бути сформований на неякісному рівні. Одним із головних чинників зниження якості навчального матеріалу є пряма чи прихована реклама інших продуктів і послуг, а також інформаційні матеріали, не пов'язані з темою тренінгу, що інтегруються або додаються до змісту навчання. По-четверте, відсутність або недостатнє задіювання інтерактивних можливостей (відеозв'язок, аудіозв'язок, чати, коментування, спілкування в месенджерах і соціальних мережах та ін.) в організації та здійсненні інтернет-тренінгу. Через відсутність якісного двобічного зворотного зв'язку між ведучим і учасниками група не формується, ведучий не перебуває в рапорті з учасниками, творча синергія тісної спільної діяльності ведучого та групи не відбувається, ведучий не вносить динамічні зміни у свою діяльність та навчальний процес на ґрунті психологічного стану, цілей і потреб учасників, самі учасники не вступають разом чи у підгрупах у спільну діяльність, через що ефективність інтернет-тренінгу зазвичай незначна. В інших випадках, враховуючи психологічні особливості інтернет-комунікації,

окремі ведучі здатні ігнорувати або видаляти небажаний для себе зворотний зв'язок від учасників, через що інтерактивність процесу дистанційного навчання або психологічної роботи знижується. По-п'яте, можливий низький технічний рівень організації та підтримки інтернет-тренінгу. Навіть якісний за змістом та із професійною роботою ведучого мережевий тренінг може втратити ефективність за слабого інтернет-зв'язку, зламаних вебкамер чи мікрофонів, працюючого з помилками або взагалі такого, що вийшло з ладу, програмного забезпечення, неякісного освітлення тощо. По-шосте, непідтверджений (сумнівний) характер сертифікації на інтернет-тренінгах або цілковита відсутність будь-якої сертифікації учасників. Враховуючи сучасні умови здійснення інтернет-навчання в Україні, більшість інтернет-тренінгів не здатні запропонувати учасникам яку-небудь визнану державою сертифікацію або інші аналогічні документи, що могли б «офіційно» підтвердити факт повного проходження навчання й оволодіння тими чи іншими знаннями, уміннями та навичками. Для тих учасників тренінгових занять або курсів у мережі Інтернет, які розраховують не тільки на особистісні зміни, інтелектуальний розвиток, опрацювання нових, потрібних для себе компетенцій, але і також на кар'єрні зміни, пов'язані з фактом проходження тренінгу, інтернет-тренінги не є підходящим інструментом досягнення власних цілей. Серед недоліків інтернет-тренінгів (меншою мірою це стосується інтернет-тренінгів, заснованих на зв'язку відео - конференції, а також інтернет-тренінгів, що використовують мультимедійний контент у навчанні, більшою – мережевих тренінгів, що базуються на текстових комунікації та контенті), порівняно із тренінгами у традиційному форматі, називається брак «живого» спілкування, тобто безпосереднього спілкування між ведучим і учасниками, а також учасників поміж собою. Існують думки щодо того, що нестача такого спілкування може обмежити ефективність тренінгового процесу. Деякі учасники через брак безпосереднього спілкування з ведучим інтернет-тренінгів сприймають процес мережевого навчання чи психологічної роботи як не цілком повноцінний для себе, навчаються повільно, виконують завдання із затримками чи з помилками

тощо, можуть багато часу та з низькою ефективністю витратити на інтернет-комунікацію з ведучим та / або тьюторами або, навпаки, обмежувати себе в такій комунікації, коли вона потрібна (через страх, сором, низькі комунікативні компетенції тощо). В інших учасників, за нестачі безпосередньої присутності ведучого або педагога, може спостерігатися неможливість зосередитися на навчальному процесі, відволікання на не пов'язане з інтернет-тренінгом спілкування в соціальних мережах, інтернет-месенджерах, пошук інформації в пошукових системах, що не стосується навчання, перебування на новинних сайтах, участь у комп'ютерних іграх тощо. Деякою мірою зазначене перенесення уваги може бути скориговане форматом інтернет-тренінгу, що здійснюється за допомогою відео-конференц зв'язку, коли ведучий бачить учасників, і вони про це знають. Водночас частіше все ж таки йдеться про те, що саме цілеспрямовані, відповідальні учасники з якісним самоконтролем складають найбільш оптимальну та бажану аудиторію учасників інтернет-тренінгів, що дещо звужує їхні навчальні та психологічні можливості. Персоналізація розроблення інтернет-тренінгів дозволяє застосовувати різні підходи до їх побудови, організації та здійсненні – у таких форматах, як, наприклад, дистанційні навчальні курси на програмній платформі «Moodle», з використанням відео-конференц-зв'язку, у вигляді відеороликів на відеохостингу YouTube чи Vimeo, подкастів тощо. У тих або інших випадках навіть можливе розроблення тренінгів під індивідуальні запити не тільки організацій, але й окремих людей.

Один із провідних науково-методологічних центрів в Україні, що розробляє навчальні і психологічні інтернет-тренінги, – лабораторія сучасних інформаційних технологій навчання Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. У сферу діяльності лабораторії входить, зокрема, теоретико-методологічна підготовка, розроблення та впровадження у практичну сферу застосування технологій дистанційного навчання та психологічної роботи, що здійснюються в Інтернеті, зокрема інтернет-тренінгів, дослідження потенціалів і специфіки формування віртуального освітнього простору, інтелектуальний

розвиток учасників занять у віртуальному просторі й ін.

Одним із провідних інтернет-тренінгів лабораторії став інтернет-тренінг з розвитку комунікативної компетентності та успішного спілкування. Дистанційний навчальний курс складається з 20 етапів, завдання яких виконуються учасниками тренінгу послідовно. Завдання містять теоретичні блоки з інформацією по темі, діагностичні та контрольні тести, відео - завдання, вправи на самоаналіз, рефлексію, вправи на моделювання ситуацій, релаксаційні вправи тощо. Під час виконання завдань та засвоєння стратегій комунікативної компетентності у учасників інтернет тренінгу формується та/або покращується комплекс відповідних компетенцій і вмінь, що вимірюється, зокрема, діагностичними методиками [52]. Для визначення продуктивності навчання та психологічної роботи, що здійснювалися під час інтернет-тренінгу, є застосування на його початку та при завершенні діагностичних методик: тесту «Визначення способів регулювання конфліктів» (також відомого як тест «Стратегія та тактика поведінки у конфліктній ситуації», або як тест К. Томаса), тесту «Оцінка рівня комунікабельності» В. Ряховського, тесту «Рівень конфліктності особистості», тесту комунікативних умінь Міхельсона (в адаптації Ю. Гільбуха).

У рамках лабораторії успішно впроваджені також інші інтернет-тренінги – з інтелектуального розвитку, розвитку суб'єктної активності, комунікативної компетентності, попередження конфліктних ситуацій. Зазначені інтернет-тренінги демонструють бажані та суттєві результати в навчанні та психологічній роботі учасниками, що дає необхідні підстави для подальшого розвитку відповідного напрямку – дистанційного групового навчання у тренінговому форматі та віртуальних освітніх середовищ.

2.3. Середовищний ресурс АТ КБ Приватбанка, як чинник розвиток комунікативної компетентності фахівців

Аналіз психолого-педагогічної літератури та особистий досвід практичної діяльності дозволив виокремити певні суперечності процесу формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців банківської сфери, а саме: між соціальним замовленням на реалізацію освітньої програми підготовки професіоналів із високим рівнем комунікативної компетентності та традиційною орієнтованістю змісту економічної освіти у вищих навчальних закладах на знаннєву парадигму; між переважанням пояснювально-ілюстративних методів навчання, що обумовлюють репродуктивний стиль діяльності студентів і необхідністю застосування інтерактивних методик, які є високоефективними саме для формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців; між стереотипністю використання шаблонних схем у комунікативній поведінці під час професійного спілкування та необхідністю застосування інноваційних підходів у спілкуванні працівників банківської сфери.

Практичний досвід роботи в АТ КБ Приватбанк дає змогу стверджувати що новачки, які приходять на роботу в АТ КБ Приватбанк, не мають сформованих затребуваних компетенцій. Тому, в умовах жорсткої конкуренції сучасного ринку банківських послуг, АТ КБ Приватбанк не може собі дозволити чекати, поки система освіти буде готувати фахівців із сформованими компетенціями на достатньому рівні. В системі АТ КБ Приватбанк розроблена власна програма підготовки фахівців із набуття ними навичок необхідних для ефективної роботи.

Командою АТ КБ Приватбанк розроблено програму онлайн-практики для студентів ЗВО, яку може пройти бажаючий дистанційно та визначитись з обранням професії.

Для тих хто визначився та має намір працювати в системі АТ КБ Приватбанк, розроблена модульна програма навчання «НовачОк» – це набір

модулів з корисними та важливими матеріалами у різному форматі, які допомагають новим працівникам банку швидко і правильно зорієнтуватися та адаптуватися до вимог і умов роботи банку, вивчити основні продукти банку, його Політики та Кодекс поведінки працівника. В модулях є розклад матеріалів на день, перелік необхідних теоретичних і практичних завдань на день, і по завершенню модуля розроблено тест на визначення рівня засвоєного матеріалу. При успішному завершенні модуля надається доступ до наступного модуля.

Правлінням АТ КБ Приватбанк затверджено Положення про навчання та розвиток працівників АТ КБ Приватбанк, яким визначені чіткі вимоги щодо навчання фахівців банку. Розвиток відповідних навичок і досвіду, з одного боку, і управління ефективністю, з іншого боку, є невід'ємними елементами розвитку та підтримки високої індивідуальної та організаційної ефективності. В той час як ключові показники ефективності надають чіткість щодо окремих цілей в роботі та є основою для оцінки окремої ефективності, така ж чіткість бажана щодо потреб та планів розвитку працівників, щоб вони могли набувати навичок і отримувати досвід, який необхідний для оптимальної ефективності та професійного зростання.

Існують різні способи навчання та професійного розвитку, які Банк заохочує, наприклад:

1. Навчання через отримання досвіду (навчання на робочому місці або під час участі в проектах, переведення з однієї посади на іншу).
2. Навчання через взаємодію (наставництво та навчання працівників, взаємодія з колегами в межах власної функціональної сфери та за її межами).
3. Навчання за допомогою тренінгів (внутрішні формати навчання – навчальні курси, вебінари, програми тощо; під керівництвом тренера / коуча, інтерактивні та/або інформаційні); зовнішні формати навчання та розвитку – конференції, форуми, заходи під керівництвом коучів тощо; саморозвиток за допомогою відкритих онлайн-курсів – самостійного навчання, внутрішнього і зовнішнього контенту або книжок);

Структура системи навчання та розвитку Банку складається з чотирьох

основних напрямків, які охоплюють повний спектр діяльності Банку з навчання та розвитку, а саме:

1. Бізнес-знання (Вивчення): Банк надає можливість проходження курсів та програм, включаючи адаптацію нових працівників, для підвищення їх розуміння бізнесу, знань про продукти та послуги, а також знання обов'язкових, нормативних, юридичних правил, правил комплаєнсу та управління ризиками. Ці навчальні курси та програми створюють основу, яка дозволяє працівникам якісно обслуговувати клієнтів та забезпечувати стабільне функціонування Банку.

2. Функціональні навички (Зростання – поглиблення знань): Банк пропонує працівникам поглиблені курси та програми за різноманітними функціональними напрямками, для того щоб розвинути висококваліфікованих людей у багатьох дисциплінах і створити функціональний досвід, який сприяє стабільному розвитку бізнесу.

3. Міжфункціональні навички (Зростання – розширення знань): Банк надає працівникам доступ до широкого спектру курсів для опанування великої кількості навичок і розуміння бізнесу в цілому. Це доповнює існуючі сильні функціональні навички, і таким чином готує фундамент для розвитку лідерських якостей.

4. Лідерство (Управління): Перехід від ролі виконавця до керівника – особливо важливий етап в кар'єрі працівника. Банк прагне розвивати навички та досвід, які необхідні нинішнім і майбутнім керівникам, за допомогою цільових пропозицій навчання та розвитку для різних рівнів управлінців. Система навчання та розвитку створює основу, на якій побудовані стратегія та план навчання

Управління з навчання та розвитку персоналу банку використовує низку різних систем та інструментів, щоб забезпечити діяльність організації з навчання та розвитку, наприклад:

- «Прометей»: Система дистанційного навчання, яка використовується як основна платформа для навчання та розвитку в банку. Вона включає в себе

простір для саморозвитку, онлайн-курси, обов'язкові тестування знань, а також навчальні програми на замовлення.

- «Путівник»: Внутрішня мережа Банку, яка має спеціальний розділ під назвою «навчання персоналу». Розділ має, перш за все, інформаційний характер і містить каталог тренінгів, а також загальну інформацію про навчання та розвиток у Банку, навчальні заходи, курси та описи.

- «Освітній простір» (Education Space): поштовий акаунт Управління з навчання, що використовується для передачі інформації стосовно широкого кола тем, пов'язаних із навчанням і розвитком у Банку. Управління з навчання, внутрішні функціональні тренери, а також тимчасово залучені внутрішні чи зовнішні тренери використовують додаткові інструменти для створення та проведення різних видів тренінгів

Щоб сформувати в Банку культуру безперервного навчання та професійного розвитку, з одного боку, та забезпечити належний рівень прозорості та, доступності навчання та розвитку, з іншого боку, Управління з навчання регулярно надсилає інформацію через різні канали, про діяльність і пропозиції з навчання та розвитку, як-от:

- Інформацію про майбутні вебінари та навчальні курси;
- Короткі повідомлення з цікавою інформацією, статті та рекомендації професійної літератури;
- Вікторини та інші види навчальних ініціатив;
- Історії та думки учасників навчання.

План навчання та розвитку на рік для співробітників погоджується окремим наказом по банку. Програма навчання складається із двох блоків: обов'язкових загальнобанківських курсів та тестів, для всіх або окремих груп працівників, залежно від їх посади/функції, та обов'язкових *професійних* курсів, книг та тестів до них. Обов'язкове навчання включає, крім іншого, освітні потреби, що впливають із зовнішніх та внутрішніх нормативних вимог (наприклад, навчання з таких тем як комплаєнс, безпека та управління ризиками), та забезпечує належне задоволення таких вимог. Діючий перелік

обов'язкових тренінгів встановлюється на початку кожного року внутрішнім наказом, включаючи відповідні теми, цільову аудиторію, канали проведення, а також індивідуальні обов'язки щодо підготовки та проведення такого навчання.

За підсумками навчання щомісяця співробітники складають підсумкові тести, що включають питання з обох блоків.

Для навчання персоналу використовуються такі форми і методи навчання:

- брифінг – це короткі інструкції, обговорення питань перед виконанням конкретного завдання або проекту, короткий нарадний збір, під час якого інформується про основні пункти, цілі, завдання, терміни виконання та інші важливі аспекти, основною метою якого є надання зрозумілої та конкретної інформації всім учасникам, щоб забезпечити ефективність та узгодженість дій;

- вебінар – це форма віртуального заходу, що поєднує в собі слово «веб» (від web, що вказує на Інтернет) і «семінар» (від seminar, що означає навчальний захід) основними рисами якої є презентація, взаємодія, онлайн-передача або перегляд у записі та доступність з будь-якого міста.

- майстер-класи – це практичні уроки, які проводить фахівець у певній галузі з метою передачі своїх вмінь та навичок учасникам;

- тренінги – це систематичні процеси, спрямовані на передачу знань, вмінь та навичок специфічної галузі або діяльності ; основними елементами тренінгу є навчання, практика та оцінка;

- спільні навчальні події – в даному контексті, це процес, коли працівники навчають один одного, представляючи один одному свої ресурси і навички, отримуючи знання через спільний пошук інформації, осмисленні її та застосування для досягнення поставлених цілей; такими подіями є виїзний день керівника, спільна зустріч, «наслідування тінню», «другий стілець», навчальний дзвінок; банк заохочує внутрішній обмін знаннями та проведення тренінгів для працівників іншими працівниками (E2E);

- наставництво – це відносини, в яких досвідченіша чи більш обізнана особа допомагає менш досвідченій або менш обізнаній засвоїти певні

компетенції.

В АТ КБ Приватбанк застосовуються такі форми і методи контролю навчання співробітників :

- навчальні опитування – це опитування, які містять інформацію про продукт/послугу/технологію/книгу та перевірочні питання до цієї інформації; навчальні опитування запускаються в межах затвердженого плану (для повторення) або при запуску/актуалізації нової технологій (для вивчення). Частота опитування 1-3 рази на тиждень, але не більше 1 опитування на день;

- транзакції «зроби сам» – це практичне навчання працівників за рахунок самостійного виконання певних дій (транзакцій, операцій); виконання операцій допомагає краще вивчити продукт і послугу банку, дізнатися переваги, щоб потім легко розповісти про них клієнтам, друзям і родичам;

- IVR-опитування – це дзвінок на особистий телефон працівника з метою перевірки знань за конкретною темою; мета такого опитування виявити прогалини знань співробітників по актуальним тематикам та провести адресне навчання співробітників, які відповіли неправильно;

- підсумкові тести, які підготовлені на основі матеріалу в рамках певного навчального плану, та складається для перевірки знань після вивчення всіх навчальних матеріалів в кінці навчального циклу;

- оцінювання тренінгів проводиться за допомогою заповнення форм, проведення опитувань або особистого обговорення. Ефективність тренінгу вимірюється на основі навичок, знань і компетентності, що були отримані під час навчання, і того, як працівник очікує застосувати нові навички у своїй роботі. Навчальна діяльність оцінюється для того, щоб визначити, чи були досягнуті цілі та очікування, на яких базуються навчальні курси. Актуальність і якість онлайн-навчання оцінюється за допомогою зареєстрованих відвідувань курсу та добровільних оцінок якості онлайн тренінгів, наданих слухачами.

Обов'язковими формами є навчальні опитування, транзакції в рамках «Зроби сам», IVR-опитування, підсумковий тест.

Для розвитку конкретних навичок або проведення сертифікації

використовуються:

- програми професійного розвитку;
- профільні внутрішні тренінги, вебінари, майстер-класи;
- тренажери та гра «Знаю все».

Рекомендоване навантаження на співробітника за навчання на рік:

- 4-5 професійні внутрішні курси (1 на 2-3 місяці);
- 2 внутрішні програми професійного розвитку (1 на півроку);
- 4 книги корпоративної бібліотеки (1 на квартал);
- 1 внутрішній перехресний тренінг із залученням тренера head-office;
- 2 зовнішні дистанційні програми та курси для розвитку окремих компетенцій (1 на півроку).

Працівники Приватбанку мають можливість замовляти та проходити модульні програми в СДН «Прометей», по завершенні яких автоматично присвоюється внутрішній сертифікат. Після проходження такої програми працівник може отримувати доступи до програмних комплексів, розширити сферу діяльності тощо.

Як зазначалось ключовою компетенцією фахівця Приватбанку є компетенція «ефективна комунікація». Ефективна комунікація є надійним фундаментом здорових міжособистісних стосунків і професійного успіху. Коли ми правильно і точно висловлюємо свої думки, використовуючи різні канали комунікації для донесення інформації, адаптуємо повідомлення в залежності від ситуації або співрозмовника та аудиторії – наша позиція стає зрозумілою іншим людям. Тому є всі підстави вважати, що нам вдасться досягти взаєморозуміння, відповідної реакції і очікуваного результату.

В Приватбанку розроблені спеціалізовані модулі, курси та тренінги для співробітників, які є важливими у формуванні комунікативної компетентності та впроваджені в програму навчання з метою надання реальних інструментів для розвитку та практики комунікативних навичок в різних сферах професійної діяльності, наприклад:

- модуль усної комунікації – сприяє розвитку навичок публічних

виступів, презентацій та ведення нарад;

- модуль письмової комунікації – сприяє розвитку техніки написання ефективних електронних листів, звітів та ділових листів;

- тренінг з емпатії та слухання – навчання навичкам емпатії та активного слухання в процесі спілкування;

- тренінг з розвитку міжособистісних вмінь – навчання веденню ділових переговорів, вирішення конфліктів та співпраці в групах;

- тренінг інтернет-комунікації – навчання з безпеки та етики в соціальних мережах, ведення блогів та професійних профілів;

- тренінг з бізнес-комунікації – навчання технікам ведення себе на співбесідах, враження та візуальна комунікація;

- тренінг по роботі з клієнтами – навчання спілкуванню при обслуговуванні клієнтів, вирішенні конфліктних ситуацій та надання консультацій;

- курс візуальної комунікації – використання графіки, відео та інших візуальних елементів у комунікації;

- курс технології для комунікації в бізнесі – застосування інструментів для командної роботи, спільної розробки та дистанційної роботи засобами Google Workspace;

- тренінг стресостійкості – розвиток навичок емоційної стійкості та ефективного управління стресом;

- тренінг з кризової комунікації – навчання ефективному спілкуванню в умовах кризи, управління інформацією та відновлення довіри.

Вправи, які розроблені тренерами, для розвитку компетенції «Ефективна комунікація»:

Вправа 1.

Під час спілкування звертати увагу на:

- свій темп розмови, за необхідності підлаштовувати свій темп під темп співрозмовника;

- чіткість і ясність при висловлюванні своїх думок;

- тон співрозмовника (наприклад, формальний чи неформальний), за необхідності адаптувати свій тон;
- використання професійного сленгу (або впевнитися у тому, що співрозмовник розуміє цю термінологію);
- регулярно перевіряти чи розуміє мене співрозмовник, перш ніж продовжувати пояснення/інформування.

Вправа 2.

Підготувати перелік всіх каналів, що використовуються у Банку для інформування працівників. Проаналізувати вимоги та технічні можливості їх використання (вимоги до текстів, доступна кількість адресатів, обов'язкове навчання, отримання необхідних ролей-доступів тощо). Спираючись на підготовлений перелік, визначити та завчасно отримати доступ до каналів, які більше підходять для роботи.

Вправа 3.

Перебуваючи у ролі керівника проекту/ лідера робочої групи, приділяти особливу увагу письмовій комунікації. Письмово фіксувати результати спільних з командою робочих нарад та домовленостей, застосовувати різні стилі опису результатів, здійснювати розсилку та запитувати зворотній зв'язок. Регулярно складати листи для команди з оновленнями або важливою інформацією за проектом.

Вправа 4.

Під час підготовки до виступу/презентації/робочої зустрічі застосовувати:

1. Принцип двох запитань: «Чого я хочу» — мета, яку необхідно досягти на заході; «Чого бажають вони (слухачі/присутні)» — який результат важливий для слухачів/присутніх. Готувати інформаційні матеріали так, щоб вони враховували баланс/компроміс між моєю метою та цілями слухачів/присутніх.

2. Принцип «Чарівного олівця» — зобразити свої думки та ідеї у графічному вигляді. Привернути увагу до виступу/презентації, навести яскраві статистичні дані, підкреслити довгострокові переваги пропозицій тощо.

Вправа 5.

Проаналізувати 5-6 останніх документів і листів, використовуючи запитання: «Чи є ієрархія заголовків?» «Нумерація?» «Підкреслення головних тверджень?» «Резюме та узагальнення?». Оцінити за 5-ти бальною шкалою їх візуальну структурованість. Спираючись на отриманий результат, підготувати для себе пам'ятку з підготовки документів/листів. Обговорити його з керівником, колегами, чий листи документи вважаю зразковими.

Вправа 6.

Пригадати інформаційні повідомлення/листи, які прочитали із значним інтересом та задоволенням, які за змістом є більш переконливими. Здійснити аналіз цих повідомлень/листів: їх структури, які їх особливості були помічені, які прийоми були задіяні. Підготувати пам'ятку або схему з ключовими висновками. Застосовувати пам'ятку/схему при підготовці листа або повідомлення.

Зробіть короткий конспект (пам'ятку) тих інструментів та методів, які, на Вашу думку, найкраще допоможуть розвинути компетенцію «Ефективна комунікація». Використовуйте в роботі інструменти та методи, які були відмічені, відстежуйте їх ефективність, виберіть ті, що працюють найкраще і підходять саме Вам, та використовуйте їх постійно.

Методика поетапної ефективної комунікації яка використовується в банку. Існують етапи комунікації: початок комунікації, обмін інформацією, реакція на інформацію, завершення комунікації.

Перший етап: початок комунікації. Що потрібно робити? Проявляємо ініціативу для початку діалогу. Увагу можна привернути правильно сформованою і вимовленою фразою, яка не тільки привертає увагу, але і в той же час налаштовує співрозмовника на майбутній комунікативний процес. Формуємо довіру до себе з боку співрозмовника. Основні способи, що допомагають нам привернути довіру співрозмовника знаходяться, головним чином, серед невербальних засобів спілкування (погляд, емоційний стан, поза, міміка, тембр і ритм мови). Формуємо позитивний настрій на майбутню розмову. Для того, щоб посилити довіру і зацікавленість співрозмовника в

розмові використовуйте слова, при-єднувачі (ми, у нас, наше, разом). Наприклад: «Ми з вами розуміємо, що ...», «У нас з вами є така можливість ...», і т.д.

Другий етап: інформаційний обмін. Що потрібно робити? Спрямовання діалогу. Перед тим як починати концентрувати увагу співрозмовника на ключових ідеях, спочатку самостійно для себе визначте ці самі ключові ідеї. Протягом бесіди має сенс кілька разів повертатися і обговорювати їх, тому що цей спосіб дозволяє цим ідеям добре закріпитися в пам'яті співрозмовника. Викликайте позитивні емоції у співрозмовника. Для того, щоб викликати позитивні емоції у співрозмовника, досить сказати комплімент. При першій же можливості зробити кому-небудь комплімент, старайся все-таки його зробити, а не промовчати. Це дійсно добре піднімає настрій.

Третій етап: реакція на інформацію. Що потрібно робити? Будьте хорошим слухачем. Уміння слухати полягає в тому, що ви не просто замовкаєте, щоб ваш співрозмовник встиг вставити кілька фраз. Ви повинні дійсно уважно і зацікавлено сприймати інформацію. Це не тільки допоможе вам налагодити контакт, але також є відмінним способом продемонструвати повагу до співрозмовника. Парафраз. Якщо ви хочете показати, що ви дійсно зрозуміли кого-то, то просто повторіть ключову думку співрозмовника. Перш ніж погоджуватися на що-небудь або виступати з протестом, просто зафіксуйте своє розуміння почутого. Половина непорозумінь відбувається через те, що люди думають одне, говорять інше, а слухачі розуміють третє.

Четвертий етап: завершення комунікації. Що потрібно робити? Грамотне завершення бесіди. Сторони повинні прийти до спільного підсумку. Це може бути компроміс, іноді - категорична незгода сторін один з одним. Але не можна залишати контакт незавершеним! Дотримуйтесь ввічливості. Потисніть клієнту руку (якщо це чоловік), посміхніться дамі, побажайте гарного дня. Робіть це незалежно від результату бесіди. Не засмучуйтесь. Якщо клієнт відмовився від покупки або оформлення продукту, не варто відразу засмучуватися. Може бути, людині просто необхідно почекати до зарплати або дізнатися умови і ціни

ваших конкурентів. Залиште свої контакти і ввічливо скажіть, що в разі чого завжди будете раді співпраці.

«Єдина можливість досягти успіху в бізнесі сьогодні — це робити свої комунікації та повідомлення короткими, чіткими та ємними. Зайняті керівники та менеджери намагаються використовувати свій дуже обмежений час дедалі ефективніше з кожним роком — середній професіонал отримує 300 електронних листів на тиждень та перевіряє свій смартфон 36 разів на годину. Це стосується всіх сфер життя і середній час концентрації уваги у нас знижується з кожним роком. Вам потрібно добре готувати кожне повідомлення, щоб бути почутим.» (Джо Маккормак — успішний підприємець, автор, засновник компанії The Brief Lab, яка допомагає професіоналам розвивати свій рівень комунікацій. Серед його клієнтів Harley-Davidson, ВМО Harris Bank, SAP, MasterCard, Heinz)

ВИСНОВКИ

Відповідно до поставлених задач дослідження, в роботі проаналізовані наукові праці щодо визначення компетентісного підходу в освіті, освітлені етапи його розвитку. Проведений аналіз понять «компетенція», «компетентність», «комунікативна компетентність». Компетентність обґрунтовано як багатофакторне явище та особистісне індивідуальне утворення, основою якого виступають ціннісні орієнтації та внутрішня мотивація людини, що визначають характер її майбутньої діяльності.

Комунікативну компетентність розглянуто як один із важливих складників професійної компетентності майбутнього фахівця банківської сфери, який забезпечує його конкурентоспроможність на ринку праці, дає змогу вирішувати виробничі завдання, спираючись на вміння спілкуватись і співпрацювати з різними людьми.

Окреслено структуру комунікативної компетентності особистості як сукупність компонентів: когнітивного (знання, які визначають результативність комунікативної діяльності), мотиваційно-ціннісного (ціннісна орієнтація особистості студента та мотивація оцінних ставлень до навколишнього світу), діяльнісно-практичного (реалізація засвоєних знань і сформованих комунікативних умінь у повсякденній і професійній життєдіяльності) і рефлексивно-саморегулятивного (самопізнання, самоаналіз, саморегулювання, розуміння поведінкової діяльності інших учасників взаємодії, оцінка комунікативної діяльності та її корекція).

На основі проведеного аналізу сформульовано власне трактування сутності комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти як особливої якості особистості майбутнього фахівця банківської сфери, що характеризується сукупністю комунікативних знань, сформованістю умінь контролювати і регулювати свою мовну поведінку, грамотно і переконливо аргументувати свою позицію, вміння вести ділові переговори в процесі

професійної діяльності, швидко орієнтуватись у комунікативній ситуації і обирати необхідний стиль поведінки для досягнення мети комунікативного акту, продуктивно співпрацювати в ході вирішення професійних завдань.

Визначено роль і специфіку комунікативної компетентності фахівця банківської сфери. Комунікативна компетентність є однією з ключових компетенцій фахівця банківської сфери. Вона включає в себе такі компоненти: мовленнєва компетентність, соціально-перцептивна компетентність, інтерактивна компетентність. Специфіка комунікативної компетентності фахівця банківської сфери полягає в необхідності володіння спеціальними термінами, знаннями банківських продуктів і послуг, а також умінням спілкуватися з клієнтами в різних ситуаціях.

Розкрито особливості формування комунікативної компетентності студентів – майбутніх фахівців банківської сфери, як ключової компетентності для досягнення цілей банку та забезпечення задоволення клієнтів.

На основі аналізу психолого-педагогічної літератури схарактеризовано підходи до визначення поняття «освітнє середовище». Найбільш поширеним є підхід, який розглядає освітнє середовище як сукупність факторів, що впливають на розвиток особистості в процесі навчання. Освітнє середовище забезпечує можливостями освітньої та наукової комунікації завдяки наявності навчально-методичного забезпечення, впровадження інноваційних технологій навчання з використанням онлайн технологій, програмних засобів збереження та передачі навчальної інформації, що у своїй сукупності сприяє підвищенню мотивації до опанування нових компетентностей здобувачами вищої освіти, засвоєння ними нових теоретичних знань, набуття практичних умінь і навичок.

Досліджено формуючий вплив цифровізації освітнього середовища на процес комунікативної компетентності майбутніх фахівців банківської сфери. Цифровізація освітнього середовища має значний вплив на процес формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців банківської сфери. Цифрові технології дозволяють: збільшити доступ до інформації, зробити навчання більш інтерактивним, розвинути навички роботи з інформацією, навчити

спілкуватися в онлайн-середовищі.

Для формування структурних компонентів комунікативної компетентності розглянуто використання інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема інтернету.

Розглянуто середовищний ресурс ПриватБанку, як умову розвитку комунікативної компетентності фахівців. Серед перспективних напрямків виділяємо дослідження Європейського досвіду цифровізації освіти на процес формування комунікативної компетентності студентів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артюшина М. В. Інноваційний підхід у викладанні психолого-педагогічних дисциплін у вищих закладах освіти. *ВІСНИК НТУУ — КІП. Філософія. Психологія. Педагогіка*. Київ, 2009. №3. С. 70–75.
2. Бех І. Д. Теоретико-прикладний сенс компетентнісного підходу в педагогіці. *Вісник АПН України. Педагогіка і психологія*. Київ. 2009. № 2. С. 27-33.
3. Бібік Н. В., Гончаренко О. М., Кривонос О. В. Комуникативна компетентність : словник-довідник / за ред. Н. В. Бібік. Київ : Академвидав, 2013. 208 с.
4. Бібік Н. М., Єрмаков І. Г. Компетентнісна освіта – від теорії до практики. Київ : Плеяди, 2005. 120 с
5. Бобрицька В. І. Компетентнісний підхід у професійній підготовці майбутніх викладачів вищої школи. *Проблеми освіти*. 2011. № 66. С. 39–44
6. Братко М.В. Освітнє середовище вищого навчального закладу : пошук стратегій управління. *Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка*. 2014. № 22. С. 15-21. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Potip_2014_22_4.
7. Буркова Л. В. Соціономічні професії: інноваційна підготовка спеціалістів у вищих навчальних закладах : монографія. Київ : Інформ системи, 2010. 278 с.
8. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел . Ірпінь : Перун, 2009. 1728 с.
9. Величко В. Є. Теоретико-методичні засади застосування вільного програмного забезпечення у підготовці майбутніх учителів математики, фізики та інформатики : монографія. Слов'янськ : Підприємець Маторін Б. І., 2017. 259 с.
10. Вітвицька С. С. Основи педагогіки вищої школи : підручник за мод.

рейт. системою навчання (рек. МОН). Київ: ЦНЛ, 2018. 384 с.

11. Волкова Н. П. Педагогіка : посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Видав. центр «Академія», 2002. 576 с.

12. Голованова Т. П. Теоретичні засади професійної компетентності майбутнього викладача вищої школи. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2018. № 1 (30). С. 68–76. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vznu_ped_2018_1_14.

13. Головенкін В.П. Педагогіка вищої школи : підручник. 2-ге вид., переробл. і доповн. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 290 с.

14. Голуб Н. Б. Комунікативна компетентність учнів загальноосвітньої середньої школи: структурні компоненти. *Наук. Вісник ХДУ : Педагогічні науки*. Херсон, 2011. № 58. С. 220–224.

15. Гордійчук Г. Використання освітнього інформаційного середовища навчального закладу як засобу підвищення якості професійної підготовки. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2008. № 4. С. 149–155.

16. Гринченко Т. В. Роль комунікативної компетентності у формуванні загальної професійної компетентності майбутніх фахівців технічного профілю. *Вісник СевДТУ*. Севастополь, 2009. Вип. 96. С. 159-163.

17. Делор Ж. Освіта – прихований скарб. UNESCO, 1996. *Університетська книга*. 1997. № 4. С. 37.

18. Демедишина Н. І. Розвиток комунікативної компетентності державних службовців засобами модульної технології навчання : автореф. дис. ... канд. наук з держ. Управління : 25.00.03. Київ, 2009. 20 с.

19. Безпечне освітнє середовище: нові виміри безпеки. *Державна служба якості освіти України*. URL: <https://sqe.gov.ua/bezpechne-osvitnie-seredovishhe-novi-vim/#Text>.

20. Дичківська І. М. Інноваційні педагогічні технології. Київ : Академвидав, 2015. 304 с.

21. Дороніна Т. О. Сучасні підходи до визнання сутності та структури освітнього середовища. *Педагогіка вищої та середньої школи*. Кривий Ріг,

2014. № 40. С. 179–186.

22. Драч І. І. Компетентнісний підхід як засіб модернізації змісту вищої освіти. *Проблеми освіти*. Київ, 2009. Вип. 58. С. 176–180.

23. Емель'янов Ю. Активні групові методи соціально-психологічної підготовки фахівців. *Питання психології*. 1985. № 6. С. 88–95.

24. Завіниченко Н. Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти : автореф. дис. ... канд. психол. наук :19.00.07. Київ, 2003. С. 10.

25. Закон України Про вищу освіту : від 01.07.2014 р. № 1556-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text>.

26. Зарубінська І. Б. Формування соціальної компетентності студентів вищих навчальних закладів (теоретико-методичний аспект) : монографія. Київ : КНЕУ, 2010. 348 с.

27. Засоби і технології єдиного інформаційного освітнього простору : зб. наук. праць / за ред. В. Ю. Бикова, Ю. А. Жука. Київ : Атіка, 2004. 240 с.

28. Інноваційні педагогічні технології розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти : навч.-метод. посіб. / Н. В. Бібік та ін. Київ : Академвидав, 2014. 240 с.

29. Каташов А. І. Педагогічні основи розвитку інноваційного освітнього середовища сучасного ліцею : автореф. дис. ... канд. пед. Наук : 13.00.01. Луганськ, 2001. 22 с.

30. Компетентнісний підхід у сучасній освіті : світовий досвід та українські перспективи : бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: К.І.С., 2004. 112 с.

31. Колодько Т. М. Формування соціокультурної компетенції майбутніх учителів іноземних мов у вищих педагогічних навчальних закладах : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2005. 198 с.

32. Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів : зб. наук. статей / за ред. В. Г. Кременя, М. Ф. Дмитриченка, Н. Г. Ничкало. Київ : НТУ, 2015. 768 с.

33. Концепція цифрової трансформації освіти і науки на період до 2026 року. URL: <https://vseosvita.ua/library/embed/0200zyk8-c139.docx.html>.

34. Кремень В. М. Особливості професійної діяльності фахівців з фінансів. *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України*. Суми, 2011. Т. 31. С. 145–156.

35. Кух А. М., Кух О. М. Сучасна дидактика і освітнє середовище. *Збірник наукових праць КПДПУ. Серія педагогічна*. 2003. Вип. 9. С. 106–108.

36. Кучерява К. В. Активізація самоосвітньої діяльності майбутніх викладачів економіки засобами інформаційно-комунікаційних технологій. *Підготовка педагогів професійного навчання та психологів у закладах вищої освіти* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. до 25-річчя кафедри педагогіки та психології. (м. Київ, 6-7 груд. 2018 р.). Київ, 2018. URL: http://ir.kneu.edu.ua/bitstream/2010/26602/1/PPP_2018_41.pdf.

37. Лобач Н. В. Освітнє середовище як засіб формування інформаційно-аналітичної компетентності студентів. *Наукові записки. Проблеми методики фізико-математичної і технологічної освіти*. Кіровоград, 2014. Вип. 5. С. 42–46.

38. Локшина О.І. Зміст шкільної освіти в країнах Європейського Союзу : теорія і практика (друга половина ХХ – початок ХХІ ст.) : монографія. Київ, 2009. 404 с.

39. Макар Л.М. Сутність освітнього середовища в педагогічному процесі. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2013. Вип. 30. С. 229–236.

40. Мамчур Л. І. Реалізація принципу перспективності й наступності у процесі формування комунікативної компетентності учнів початкової та основної школи. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2011. № 15. С. 18–25.

41. Мельникова О. В. Основні напрями просування освітніх послуг українськими ВНЗ у мережі Інтернет. *Збірник наукових праць Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди*. 2015. Вип. 15.

С. 25–35.

42. Назар М. Зв'язок суб'єктної активності та інструментарію дистанційного навчання через мережу Інтернет. *Теорія і практика сучасної психології*. Запоріжжя, 2018. № 4. С. 148–152.

43. Назар М. М. Інтернет-навчання як базова властивість інформаційного суспільства. *Теорія і практика сучасної психології*. Запоріжжя, 2019. № 1. С. 83–87.

44. Назар М. М. Продуктивність групового дистанційного навчання у віртуальному просторі. *Актуальні проблеми психології*. 2019. Т. VIII, вип. 10. С. 228–242.

45. Назар М. М. Потенціали інтернет-тренінгів для оптимізації психологічного стану студентів. *Психологія і особистість: Науковий журнал*. Полтава, 2013. № 1 (3). С. 120-130.

46. Назаренко В. О. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності керівників Державної прикордонної служби : дис. ... канд. психол. Наук : 19.00.09. Хмельницький, 2007. 234 с.

47. Овчарук О. В. Розвиток компетентнісного підходу : стратегічні орієнтири міжнародної спільноти. Компетентнісний підхід у сучасній освіті : світовий досвід та українські перспективи : кол. монографія. Київ : «К.І.С.», 2004. 112 с.

48. Панченко Л. Ф. Теоретико-методологічні засади розвитку інформаційно-освітнього середовища університету : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.10. Луганськ, 2011. 44 с.

49. Пехота О. М. Особистісно-орієнтована освіта і технології. URL: <http://lib.chdu.edu.ua/pdf/naukpraci/pedagogika/2000/7-1-4.pdf>.

50. Пометун О. І. Теорія та практика послідовної реалізації компетентнісного підходу в досвіді зарубіжних країн. *Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи*. Київ, 2004. С. 16–25.

51. Поясок Т. Б. Психолого-педагогічна підготовка майбутніх фахівців фінансово-економічного профілю у вищих навчальних закладах : автореф. дис. ... д-ра пед. наук :13.00.04. Київ, 2010. 42 с.

52. Розвиток суб'єктної активності дорослих у віртуальному просторі : монографія / М. Смульсон та ін. Київ : Ін-т психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2018. 180 с.

53. Сердюк Т. В. Інтерактивні технології навчання суспільних дисциплін як засіб активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів вищих навчальних закладів I-II рівнів акредитації : дис.... канд. пед. наук : 13.00.09. Мелітополь, 2010. 277 с.

54. Сисоєва С. О. Педагогічні технології у неперервній професійній освіті. *Неперервна професійна освіта: філософія, педагогічні парадигми, прогноз* : монографія / В. П. Андрущенко та ін. Київ : Наукова думка, 2003. 449–564.

55. Соснін, О. Цифровізація як етап становлення цифрового суспільства знань. *Юридичний вісник України*. URL: [https://lexinform.com.ua/dumka-eksperta/tsyfrovizatsiya-yak-etap-stanovlennya-tsyfrovogo-suspilstva-znan/#:~:text1%97.\)#Text](https://lexinform.com.ua/dumka-eksperta/tsyfrovizatsiya-yak-etap-stanovlennya-tsyfrovogo-suspilstva-znan/#:~:text1%97.)#Text).

56. Стрельников В. Ю. Сучасні технології навчання у вищій школі: модульний посібник для слухачів авторських курсів підвищення кваліфікації викладачів МПК Полтава : ПУЕТ, 2013. 309 с. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/1472>.

57. Тихонов О. М. Інформаційні технології та телекомунікації в освіті і науці (IT & TES'2007). Маріуполь : ЕГРІ, 2007. 222 с.

58. Тімець О. В. Формування фахової компетентності майбутнього вчителя географії у процесі фахової підготовки : монографія. Умань : Видавець «Сочінський», 2010. 339 с.

59. Ткач Т. В. Освітній простір особистості: психологічний аспект : монографія. Київ ; Запоріжжя, 2008. 272 с.

60. Топузов О. М., Головка М. В. Дистанційне навчання в умовах

карантину: досвід та перспективи. Аналітико-методичні матеріали. Київ : Педагогічна думка, 2021. 192 с.

61. Трубачева С., Мушка О. Люлькова Ю. Дидактичні особливості формування навчальної компетентності учнів в умовах цифровізації освітнього середовища закладу загальної середньої освіти під час воєнного стану. *Проблеми сучасного підручника*. 2022 № 29. С. 202–207. URL: <https://doi.org/10.32405/2411-1309-2022-29-202-207>.

62. Туркот Т. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. Київ : Кондор, 2011. 628 с. URL: www.libr.dp.ua/sitelibr/?idm=1&idp=23&ida=606.

63. Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності менеджера у процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 10.00.07. Київ, 2001. 20 с.

64. Hager P. Is There a Cogent Philosophical Argument against Competency Standards?. *Philosophy of Education: Major Themes in the Analytic Tradition : Problems of Educational Content and Practices*; Ed. by Paul Hirst and Patricia White. Vol. 4. Florence, KY, USA: Routledge, 1998. P. 399-415.

65. Hutmacher W. Key competencies in Europe / Hutmacher Walo : Report #DECS/SE/Sec-(96)-43 of the Symposium «A Secondary Education for Europe Project». Berne, Switzerland, (27-30.03.1996). Strasbourg: Council for Cultural Cooperation, 1997. 72 p.

66. Hymes D.H. *Essays in the history of linguistic anthropology*. Amsterdam, Philadelphia: Benjamins, 1983. 441 p.

67. Mescheryakov D. Development of the adults' subjectness activity in Facebook. *Інформаційні технології і засоби навчання*. 2019. Т. 71. № 3. С. 282–294. URL: <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/2847>.

68. White R.W. Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological review*. 1959. № 66. P. 297-333.

**Декларація академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Плотнікова Тетяна Леонідівна, студентка 2 курсу, заочної форми здобуття освіти, факультету соціальної педагогіки та психології, спеціальності 011 «Освітні, педагогічні науки» (ОПП «Педагогіка вищої школи»), адреса електронної пошти zp150579ptl@gmail.com, підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему: «Формування комунікативної компетентності майбутнього фахівця банківської сфери засобами освітнього середовища», відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомена;

- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

- згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Плотнікова Т.Л.

Голованова Т.П.