

Тематична рубрика: Теорія і методика професійної освіти

УДК 37.011.3:372.461

ФОРМУВАННЯ ЗМІСТОВОГО КОМПОНЕНТУ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ОСВІТИ

FORMATION OF THE SEMANTIC COMPONENT OF THE CULTURE OF BUSINESS COMMUNICATION OF THE FUTURE EDUCATIONAL MANAGERS

Будянська В. А.,

канд. пед. наук,

доцент кафедри педагогіки

іноземної філології та перекладу

Харківського національного економічного

університету імені Семена Кузнеця

Мариківська Г. А.,

канд. пед. наук,

доцент кафедри соціально-гуманітарних наук

Харківського національного університету

внутрішніх справ

Конкурентоздатність майбутніх менеджерів освіти залежить не тільки від якості оволодіння ними сучасними економічними знаннями, уміння мислити й діяти в категоріальній системі ринкової економіки, а й значною мірою від рівня сформованості їхньої культури, що в умовах нової парадигми розуміється як оволодіння культурою спілкування, серед складників якої важливе місце посідає культура ділового спілкування.

Метою статті є показ процесу формування змістового компоненту

культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти.

Завданнями статті є такі: 1) проаналізувати поняття «ділове спілкування», «культура ділового спілкування», «компоненти культури ділового спілкування», «змістовий компонент культури ділового спілкування»; «знання», «уміння», «навички»; 2) проаналізувати й надати приклади різних видів робіт (мовних вправ різного рівня складності, мовленнєвих вправ, творчих завдань), що застосовувалися на заняттях з сучасної української мови в процесі підготовки майбутніх менеджерів освіти; 3) показати організацію самостійної роботи студентів з метою формування змістового компоненту культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти.

Аналіз психолого-педагогічної літератури, власний викладацький досвід дозволили виокремити три критерії сформованості культури ділового спілкування: мотиваційний, змістовий і рефлексивний. В основі мотиваційного критерію лежать мотиви особистості, зокрема мотиви до професійної діяльності майбутнього менеджера освіти та його комунікабельність. Змістовий критерій ураховує рівень сформованості знань, умінь, навичок культури ділового спілкування та рівень сформованості умінь, навичок ділового Інтернет-спілкування. Рефлексивний критерій відображає здатність студентів здійснювати рефлексію, аналіз, оцінку, самооцінку, самоконтроль, прогнозування, моніторинг процесу ділового спілкування.

З метою формування змістового критерію культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти доцільно застосовувати мовні вправи різного рівня складності, мовленнєві вправи, творчі завдання.

Ключові слова: *ділове спілкування, культура ділового спілкування, змістовий компонент, мовні вправи, мовленнєві вправи, творчі завдання.*

The competitiveness of future education managers depends not only on the quality of their mastery of modern economic knowledge, the ability to think and

act in a categorical market economy, but also largely on the level of their culture, which in the new paradigm is understood as mastering the culture of communication, among the components of which an important place is occupied by the culture of business communication.

The purpose of the article is to show the process of forming the semantic component of the culture of business communication of future education managers. The objectives of the article are as follows: 1) to analyze the concepts of «business communication», «culture of business communication», «components of the culture of business communication», «semantic component of the culture of business communication»; «knowledge», «competence», «skills»; 2) to analyze and provide examples of different types of work (language exercises of different levels of complexity, speech exercises, creative tasks) used in modern Ukrainian language classes in the process of training future education managers; 3) show the organization of independent work of students in order to form a meaningful component of the culture of business communication of future education managers. Analysis of psychological and pedagogical literature and own teaching experience allowed to distinguish three criteria for the formation of a culture of business communication: motivational, semantic and reflective. The motivational criterion is based on the motives of the individual, in particular the motives for the professional activity of the future education manager and his sociability. The semantic criterion takes into account the level of formation of knowledge, skills, competence of business communication culture and the level of formation of skills, abilities of business Internet communication. Reflexive criterion reflects the ability of students to reflect, analyze, evaluate, self-assess, self-control, forecast, monitor the process of business communication. In order to form a semantic criterion of the culture of business communication of future education managers, it is advisable to use language exercises of different levels of complexity, speech exercises, creative tasks.

Key words: business communication, culture of business communication, semantic component, language exercises, speech exercises, creative tasks.

Постановка проблеми. Зміни в економічній сфері українського суспільства, інтеграція України у світовий простір і можливість здійснення спілкування на міжнародному рівні визначають вимоги до професійної підготовки майбутніх менеджерів освіти щодо їхньої професійної культури. Поєднання фундаментальних знань економіки з культурою ділового спілкування дає студентам таку університетську освіту, що дозволяє їм ефективно здійснювати професійну діяльність, пов'язану з організацією взаємодії з широким колом осіб [15, с.3]. Майбутній менеджер освіти має налагоджувати ділові контакти з партнерами, бути професійно мобільним, уміти адаптуватися в умовах, що змінюються.

Культура спілкування завжди виступала важливою професійною рисою фахівців. У наш час культура спілкування розглядається як необхідна якість майбутнього професіонала будь-якого фаху, як обов'язковий компонент професійної культури. Лише спеціаліст із високим рівнем культури спілкування здатний грамотно, правильно, переконливо виражати власні погляди, налагоджувати сприятливі взаємини зі співробітниками, творчо й продуктивно розв'язувати різноманітні проблеми та конфлікти, сприяти формуванню позитивного соціально-психологічного мікроклімату та гармонізації міжособистісних взаємин у колективі. Володіння культурою спілкування свідчить про розкриття морально-духовного та інтелектуального потенціалу особистості.

Конкурентоздатність майбутніх менеджерів освіти залежить не тільки від якості оволодіння ними сучасними економічними знаннями, уміння мислити й діяти в категоріальній системі ринкової економіки, а й значною мірою від рівня сформованості їхньої культури, що в умовах нової парадигми розуміється як оволодіння культурою спілкування, серед складників якої важливе місце посідає культура ділового спілкування.

У професійній діяльності майбутнього менеджера освіти важливу роль має культура спілкування, оскільки його професійна діяльність є

комунікативною.

Успішне оволодіння комунікативними видами діяльності, досягнення високого рівня культури в спілкуванні вимагають від майбутнього менеджера освіти знань основ спілкування, уміння визначати цілі, завдання, форми, засоби спілкування, організувати спілкування й управляти ним, аналізувати предмет спілкування, ставити запитання й конкретно відповідати на них, досягати взаєморозуміння з партнерами й колегами, налагоджувати контакти, вести переговори, брати участь у дискусіях, діалогах, дебатах, круглих столах; проводити ділові наради, виступати перед широкою аудиторією тощо. Він повинен уміти аналізувати й розв'язувати конфлікти; уміти доводити й обґрунтовувати, аргументувати та переконувати, критикувати та спростовувати, досягати консенсусу, оцінювати й робити пропозиції; володіти технікою мовлення, риторичними кліше й прийомами, уміти правильно будувати публічні виступи, інформаційні повідомлення, використовувати засоби масової інформації, у тому числі й сучасні, такі як Інтернет.

Аналіз останніх досліджень і публікацій У педагогічній літературі детально обґрунтовано складники комунікативної підготовки студентів. Це праці дослідників, що присвячено розвитку комунікативного потенціалу особистості (О. Бодальов, Ю. Ємельянов, Г. Ковальов, О. Леонт'єв); комунікативних умінь (В. Кан-Калик, А. Кідро, А. Мудрик, Т. Шепеленко); комунікативної компетентності (роботи закордонних дослідників – Н. Беркел-Росфус, М. Бірам, А. Дейвис, М. Канале, Дж. МакКроскі, А. Палмер, С. Савігнон, А. Фітцпатрік, роботи вітчизняних дослідників – Ю. Жуков, А. Панфілова, Л. Петровська, Є. Руденський); стилю професійного спілкування (Т. Аргентова, Н. Горбунова, В. Горянина, Л. Капустина, Т. Чмут); риторичної майстерності (О. Зарецька, С. Мельникова, Г. Сагач).

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на велику кількість наукових робіт, так чи інакше пов'язаних з проблемою формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців,

шляхи формування культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти до останнього часу не були предметом спеціальних досліджень. Це зумовило вибір теми даного дослідження..

Мета статті – показати процес формування змістового компоненту культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти.

Завдання статті: 1) проаналізувати поняття «ділове спілкування», «культура ділового спілкування», «компоненти культури ділового спілкування», «змістовий компонент культури ділового спілкування»; «знання», «уміння», «навички»; 2) проаналізувати й надати приклади різних видів робіт (мовних вправ різного рівня складності, мовленнєвих вправ, творчих завдань), що застосовувалися на заняттях з сучасної української мови в процесі підготовки майбутніх менеджерів освіти; 3) показати організацію самостійної роботи студентів з метою формування змістового компоненту культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти.

Виклад основного матеріалу дослідження. На підставі проведеного аналізу різних визначень поняття «ділове спілкування», можна дійти висновку про те, що ділове спілкування завжди пов'язане з певною професійною діяльністю людей і поза цією діяльністю не існує.

Отже, ділове спілкування – це складний і багатогранний процес, який може виступати водночас і як процес взаємодії ділових партнерів, і як інформаційний процес, і як ставлення людей одне до одного, і як процес взаємовпливу одне на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння одне одного.

Культуру ділового спілкування необхідно розглядати як складову професійної культури, засаду зростання майбутнього професіонала, оскільки вміння логічно й переконливо виражати свої думки в усній і писемній формі в даний час розглядається як неодмінний критерій ділового спілкування. Тільки фахівець з високо розвиненою культурою ділового спілкування здатний творчо розв'язувати різноманітні проблеми, що виникають у процесі

ділового спілкування, від рівня його культури багато в чому залежить ефективність праці.

Термін «культура ділового спілкування» уперше з'явився в наукових працях у 80-х роках ХХ ст. Однією з перших в Україні цей термін у науку ввела дослідниця Т. Чмут.

Під культурою ділового спілкування (за визначенням Т. Чмут) можна розуміти наявні в суспільстві й житті людини форми творіння спілкування, систематизацію та реалізацію його норм, способів та засобів відповідно до ієрархії цінностей та установок. Спілкування та його культура — це творчість, яка веде до самовдосконалення, і водночас це – цінність для кожної людини і для суспільства загалом. Від усвідомлення цього залежить успіх у взаємодії людей. Цінністю культура спілкування стає тоді, коли слугує задоволенню їх актуальних потреб у спільній діяльності та духовному розвитку. При цьому творчість у спілкуванні веде до становлення сукупного суб'єкта «Ми» та розвитку одноосібного «Я», а як наслідок – до самоактуалізації та самореалізації особистості, досягнення спільної мети та втілення гуманістичних комунікативних установок. Таке поняття культури спілкування дає можливість розглядати її як володіння досконалыми його нормами, які виступають у єдності з творчою та особистісною складовою [14, с. 212]. Нормами при цьому можуть бути знання, зокрема методологічні, уміння й теоретично обґрунтовані способи дій, а також норми-цілі, норми-ідеали, які впливають на особистість [1].

У науковій літературі культура ділового спілкування спеціаліста розглядається як складова загальної культури фахівця, провідний показник якості та дієвості спілкування, реалізація його сутнісних сил, здібностей через засвоєння й актуалізацію норм, засобів, механізмів діяльності спілкування та їх творче застосування, орієнтоване на оптимізацію навчально-виховного процесу та гармонізацію особистості самого вчителя (С. Рябушко); сукупність умінь та навичок у галузі засобів спілкування та законів міжособистісної взаємодії, які сприяють взаєморозумінню, ефективному вирішенню завдань спілкування

(В. Соколова); інструменти, засоби, способи вираження ставлення до іншої людини та самого себе, етичні та стратегічні моделі поведінки, які незважаючи на те, що спираються на біологічні дані, є винаходом людини як продукту, носія та творця культури (О. Даниленко); основа міжособистісної, організаційної, інтеркультурної взаємодії; засіб створення сприятливого емоційного поля, формування картини навколишнього середовища й власного місця в реальному світі; технологія, що забезпечує цілеспрямовану взаємодію людей на основі адекватного вибору й використання засобів спілкування (Н. Долгополова); рівень розвитку комунікативних умінь людини, який дозволяє здійснювати міжсуб'єктну взаємодію, зорієнтовану на ефективне виконання виробничих обов'язків і основане на реалізації знань про спілкування, урахування умов їх використання (Н. Горбунова); система поглядів і дій, котрі слугують індивіду моделлю орієнтації для задоволення потреб самореалізації та способом досягнення цілей під час спілкування з іншими людьми (І. Тимченко); взаємодія суб'єктів, що свідомо культивують у собі гуманістичні якості (І. Халітова); зміст, структура, засоби, бар'єри й техніка спілкування, маніпуляції в спілкуванні, управління спілкуванням, імідж ділової людини й етикет ділових відносин (А. Асадов).

Аналіз авторських підходів до визначення цього ключового поняття дав можливість уточнити зміст «культури ділового спілкування майбутнього менеджера освіти». Ми вважаємо, що це – важливий компонент загальної культури майбутнього фахівця, його особистісна, мотиваційна, професійна, здатна до рефлексії якість, що забезпечує його професійну реалізацію. Вона синтезує в собі комплекс мотивацій, цінностей, норм, знань, умінь, навичок, способів та прийомів комунікативної поведінки й передбачає їх творче застосування, орієнтоване на оптимізацію процесу спілкування, забезпечення продуктивної спільної діяльності та гармонізацію особистості самого спеціаліста. Культура ділового спілкування – це провідний показник якості та дієвості ділового спілкування майбутнього менеджера освіти. Вона існує в постійній взаємодії зовнішнього вираження з внутрішнім світом людини, виступаючи

засобом створення сприятливого емоційного поля взаємодії, досягнення взаєморозуміння під час виконання професійних завдань.

Аналіз психолого-педагогічної літератури, власний викладацький досвід дозволили виокремити три критерії сформованості культури ділового спілкування: мотиваційний, змістовий і рефлексивний.

В основі мотиваційного критерію лежать мотиви особистості, зокрема мотиви до професійної діяльності майбутнього менеджера освіти та його комунікабельність.

Змістовий критерій враховує рівень сформованості знань, умінь, навичок культури ділового спілкування та рівень сформованості умінь, навичок ділового Інтернет-спілкування. Основою змістового критерію є знання. Основними знаннями ділового спілкування ми вважаємо такі: знання основних функцій, структури, принципів, видів, форм спілкування, знання основних форм ділового спілкування (ділові бесіди, переговори, наради, виступи, прес-конференції, дебати, презентації, дискусії), а також основних засобів ділового спілкування (лінгвістичні, паралінгвістичні, технічні, засоби Інтернет-спілкування), що забезпечує успішний обмін інформацією в діловому спілкуванні з урахуванням цілей і завдань ділового спілкування.

Ядром визначеного змістового критерію є комплекс умінь. З позицій діяльнісного підходу вміння розглядаються як «складне психічне утворення, що формується на основі системи навичок, які належать до одного й того ж виду діяльності для виконання певної діяльності» [10, с.229-230]. Уміння реалізуються за умовою свідомого контролю, проявляються в нових умовах, у вирішенні нових завдань. На відміну від навичок, яким притаманний стереотипний, механічний характер, вміння ділового спілкування характеризуються певним рівнем творчості: адже умови спілкування ніколи не повторюються повністю, і щоразу доводиться добирати потрібні сучасні засоби. А це означає, що прийоми навчання таких умінь ділового спілкування повинні відрізнятися від прийомів навчання навичок ділового спілкування [9].

А. Ксенофонтова визначає вміння як певний стан підготовленості людини до дій на основі знань і досвіду. Комунікативні вміння в дослідженні автор описує як спосіб висловлення ідей, поглядів, хвилювань, ставлень, стратегії впливу на інших [8].

Інші дослідники визначають комунікативні вміння як систему комунікативних дій, які використовують знання про спілкування й дозволяють вільно орієнтуватись і діяти в когнітивному просторі. У структурі комунікативних умінь виокремлюють такі вміння: сприймати інформацію; моделювати власну інформацію; аналізувати отриману інформацію; передавати власну інформацію; коригувати спілкування.

Комунікативні вміння в дослідженні Н. Долгополової поділяються на такі групи: орієнтувальні; інформаційно-аналітичні; прогностичні; полемічні; візуально-презентативні; креативні; рефлексивні [4].

Комунікативні вміння, на думку Р. Немова, складаються з умінь адаптуватися до контактів міжособистісного характеру та до людей, які беруть у них участь, правильно сприймати й оцінювати їх самих та їхні вчинки, взаємодіяти з ними та налагоджувати доброзичливі взаємини в різних соціальних ситуаціях [11].

Три групи комунікативних умінь виокремлює С. Єлканов: 1) умінь сприймати й розуміти іншу людину, умінь «подавати себе», самовиражатися; 2) умінь зближувати погляд – свій і співрозмовника; 3) умінь управляти спілкуванням, вносити в нього необхідні корективи [5].

Комунікативні вміння складаються з умінь спілкуватися на людях, умінь через правильно створену, керовану систему спілкування організувати спільну з діловими партнерами творчу діяльність, умінь цілеспрямовано організовувати ділове спілкування й управляти ним [3]. Це лише найбільш важливі групи комунікативних умінь. Вони, у свою чергу, включають велику кількість інших умінь, наприклад, умінь встановлювати психологічний контакт, «завойовувати» ініціативу в спілкуванні, організовувати «пристосування» в спілкуванні тощо [6].

О. Леонтьєв співвідносить комунікативні вміння з чотирма етапами мовленнєвої діяльності, виокремлюючи, відповідно, чотири групи вмінь: 1) уміння швидко й правильно орієнтуватися в умовах спілкування; 2) уміння правильно спланувати своє мовлення, правильно вибрати зміст акту спілкування; 3) уміння знаходити адекватні засоби для передачі цього змісту; 4) уміння забезпечити зворотний зв'язок. «Якщо ланка акту спілкування буде порушена, то спілкування не буде ефективним», – вважає дослідник [9, с.33].

Відтак, комунікативні вміння загалом визначають як складну систему усвідомлюваних дій, які забезпечують продуктивне й творче застосування раніше набутих знань й навичок у нових умовах відповідно до поставленої мети та ситуації ділового спілкування. До структури комунікативних умінь входять прості дії – операції, опанувавши які, студент починає свідомо використовувати їх як прийом і переносити в нові умови ділового спілкування. Розвинуті вміння свідчать про якість виконання дії, комунікативний досвід особистості, який дає позитивне перенесення й забезпечує можливість на професійному рівні виконувати певну діяльність у нових умовах ділового спілкування. Після низки етапів формування комунікативні вміння переростають у комунікативну майстерність. Комунікативні вміння описують способи висловлення ідей, поглядів, хвилювань, ставлень, стратегії та тактики впливу на інших тощо.

До знань, умінь, навичок ділового спілкування, окрім лінгвістичних умінь, відносять і паралінгвістичні, які забезпечують швидку орієнтацію в ситуаціях професійної взаємодії, адекватне, неупереджене й точне сприйняття особистісних властивостей і дій партнерів спілкування, розуміння їхніх прихованих мотивів та емоційних станів, індивідуальних, вікових і соціально-рольових особливостей. Це вміння за жестами, мімікою, рухами, експресивною поведінкою й зовнішністю людини розуміти її емоційний стан, відчувати справжні мотиви її дій, бачити за «маскою» справжнє обличчя співрозмовника, визначати тип особистості, особливості її

характеру й темпераменту, інтелектуальний і культурний рівень; уміння об'єктивно, без стереотипів оцінювати партнера, співрозмовника на основі спостереження за його зовнішністю, манерою одягатися й особливостями мовлення; уміння спостерігати та виділяти найбільш змістовні ознаки в поведінці партнера спілкування; уміння слухати та чути співрозмовника, адекватно застосовувати прийоми активного слухання [13, с.77].

Паралінгвістичні вміння визначають такі: уміння оптимально поєднувати лінгвістичні і паралінгвістичні засоби спілкування; вибирати найбільш доцільні в ситуації засоби невербального спілкування: пози, жести, міміку; тілесний дотик; просодіку; екстралінгвістику; проксеміку; візуальне спілкування.

До навичок Інтернет-спілкування належать навички використання електронної пошти, сервісу прямого спілкування WWW, протоколу передачі файлів FTP, засобів пошуку інформації Gopher, WAIS, вилучений доступ Telnet, електронні дошки оголошень, мережні новини Usenet або телеконференції, списки розсилання, електронні бази даних, електронна біржа тощо.

Глобальна інформатизація суспільства висуває нові вимоги до майбутніх менеджерів освіти: досконале володіння інформаційними технологіями для аналізу й опрацювання великих обсягів інформації, для обміну даними поза межами підприємства; широке використання можливості мережі Internet. Уміння й навички інформаційних основ формують здатність до структурування інформації та її логічного аналізу. Навички застосувати відповідні програмні продукти (експертні системи, автоматизовані середовища, бази знань тощо) значно розширюють аналітичні можливості майбутнього менеджера освіти, збільшують ефективність прийняття ним обґрунтованих рішень.

Отже, перераховані вище знання, уміння й навички ділового спілкування визначено нами як основні показники змістового критерію.

Рефлексивний критерій відображає здатність студентів здійснювати рефлексію, аналіз, оцінку, самооцінку, самоконтроль, прогнозування, моніторинг процесу ділового спілкування.

Під час занять з української мови у ЗВО ми вчили майбутніх менеджерів освіти правильно пояснювати певні економічні явища, грамотно вирішувати поставлені викладачем завдання, оцінювати, прогнозувати ситуації, оформлювати ділову кореспонденцією й працювати з нею, учили вмінню вести майбутні переговори, заключати контракти тощо. Ділова лексика, стиль спілкування, а також культура поведінки не залишалися поза увагою, оскільки також є невід'ємними в культурі ділового спілкування майбутнього менеджера освіти.

Під час визначення напрямів роботи з дисципліни «Сучасна українська мова» над формуванням професійного словника студентів як складової частини їхнього загального словника ми враховували їхню спеціалізацію – менеджер освіти. Крім загальноекономічної термінології, ми визначали, розглядали, аналізували вузькоспеціальні терміни.

На нашу думку, під час опрацювання фахової термінології майбутніх менеджерів освіти доцільно проводити різні види робіт. По-перше, студенти мають поповнити свою лексику загальною та економічною термінологією. Вони повинні виписувати зі словників економічні терміни; визначати їх походження, значення, сферу функціонування; учитися правильно їх писати, вимовляти, ставити наголос, доцільно використовувати за контекстом. По-друге, студентам пропонується ціла низка вправ різноманітного типу з використанням економічної термінології. Значна увага також приділяється роботі з текстами економічного спрямування, які студенти конспектують, реферують, що також сприяє вивченню нової та закріпленню вже засвоєної економічної та загально-інтелектуальної лексики [12].

Під час вивчення теми «Фразеологія» на практичних завданнях доцільно використовувати фахову вузькотермінологічну фразеологію.

Отже, формування професійного словника студентів відбувається у двох напрямках: 1) опрацювання економічної термінології з урахуванням спеціалізації студентів (практичний матеріал під час закріплення теоретичного матеріалу спирається завжди на фахову лексику, вузькоспеціальну та загальноекономічну термінологію й фразеологію); 2) практичне ведення професійного словника, який допомагає закріпити знання економічних термінів у студентів.

На заняттях у студентів перевірялося знання лексичних та стилістичних норм ділової мови.

1. *Які граматичні та орфографічні правила та норми порушено в наведених реченнях:* Це можливо при одній обов'язковій умові; Слід чинити так, як це вказується в договорі; Будь-яку роботу він виконує швидко, при високій якості; Їх завдання полягає в тому, щоб не тільки закріпити успіхи, але й значно примножити їх; Схема відповідає календарному року; Я не раз вказував на те, що необхідно дотримуватися інструкції.

2. *Відредагуйте низку речень з випадками стилістичного й стильового дисонансу та порушенням лексичних норм:* Показник виявився й не таким уже малозначущим; Ці та деякі інші болючі запитання часу висвітлюються в його доповіді; Кожен день залишає свою вагому мітку, свій глибокий слід; Завдання носили конкретний, результативний характер; Відповідь носить конкретний характер; Приймаючи участь у цій важливій справі, він аніскільки не сумнівався в її успіхові; Розв'язання даної проблеми не терпить зволікань.

3. *Доберіть до слів синонімічні форми, доречні в професійно-діловому стилі:* значний, безпомилковий; говорити; діяльність; критерій; малоосвічений; наголошувати; об'єднання; нищити; тотожний; конструктивний.

4. *Здійсніть редакцію речень і в разі необхідності здійсніть зміни в їх структурі:* Держава чинить шалений опір на сусідні країни; Розпилювання уваги на ці дії досить недоречне; Він здатний до виконання будь-яких

завдань; Мені б хотілося знати твоє відношення до мене; Про результати виборчої компанії буде оголошено завтра; Вони цілком певні в собі, в своїх силах.

5. *Поясніть значення крилатих виразів та прислів'їв*: яблуко розбрату, гордіїв вузол, авгієві ставні, сізифів труд, грати першу скрипку, водити за ніс, поставити на карту, з'їсти зуби; *фразеологізмів*: діла на копійку, а балачок на карбованець; грати з відкритими картами; виносити сміття з хати; Юпітер, ти сердишся, отже, ти неправий; лаври не дають спати; угода з совістю.

6. *Прокоментуйте помилки у виразах*: вільна вакансія; преїскурант цін; пам'ятний сувенір; майбутні перспективи; сміливий ризик; перша прем'єра; моя автобіографія; хронометраж часу.

7. *Які слова зайві у виразах*: кожна хвилина часу; відступати назад; в грудні місяці; вперше познайомитися; заповідати в спадок; у літній період часу; хибна помилка.

8. *Поясніть значення слів*: імпортувати, пріоритет, гармоніювати, конфіденційно, пролонгація, легітимність, менталітет, дивіденд, адекватний, консенсус, експансія, лобіювати, експропріація, ескалація, конгруентність, конфіденційний, перманентний.

9. *Поясніть значення слів-паронімів і придумайте звороти зі словами*: зрівняти і порівняти; ефектний і ефективний; економний і економічний; одинарний і ординарний; парламентар і парламентарій; апробувати і випробувати; абонент і абонемент; ефект і афект; адресат і адресант; акціонерний і акціонерський; компанія і кампанія.

10. *Замініть словосполучення синонімічними, використовуючи слова з дужок*. Поясніть значення паронімів: деталь з дефектом – (дефективна, дефектна), ремонт з гарантією – (гарантійний, гарантований), лист з рекомендацією – (рекомендований, рекомендаційний), бюлетень виборця – (виборчий, виборний), підпис особи – (особистий, особовий, особливий), власність громади – (громадянська, громадська).

Студентам пропонувалися завдання й вправи на формування культури ділового спілкування.

1. Опишіть плюси та мінуси м'якого, конструктивного, жорстокого типу поведінки під час переговорів.

Як методичну рекомендацію в роботі над вибором тактики ділового спілкування ми пропонуємо схему, яку можна використати в такому вигляді або доповнити та уточнити для конкретних ділових переговорів.

М'який тип поведінки: поблажливий, податливий; інформація та аргументи відкрито презентуються для дискусії; інтереси іншої сторони сприймаються так, як вони презентовані; відверті вчинки полегшують шлях до компромісу;

Конструктивний тип поведінки: наполегливий; факти та аргументи стійко відстоюються, але простір для поступок залишається; інтереси іншої сторони перевіряються, досліджуються здебільшого пріоритети; «безвихідні» ситуації є частиною гри, порівняно невеликі поступки можливі;

Жорсткий тип поведінки: непоступливий, впертий; інформація та аргументи подаються як очевидні; інтереси іншої сторони не заперечуються; тенденція до провокування - кризи та до ультимативної позиції.

2. Винайдіть п'ять варіантів початку фрази, яка могла б за змістом замінити вираз «якщо я вас правильно зрозумів» і запишіть їх.

3. Наведіть у завершальній фазі ділового спілкування висловлювання вдячності (5–6 варіантів) партнерові по діалогу в ситуації, коли загалом діалог був невдалим (тобто ви не досягли своєї мети).

Студентам було запропоновано також завдання й вправи творчого характеру, які добиралися таким чином, щоб у процесі їх виконання студент міг виявити сформованість основних умінь ділового спілкування. Наприклад, студентам – майбутнім менеджерам освіти – на практичних заняттях потрібно було опрацювати матеріал і подати його у формі резюме; скласти програму проведення ділових переговорів; надати консультацію фізичній особі; виступити з доповіддю про діяльність навчального відділу тощо. Для визначення вміння

взаємодіяти в групі студенти також виконували завдання творчого характеру, які вимагали неординарного рішення й мали професійну спрямованість. Наприклад, презентувати заклад освіти, ознайомити з діяльністю цього закладу, провести переговори з партнерами тощо. Навчальна група (у разі необхідності) ділилася на мікрогрупи по 5-7 осіб, кожна з яких повинна була виконати своє завдання.

На нашу думку, застосування різних видів робіт (мовних вправ різного рівня складності, мовленнєвих завдань, творчих завдань) сприяє формуванню культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти.

Нами була також огранована й самостійна робота студентів. Функція самостійної роботи полягала у формуванні вмінь шукати та знаходити факти, робити власні узагальнення та висновки, давати пояснення, використовувати набуті знання. Самостійна робота студентів організовувалася за двома напрямками. Перший з них передбачав самостійне виконання домашніх завдань, контрольні терміни здачі якого збігалися з проведенням семінарських занять. Ці завдання зазвичай полягали в анотуванні й рецензуванні літератури з кожної теми, передбачали різні шляхи опрацювання конспекту лекцій, підготовку рефератів, повідомлень, порівняльних характеристик основних термінів ділового спілкування, розробку програми проведення різних організаційних форм ділового спілкування, підготовку й репетицію промов, підготовку до участі в бесідах, диспутах, дебатах, дискусіях, ділових іграх, підбір і вирішення комунікативних завдань, аналіз комунікативних ситуацій, аналіз запропонованих рекомендацій з подальшим коментарем, завдання з використанням Інтернет-технологій.

Ефективність професійних контактів майбутнього менеджера освіти, їх міцність, тривалість, надійність залежать ще й від сформованості вмінь планувати та готувати ділову зустріч. Недооцінка значення підготовки до ділової зустрічі обертається значними втратами в проведенні переговорів, презентацій, публічних виступів, бесід, консультацій. Планування ділової зустрічі дозволяє майбутньому менеджеру освіти своєчасно здійснювати збір

і систематизацію матеріалів для ділової зустрічі, змодельовати її можливу побудову, виходячи з логічних, психологічних, риторичних і професійних принципів, продумати стиль викладу й знайти необхідні слова в необхідний момент. З метою розвитку вміння планувати ділову зустріч ми пропонували студентам готувати свої доповіді після вивчення тем «Ділова бесіда» та «Переговорний процес».

Інший напрям організації самостійної роботи студентів мав індивідуалізований характер. Ця робота будувалась на основі результатів діагностичного комплексу. Завдання з цього напрямку самостійної роботи давались викладачем на індивідуальних консультаціях. Індивідуальні завдання з цього напрямку самостійної роботи спрямовувалися на ліквідацію «проблемних зон» у культурі ділового спілкування.

Навчальний результат самостійної роботи відбивався в накопиченні фактичного матеріалу й досвіду його особистісного осмислення та оцінки. Розвиваючий ефект цього методу забезпечувався граничною активністю й напруженістю психічних сил, залучених з формування комунікативних умінь та навичок. У діагностичному аспекті самостійна робота була особливо інформативною, оскільки повно й яскраво виявляла справжню картину засвоєних знань, умінь та навичок ділового спілкування.

Висновок: Використання різних видів робіт, що застосовувалися на заняттях з сучасної української мови в процесі підготовки майбутніх менеджерів освіти, зокрема мовних вправ різного рівня складності, мовленнєвих вправ, творчих завдань, сприяє формуванню культури ділового спілкування студентів. Формуванню цієї культури сприяє й організація самостійної роботи студентів, що полягає у формуванні вмінь шукати та знаходити факти, робити власні узагальнення та висновки, давати пояснення, використовувати набуті знання.

Перспективи в цьому напрямку: Розробка комплексу мовних вправ і мовленнєвих завдань, у тому числі й творчих з метою формування змістового компоненту культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Асадов А.Н. Культура делового общения: учебное пособие. Санкт-Петербург, ГУЭФ, 2010. 156 с.
2. Балл Г.А. Нормы деятельности и творческая активность личности. *Вопросы психологии*. 1990. № 6.
3. Бодалев А.А. Диалог как форма психологического воздействия. Общение и диалог в практике обучения, воспитания и психологической консультации. Москва, Изд. АПН СССР, 1987. С. 17 – 27.
4. Долгополова Н.Ф. Развитие коммуникативных умений студентов-менеджеров в условиях университета: дис. ... канд. пед. Наук : 13.00.01 «Теория и история педагогики». Оренбург, 1998. 162 с.
5. Елканов С.Б. Профессиональное самовоспитание учителя. Москва, 1986. 97 с.
6. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении: книга для учителя. Москва: Просвещение, 1987. 190 с.
7. Кидрон А.А. Коммуникативная способность и ее совершенствование: авт. дис. ... канд. психол. Наук: 19.00.05. Ленинград: Изд-во Ленингр. ун-та, 1981. 19 с.
8. Ксенофонтова А.Н. Проблема речевой деятельности в педагогическом процессе. Учебное пособие к спецкурсу. Оренбург: Из-во ОГПУ, 1995. 100 с.
9. Леонтьев А.А. Основы психолингвистики. Москва: Академия, 2005. 288 с.
10. Ломов Б.Ф. Формирование графических знаний и навыков в учащихся. Москва : Изд-во АПН РСФСР, 1959. 270 с.
11. Немов Р.С. Психология: В 3 кн. - Кн. 1. Общие основы социально-психологической теории. Москва: Мысль, 1971. 352 с.
12. Пупенко Л. М. Формування професійного словника студентів на заняттях з української ділової мови // [Електроний ресурс] / Л. М. Пупенко. – Режим доступу: <http://www.shram.kiev.ua/lib/article24article2709.shtml>

13. Рембач О.О. Формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародників-аналітиків у вищих навчальних закладах: дис. ... канд.пед.наук 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти. Вінниця, 2005. 369 с.

14. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Київ, 2002. 344с.

15. Шепеленко Т.Л. Формування комунікативних умінь студентів економічного університету в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін: авт. ... канд.пед.наук 13.00.04. Київ, 1999. 16 с.