

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка

На правах рукопису

Бичок Алла Володимирівна

УДК 378.14 + 057.212

**Формування культури професійного
спілкування майбутніх фахівців
міжнародного бізнесу і менеджменту**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

Дисертація

на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

Науковий керівник:

Терещук Григорій Васильович

доктор педагогічних наук, професор,
член-кореспондент НАПН України

Тернопіль – 2010

ЗМІСТ

Вступ	3
Розділ I	
Розвиток комунікативної взаємодії суб'єктів освітнього процесу вищої школи як предмет науково-педагогічних досліджень	
1.1. Характеристика понятійно-категоріального апарату дослідження	12
1.2. Аналіз дослідженості проблеми підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування.....	23
Висновки до першого розділу	46
Розділ II	
Теоретичні аспекти формування культури професійного спілкування студентів економічних спеціальностей	
2.1. Загальна методика та основні етапи дослідження проблеми підготовки до професійного спілкування.....	49
2.2. Структурно-функціональна модель та технологія формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності.....	73
Висновки до другого розділу.....	104
Розділ III	
Технологія формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів та економістів	
3.1. Програма і реалізація експериментальної роботи з формування культури ділової комунікативності та взаємодії	107
3.2. Аналіз результатів дослідження.....	150
Висновки до третього розділу	169
Висновки.....	171
Список використаних джерел.....	176
Додатки.....	219

ВСТУП

Актуальність теми. Важливим чинником розвитку економіки України, подолання кризових явищ у фінансовому секторі є реформування підготовки фахівців економічного профілю й модернізація системи професійної освіти загалом відповідно до міжнародних стандартів.

Інтеграція в Європейський освітній простір, орієнтація на економічні системи розвинутих країн світу зумовили появу нових вимог щодо формування готовності студентів економічних спеціальностей та менеджменту до майбутньої професійної діяльності. Разом з тим шаблонне запозичення європейських інновацій може спричинити ігнорування вітчизняного досвіду професійної економічної освіти, в якому є чимало позитивних рис. Протягом останніх років все більша роль у підготовці економістів відводиться культурі професійного спілкування. За результатами досліджень учених, її частка у фінансовому успіху фахівця складає від 50 до 85 %. Отже, від рівня обізнаності з основами комунікативної взаємодії, професійності спілкування суттєво залежить ефективність економічної діяльності.

Розуміння важливості комунікативної взаємодії супроводжується запровадженням в економічних вищих навчальних закладах гуманітарних дисциплін, спеціальних тренінгів тощо. Проте, як свідчать результати проведених нами опитувань, майбутні економісти та менеджери відчують труднощі у спілкуванні вже під час виробничих практик: вони не завжди можуть чітко висловлювати і відстоювати свою думку, уникати конфліктних ситуацій із колегами чи працівниками, долати психологічні бар'єри міжособистісної взаємодії. Формуванню комунікативних умінь суперечать надмірне застосування під час аудиторних занять персональних комп'ютерів, супроводження модульно-рейтингової системи навчання тестовою формою контролю навчальних досягнень, яка звільняє студентів від необхідності живого спілкування.

Отже, актуальність дослідження проблеми формування культури професійного спілкування майбутніх економістів та менеджерів зумовлена низкою чинників: недостатнім рівнем сформованості комунікативних умінь випускників економічних навчальних закладів, що суттєво впливає на загальний рівень їх підготовки до виконання професійних функцій; необхідністю удосконалення навчально-виховного процесу у контексті його практичної спрямованості, потребою підвищення рівня загальної культури студентів загалом і комунікативної, зокрема.

Теоретичні засади процесів формування культури спілкування та комунікативних умінь висвітлені у працях Н. Бабич [15; 196], В. Біблера [34], А. Бодальова [64; 65; 66], В. Борщовецької [75], О. Крегера, Дж. Тьюсона [187], Д. Ягера [392] та інші. У низці праць А. Абрамової [1], Й. Гентце [414], Г. Друмм [401], Т. Каткової, Г. Терещука [157], В. Ковтуна [172], Е. Короткова [184], Л. Савчук [301], Ф. Тейлора [335], Ф. Хміля [364] досліджено проблеми підготовки майбутніх фахівців у системі економічної освіти. Аспекти формування професійної етики студента зовнішньоекономічної діяльності вивчали М. Вудвок, Д. Френсіс [96], Д. Карнегі [152; 153; 154; 155; 156], П. Колетт [178], І. Кон [182], Д. Найвен [240], А. Піз [270; 271; 272]; професійне іншомовне спілкування – Т. Алексєєва [2], В. Артемов [12], Н. Басова [24], Н. Драб [125], І. Козубовська [175] та ін.

Становленню культури професійного спілкування майбутніх міжнародних менеджерів та економістів притаманна низка особливостей. Зокрема, для її успішного формування необхідно врахувати національні культурні цінності тієї держави, мовою яких здійснюється спілкування; паралельно з комунікативною доцільно розвивати управлінську культуру; ділове спілкування орієнтувати на досягнення кінцевих результатів економічної діяльності, що можливо за умови високого рівня сформованості навчальних і професійних компетентностей. Поза увагою вчених залишилися питання наскрізного характеру формування культури ділового спілкування

майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту, що передбачає інтеграцію зусиль викладачів усіх навчальних дисциплін у напрямку формування здатності студентів до взаємодії, розвиток комунікативних умінь працівників навчального закладу, використання інноваційних технологій та новітніх засобів комунікації.

Аналіз наукових праць та практики підготовки майбутніх фахівців дав змогу виокремити суперечності між: потребою у висококваліфікованих фахівцях міжнародного бізнесу і менеджменту зі сформованою культурою професійного спілкування, які є конкурентоспроможними на світовому ринку праці та послуг, і недосконалою системою їх підготовки; домінуванням фахових компетенцій під час підготовки фахівців зовнішньоекономічної діяльності та недооцінкою у комплексі таких компетенцій важливості комунікативних умінь і навичок; необхідністю системної підготовки майбутніх економістів до професійного спілкування та відсутністю відповідної ефективної міжпредметної координації усіх циклів гуманітарних і профільних навчальних дисциплін; тенденцією до використання письмових форм контролю знань та необхідністю формування навичок усного мовлення як однієї з провідних якостей фахівців міжнародного бізнесу.

Актуальність проблеми, недостатність її опрацювання зумовили вибір теми дисертаційного дослідження **«Формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту»**.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертація виконана відповідно до плану науково-дослідних робіт Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка в рамках проекту «Теоретико-методичні основи професійної підготовки фахівців в умовах реалізації ідей Болонської угоди» (державний реєстраційний номер 0108U000536). Тему наукового дослідження затверджено вченою радою Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (протокол № 1 від 4 вересня 2007 р.) та узгоджено в Раді з координації наукових досліджень у

галузі педагогіки та психології в Україні (протокол № 3 від 25 березня 2008 р.).

Мета дослідження полягає в створенні, обґрунтуванні та експериментальній перевірці технології формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту.

Мета дослідження зумовила розв'язання таких **завдань**:

1. Проаналізувати стан проблеми формування культури професійного спілкування майбутніх економістів у теорії та практиці вищої освіти.
2. З'ясувати сутність і зміст поняття «культура професійного спілкування майбутніх фахівців економічного профілю». Розкрити особливості професійної діяльності фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту.
3. Обґрунтувати структурно-функціональну модель і розробити технологію формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту, експериментально перевірити ефективність запропонованої технології.
4. Удосконалити критерії та показники рівнів сформованості культури професійного спілкування майбутніх менеджерів.

Об'єкт дослідження – процес підготовки майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту у вищих навчальних закладах економічного профілю.

Предмет дослідження – технологія формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту в освітньому процесі вищих навчальних закладів.

Теоретико-методологічною основою дослідження є синтез філософських, психологічних і педагогічних ідей у таких аспектах: філософсько-педагогічні концепції гуманізації сучасної освіти (Г. Балл [22], Л. Гелюх [101], І. Зязюн [145] та ін.); компетентнісний підхід у сучасній освіті (Н. Бібик [58], І. Зимня [142], О. Пометун [278] та ін.); системний підхід (В. Беспалько [32], Г. Терещук [337] та ін.); технологічний підхід до навчання (І. Дичківська [120], О. Євдокимов [133], А. Нісімчук [245],

І. Смолюк [321], В. Чайка [369] тощо); питання міжнародного бізнесу та менеджменту (В. Куриляк [199; 200], К. Лантерманн [427], Е. Ройтер [438] та ін.); формування комунікативної компетенції випускників вищих навчальних закладів (Г. Віддоусон [442], Л. Личко [209], Е. Лузік [213; 214], В. Малахов [221; 222], А. Мудрик [235], А. Мюллер [252], Д. Нунан [435], Ю. Семенчук [311; 312], Р. Скарселла [439]); системне дослідження комунікативного аспекту майбутньої професійної діяльності фахівців міжнародного бізнесу (А. Аппенянський [10], С. Бір [35], В. Зігерт [141], Р. Кричевський [190], В. Лозниця [210], Л. Морська [234], К. Торн [343], Е. Уткін [354], В. Хойер [365], Г. Щокін [385; 386] та ін.); ділові контакти з іноземними партнерами та трудова діяльність (Н. Ботвина [78], В. Васильєв [83], Г. Гунгенберг [421], П. Донець [400], Ф. Елашмаві [404], Д. Лендж [426], М. Лебедева [205], Т. Линч [429], Р. Льюїс [428], І. Тимошенко [121], Н. Тимошенко [340], Р. Фішер [358], П. Харріс [412] тощо); культура фахівця (М. Дороніна [123; 124], Н. Крилова [193], Ю. Палеха, В. Кудін [258], А. Панасюк [259], М. Поплавський [280]); формування навичок корпоративної культури (Е. Кірхлер [160], А. Кітов [161], Р. Клапгам [164], Л. Кличіхіна [167], А. Ковальов [168], Н. Куртіков [202], Н. Маусов, О. Ламскова [226]); розвиток умінь і навичок управління конфліктом (В. Козлов, А. Козлова [174], Е. Поуст [284], М. Тимофеев [339]).

Методи дослідження. *Теоретичні методи:* аналіз філософської, педагогічної, психологічної, економічної та навчально-методичної літератури українських та зарубіжних джерел із застосуванням порівняльного аналізу, синтезу, конкретизації, систематизації, узагальнення і моделювання використовувалися для виявлення сутності і визначення структури моделі культури професійного спілкування майбутніх економістів.

Діагностичні методи: педагогічне спостереження, бесіда, інтерв'ю, тестування, метод експертних оцінок застосовувалися з метою виявлення рівня сформованості культури ділового спілкування майбутніх менеджерів і маркетингологів.

Емпіричні методи: педагогічний експеримент (констатувальний та формувальний), анкетування, бесіди, диспути зі студентами, завдання з елементами креативності з метою перевірки ефективності технології формування культури професійного спілкування студентів зовнішньоекономічної діяльності.

Математичні методи: статистична обробка даних експериментального дослідження для виявлення взаємозалежності і зв'язків між досліджуваними явищами, доведення вірогідності й репрезентативності отриманих результатів.

Наукова новизна дослідження визначається тим, що *уперше:*

– розроблено технологію формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту, яка забезпечує взаємозв'язок міжпредметної координації всіх циклів гуманітарних і профільних навчальних дисциплін і ґрунтується на: *синергетичному* (є відкритою, залежить від впливу зовнішніх факторів, здатною до самореалізації), *когнітивному* (передбачає удосконалення змісту формування культури професійного спілкування з метою розширення уявлень студентів про особливості міжнародних економічних відносин), *системному* (адекватна цілісному формуванню культури професійного спілкування, відображеній у структурно-функціональній моделі) *підходах;*

– обґрунтовано модель формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічного напрямку, яка відображає єдність мотиваційно-цільового, формувально-процесуального та результативно-оцінювального компонентів і охоплює: мету, завдання, закономірності, принципи (загальнодидактичні і специфічні для міжнародного менеджера), модель і структуру культури професійного спілкування, технологію формування культури професійного спілкування майбутніх міжнародних економістів як функціональну складову моделі (зміст теоретичної та практичної підготовки, традиційні та специфічні методи і засоби навчання та виховання, форми організації навчальної

діяльності, спецкурс «Формування культури професійного спілкування менеджерів»), педагогічні умови реалізації технології, критерії і показники рівнів її сформованості, результат;

– виокремлено, обґрунтовано та визначено педагогічні умови реалізації технології формування культури професійного спілкування майбутніх економістів з урахуванням особливостей підготовки фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту (формування професійної інтерактивної компетенції, розвиток навичок побудови моделей спілкування шляхом професійної комунікативної взаємодії, створення ситуацій професійної співпраці в поєднанні з навчанням міжкультурного спілкування, вивчення та засвоєння професійних і лінгвосоціокультурних концепцій з метою формування професійної інтерактивної компетенції тощо).

Набули подальшого розвитку: поняття «культура професійного спілкування фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту» у контексті нових вимог до економічної освіти; критерії і показники рівнів сформованості культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту.

Практичне значення отриманих результатів визначається тим, що розроблена технологія формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту може бути використана у професійній підготовці майбутніх економістів та в системі підвищення кваліфікації економічних кадрів. Результати роботи можна реалізувати для вдосконалення змісту навчальних дисциплін та програм підготовки фахівців економічних навчальних закладів.

Розроблений та апробований на практиці спецкурс «Формування культури професійного спілкування менеджерів» та тренінг для викладачів «Основи комунікативної взаємодії» можуть застосовуватись у навчально-виховному процесі ВНЗ економічного профілю.

Практичні результати дослідження **впроваджено** у навчально-виховний процес: факультету менеджменту Донецького державного

університету управління (довідка № 356-23/07 від 12.11.2009 р.); Україно-нідерландського факультету економіки та менеджменту (довідка № 126-06/2747 від 15.12.2009 р.), факультету міжнародного бізнесу та менеджменту (довідка № 126-06/2747 від 15.12.2009 р.) та Україно-німецькому економічному факультеті (довідка № 126-06/2747 від 15.12.2009 р.) Тернопільського національного економічного університету та економічному факультеті Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича (довідка № 15-38/3197 від 28.12.2009 р.).

Особистий внесок здобувача. Усі представлені у дисертації наукові результати отримані автором самостійно. Публікації дисертанта – одноосібні. Особистим внеском здобувача є також програма спецкурсу для студентів «Формування культури професійного спілкування менеджерів» та тренінгу для викладачів «Основи комунікативної взаємодії».

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дисертаційного дослідження висвітлювались у доповідях і виступах та отримали схвалення на: міжнародних конференціях – «Сучасні проблеми лінгвістики та навчання іноземних мов у контексті Болонського процесу» (Хмельницький, 2005); «Praca – Zawód – Rynek pracy: X Międzynarodowa Konferencja Naukowa» (Zielona Góra, 2005); «Kultura, literatura i sztuka w edukacji językowej w świetle badań empirycznych» (Rzeszów, 2005); «Розвиток соціально-економічних відносин в умовах трансформації економіки України» (Хмельницький, 2006); «Роль Інтернету при підготовці фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту» (Вінниця, 2006); «Сучасні проблеми лінгвістичних досліджень і методика викладання іноземних мов професійного спілкування у вищій школі» (Львів, 2007); «Теоретичні та методичні засади розвитку педагогічної освіти: педагогічна майстерність, творчість, технології» (Київ, 2007); «Формування цінностей сучасної особистості» (Дрогобич, 2007); «Психолого-педагогічні аспекти розвитку педагогічної майстерності викладачів в умовах євроінтеграції» (Чернівці, 2008); «Підготовка фахівців у системі професійної освіти: проблеми, технології, перспективи» (Кривий Ріг,

2009); регіональних конференціях – «Іноземномовна комунікація: здобутки та перспективи» (Тернопіль, 2006); «Проблеми та перспективи лінгвістичних досліджень в умовах глобалізаційних процесів» (Тернопіль, 2007); «Економічні, правові, інформаційні та гуманітарні проблеми розвитку України в постстабілізаційний період» (Тернопіль, 2008); «Проблеми та перспективи лінгвістичних досліджень в умовах глобалізаційних процесів» (Тернопіль, 2009); засіданнях кафедри педагогічної майстерності та освітніх технологій Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (2006–2009 рр.).

Публікації. Теоретичні положення та практичні результати дослідження відображено в 21 одноосібній науковій праці, у тому числі 14 статтях у наукових фахових виданнях.

Структура дисертації. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків розділів, загальних висновків, списку використаних джерел і додатків.

Текст дисертації викладено на 175 сторінках, повний обсяг роботи становить 290 сторінок. Список використаних джерел розміщений на 43 сторінках і налічує 445 найменувань, з них німецькою та англійською мовами – 51. Дисертація містить 24 додатки на 72 сторінках, 13 таблиць, 11 рисунків та 11 формул.

РОЗДІЛ І
РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ
СУБ'ЄКТІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ВИЩОЇ ШКОЛИ
ЯК ПРЕДМЕТ НАУКОВО-ПЕДАГОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

1.1. Характеристика понятійно-категоріального апарату дослідження

Для визначення змісту поняття «культура професійного спілкування», яке є предметом дослідження, необхідно з'ясувати суть понять «культура» та «професійне спілкування».

У науковій літературі, окрім названих термінів, також використовуються близькі за значенням терміни «професійна культура», «ділова комунікація», «комунікативна взаємодія», «комунікативні вміння» тощо. Вони отримали трактування у численних наукових працях, у довідковій та енциклопедичній літературі, проте однозначно не визначаються, а окремі з них мають декілька різних значень, як, наприклад, поняття «культура».

У тлумачному словнику української мови «культура» трактується як:

1. Сукупність матеріальних і духовних цінностей, створених людством протягом його історії.
2. Рівень розвитку суспільства у певну епоху.
3. Те, що створюється для задоволення духовних потреб людини.
4. Освіченість, вихованість.
5. Рівень, ступінь досконалості якоїсь галузі господарської або розумової діяльності.
6. Розведення, вирощування якоїсь рослини або тварини, культивування [393, с. 202].

Для нашого дослідження представляє інтерес поняття «культура» як сукупність духовних і матеріальних цінностей людства, те, що формує і задовольняє духовні потреби особистості. У такому значенні воно використовується у низці наукових праць учених.

Л. Симонова тлумачить це поняття як систему цінностей, норм та знань, які склалися у суспільстві та регулюють його життєдіяльність, спосіб пізнання оточуючого світу, установки і поведінка людини, знаки і їх сукупність, в яких міститься соціальна інформація [314, с. 9–11].

Відомий голландський вчений Г. Хофстеде [Hofstede G.] [416] визначає культуру як процес колективного програмування розуму, за допомогою якого можна відрізнити членів однієї групи від іншої. Головним елементом виступає система цінностей, що і є так званим «скелетом» культури.

Дослідник В. Келлер визначає поняття «культура», враховуючи різні характеристики, зокрема такі: а) культуру створили люди, вона – результат колективних суспільних дій і мислення окремих осіб; б) культура – соціальний феномен; в) культуру пізнають і передають за допомогою символів; г) культура – інструмент адаптації до певного середовища; д) культура протягом тривалого часу здатна змінюватися і набувати нових рис та характеристик [199, с. 16].

Дж. ван Манен та І. Шейн у зміст поняття «культура» вкладають цінності, погляди й уявлення, які поділяють представники певної спільноти [199, с. 17]. Це визначення враховувалося нами під час з'ясування суті понятійно-категоріального апарату дослідження.

Науковці акцентують увагу на тому, що культура – суспільне явище, яке тісно пов'язане з матеріальним життям суспільства. Вона є об'єктом економічних відносин, розглядається у рамках діючих внутрішніх і зовнішніх факторів і різних зв'язків, які розвиваються у процесі діяльності відповідних міжнародних і зарубіжних закладів [334, с. 8–10].

Існує багато різновидів культури. Тільки наявність у майбутнього міжнародного менеджера та економіста декількох з них забезпечує формування культури ділового спілкування.

Такими видами культури, що мають бути притаманні студентам навчальних закладів економічного профілю є: загальна, професійна, національна, економічна, культура організацій, культура управління тощо.

Виділяють також національну ділову культуру або культуру ведення професійної діяльності, підприємництва, які розгалужуються від національної культури.

Виникнення декількох різновидів ділової культури пояснюються відносинами у світовому товаристві, які вимагають та стимулюють підвищення уваги до проблем культури, контактів між людьми, професійного спілкування, професійної культури.

Поняття «професійна культура», як і «культура», трактується науковцями у численних дослідженнях. Вона є складовою загальної культури, а також професійної діяльності менеджера.

Поняття «професійна культура» тлумачиться у працях О. Аніщенка [9], М. Огренич [247], Г. Хофстеде [416], D. Bachmann-Medik [396], Н. Göhring [411] тощо.

О. Аніщенко визначає професійну культуру як соціально-професійну якість суб'єкта праці, яка включає сукупність принципів, норм, правил, методів, які сформувалися історично, регулюють професійну діяльність людини [9, с. 724].

На думку М. Огренич, професійна культура – це міра, якість діяльності у певній суворо обмеженій сфері її професії; це яскравий приклад і показник якості людського спілкування, коли суспільна діяльність людей постає і як діяльність інших, і як співпраця, і як намагання співрозмовників зрозуміти й об'єктивно оцінити один одного [247, с. 126–127]. Учена висловила переконання, що сформованість професійної культури є одним із чинників успішного включення майбутнього економіста в соціальні стосунки, залучення його до трудової діяльності.

Науковці вважають, що однією з головних складових професійної культури є культура спілкування як засіб забезпечення людських стосунків на робочому місці та за його межами, взаєморозуміння, дотримання загального й службового етикету, норм і правил людського гуртожитку та

поведінки [247, с. 126–127]; «...це творчість, яка веде до самовдосконалення, ... це цінність для кожної людини і для суспільства загалом» [371, с.33].

Потрібно зазначити, що професійна культура є тісно взаємопов'язана з емоційною культурою, яка «відображає процес і результат практичної діяльності особистості, ...забезпечує динамічний інтерактивний зв'язок між індивідом і зовнішнім середовищем» [243, с. 7].

Учені визначили структуру професійної культури фахівця, зокрема О. Аніщенко виокремив у ній два блоки:

- професійно-організаційний (знання, вміння, досвід, майстерність);
- соціально-моральний (ціннісні орієнтації, морально-вольові якості) та професійну компетентність [9, с. 724].

Безсумнівно, професійна культура повинна бути в основі професійної діяльності менеджера. Окрім неї сприятливо впливає на успіх роботи міжнародних менеджерів та економістів володіння загальною та національною культурою, оскільки вони забезпечують формування національної ділової культури або культури ведення професійної діяльності, підприємництва.

Необхідно також розрізняти поняття «економічна (корпоративна) культура», «культура організацій (організаційних культур)», трактування яких здійснено рядом вчених: В. Куриляк [199], В. Рутицька [297; 298], Г. Чайка [371].

В. Куриляк трактує організаційну культуру як сукупність визнаних цінностей, поширених переконань та уявлень, встановлених норм і форм поведінки серед працівників певного підприємства [199, с. 23]. Отже, у цьому визначенні відображено розуміння культури як сукупності цінностей.

Економічну або корпоративну культуру виділяє у наукових працях В. Рутицька, яка тлумачить її як систему формальних і неформальних правил і норм діяльності, відповідних звичаїв і традицій, індивідуальних та колективних інтересів. Цей вид культури впливає на ступінь задоволеністю умовами праці, визначає особливості поведінки працівників, їх взаємодію,

стиль керівництва та колективне бачення перспектив розвитку. Її елементами (напрямами роботи) є: цінності, ідентичність, символіка, поведінка, розвиток переконання [297, с. 42–43].

Як зазначалося, одним із головних показників професійної культури є спілкування.

Трактування поняття «культура», «професійна культура» вплинуло на зміст понять «професійне спілкування», «ділове спілкування», «культура професійного спілкування» (КПС). Часто у дослідженнях використовується також термін «культура ділового спілкування».

Управлінці вважають, що в основі спілкування є «діло», з приводу якого виникає і розвивається взаємодія. Його визначальним змістом є соціально значуща спільна діяльність. На думку психологів [19], [85], [92], [97], [114], [116], [126], [148], [160], [161], [191], [204], [236], [237], [242], [253], [254], [255], [287], [288], [289], [296], ділове спілкування – це контакт між співрозмовниками, які мають для цього необхідні повноваження, ставлять перед собою завдання розв'язати конкретні проблеми. Г. Чайка тлумачить «ділове спілкування» як процес взаємозв'язку і взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, спрямований на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію конкретної цілі [371, с. 22]. Особливості ділового спілкування полягають у тому, що:

- 1) партнер у діловому спілкуванні завжди виступає як особистість, що є значущою для суб'єкта (колега, клієнт, начальник, підлеглий тощо);
- 2) люди, що спілкуються, мають глибоке розуміння конкретної справи, яка є предметом обговорення;
- 3) основним завданням спілкування для них є продуктивна співпраця [371, с. 22–23].

Під час ділового спілкування легше встановлюється контакт між людьми, якщо вони говорять «однією мовою» і прагнуть до продуктивного співробітництва. Саме тому так важливо, щоб співрозмовники, в тому числі

майбутні міжнародні менеджери та економісти, не тільки добре знали мову, якою спілкуються, а й були обізнані з культурними цінностями тієї держави, мовою якої відбувається спілкування. При цьому засадами їх комунікації є етичні норми та ритуальні правила ділових взаємин, знання й уміння, пов'язані з обміном інформацією. Під час такої взаємодії необхідно орієнтуватися не тільки на предмет безпосереднього контактування, а й на кінцеві результати економічної діяльності.

Одним із важливих видів культур, які мають бути сформовані у міжнародного менеджера та економіста, є культура управління. Вона розглядається у дослідженнях Л. Балабанової [20; 21], В. Белоліпецького [30], М. Виноградського [84], П. Власової [88], М. Гудзь [113], Г. Єльнікова [135], В. Козлова [174], А. Козлової [174], С. Мартинова [224], Н. Черепухіна [230], В. Надраги [239], А. Омарова [251], М. Поплавського [280], Л. Сікорської [315] та ін.

Культура управління трактується як:

- 1) прогнозування, мета, планування, організація, мотивація, контроль, розвиток і політика;
- 2) система економічних законів, закономірностей і принципів управління в умовах ринкових відносин;
- 3) мистецтво ведення справ, управління певним об'єктом, володіння професійною майстерністю та ефективними принципами управління [239, с. 76–77].

Як вважає А. Файоль, «...це процес, який поділяється на окремі стадії: планування, організацію, координування, контроль та мотивування, пов'язаний з функціями та завданнями управління» [280, с. 263–264].

Необхідно зауважити, що культура управління неможлива без сформованих умінь професійної комунікації.

У низці наукових праць диференціюються поняття «ділове спілкування» та «професійне спілкування».

Термін «професійне спілкування» трактується у працях Н. Бабич [15; 196], Л. Босової [76; 77], Н. Драб [125], Л. Знікіної [143], І. Козубовської [175], Н. Крилової [193], І. Маренкової [223], Л. Новікової [223].

Н. Колєтвінова визначає професійне спілкування як процес поширення професійної інформації, яка відображає потреби представників певної професії [177, с. 28].

С. Баукіна [26], М. Дороніна [123; 124], А. Ковальов [170], О. Кубрак [194], М. Лебедєва [205], Н. Потелло [282; 283] досліджували феномен ділового спілкування.

С. Баукіна стверджує, що ділове спілкування – це система суб'єкт – суб'єктних відносин, спрямована на створення ділового модуса спілкування на основі взаємодії і продуктивної співпраці, які ведуть до розуміння [26, с. 18].

На думку С. Бородай, ділове спілкування – це міжособистісна взаємодія, спрямована на досягнення мети професійної діяльності в соціально-політичній та соціально-економічній сфері [74, с. 21].

Ми вважаємо, що поняття «професійне спілкування» та «ділове спілкування» є тотожними.

В окремих дослідженнях синонімом терміну «професійне спілкування» вважається термін «комунікативна взаємодія» або «взаємодія», або «ділова комунікація». Зокрема, комунікативна взаємодія, як стверджує Н. Павлова, це складова спілкування та його інструмент, у процесі і в результаті якого відбувається обмін ідеями та взаємозбагачення мовців [256, с. 22].

Спілкування, як вважає А. Бодальов, це – взаємодія людей, зміст якої полягає в обміні інформацією за допомогою різноманітних засобів комунікацій з метою встановлення взаємовідносин між людьми [65; 66].

Потрібно зазначити, що Н. Павлова визначає ділове спілкування / комунікацію як спілкування, що забезпечує успіх будь-якої справи і створює необхідні умови для співпраці людей з метою виконання ними визначених завдань і досягнення поставлених цілей [256, с. 35].

Проте у дослідженні Н. Волкової «професійна комунікація» розглядається як ширше поняття, ніж «професійне спілкування» [94, с. 26].

Щодо терміну «культура спілкування», то його ввела в науку психологію Т. Чмут, яка визначає цей феномен як «наявні у суспільстві і житті людини форми творіння спілкування, систематизація та реалізація його форм, способів та засобів відповідно до ієрархії цінностей та установок» [376, с. 212].

Поняття «культура професійного спілкування» («культура ділового спілкування») трактують учені D. Bachmann-Medik [396], H. Göhring [411], G. Hofstede [416] тощо.

На думку Г. Чайки, «культура ділового спілкування – це сукупність моральних норм та уявлень, що регулюють поведінку і взаємини людей у процесі їхньої виробничої діяльності...» [371, с. 32]. У діловій культурі учена виділила дві складові: ціннісна і ментальна.

Н. Колетвінова трактує культуру професійного спілкування як «поєднання інформаційної, інтерактивної, перцептивної та емоційної функцій спілкування» [177, с. 34].

Проте авторами під час визначення «культури професійного спілкування» не враховані суттєві аспекти, які стосуються діяльності міжнародних менеджерів та економістів. Зокрема, для її успішного формування потрібно врахувати особливості соціокультурної діяльності менеджера, знання і володіння загальним і службовим етикетом у міжсуб'єктних відносинах, навички прийняття управлінських рішень.

Необхідно зазначити те, що культура міжособистісного спілкування майбутнього фахівця, як компонент загальної культури особистості, є важливою характеристикою спеціаліста – менеджера та маркетолога. Тому майбутні міжнародні менеджери та економісти повинні володіти знаннями, уміннями та навичками вербального і невербального спілкування, національними цінностями, культурними стереотипами та нормами в поведінці і мисленні людей. Очевидним є те, що побудова міжособистісних

відносин у багатонаціональному колективі чи в управлінні організаціями, що знаходяться у різних країнах, – це є постійне зіткнення різних національних культур загалом та національних ділових культур, зокрема.

Науковець Л. Босова вважає, що «ділова культура пропонує норми і цінності обміну праці, діяльності, а також включає конкретні форми і методи взаємодії людей при розв'язанні ділових питань, до яких належать стратегії і тактики досягнення виробничих цілей, способів переконання та здійснення впливу» [76, с. 32].

М. Лукашевич, В. Рябченко, Л. Червона стверджують, що КПС в деякій мірі є тотожною «...ідеям культури ділового життя..., які виявляються в умінні жити у згоді з іншими, вести бесіду й організовувати наради, писати особисті й ділові листи, слухати й чути людину, організовувати своє життя й відпочинок» [216, с. 105]. Вчені зазначають, що ефективне використання менеджером культури професійного спілкування сприяє «...забезпеченню свободи, демократії, добробуту нації» [406, с. 22] та формує соціокультурну ситуацію в країні та культурно-виховну атмосферу у ВНЗ [207, с. 34].

Для забезпечення успішної діяльності, менеджер повинен точно, логічно, змістовно висловлюватися, вміти створювати сприятливу професійну атмосферу, розуміти культуру та менталітет іншої нації, дотримуватися правил поведінки та норм етикету.

Отже, «професійне спілкування», або «професійна комунікація» є невід'ємною складовою ефективною професійної діяльності фахівців менеджменту та міжнародного бізнесу.

Взаєморозуміння в міжкультурному діалозі є одним із елементів структури культури професійного спілкування, яке ґрунтується на толерантності до інших культур, визнанні чужих цінностей та повазі до них.

Для досягнення ефективною професійної комунікації міжкультурне спілкування повинне ґрунтуватися на наступних принципах:

- 1) принцип дидактичної культуровідповідності [419; 420];
- 2) принцип діалогу культур і цивілізацій;

3) принцип домінування проблемних країнознавчих завдань.

Дотримання вищеназваних принципів сприяє уникненню «соціально-культурних непорозумінь», які спричинили різні менталітети» [23, с. 37–38].

Вважаємо за необхідне підкреслити, що зміст культури професійного спілкування полягає в поєднанні морально-етичних норм, загальнолюдських цінностей, які регулюють поведінку, взаємовідносини та професійну діяльність у сфері виробництва, під час ділових переговорів, презентацій, укладенні угод; умінні переконати партнера і вплинути на нього з метою досягнення позитивного результату міжсуб'єктної взаємодії; в умовах ринкових відносин приймати управлінські рішення, розв'язувати професійні завдання, налагоджувати контакти з представниками іноземних підприємств.

Таким чином, як показує аналіз базових понять дослідження, різні види культур є тісно пов'язані між собою, їх елементи взаємно переплітаються. Проте, автори не акцентують уваги на тому, що спрямованість на одночасний розвиток різних видів культур в особистості є одним із необхідних чинників формування культури ділового спілкування.

На основі аналізу змісту понять «професійна культура», «культура ділового спілкування» тощо нами уточнено сутність поняття «культура професійного спілкування», а також створено ієрархію понять «культура» та її похідних, які використовуються у нашому дослідженні, тобто загальної, національної, професійної, корпоративної культур, культури управління, культури спілкування тощо. Виділяють також національну ділову культуру або національну культуру ведення професійної діяльності, підприємництва. «Національна культура, – як зазначає В. Куриляк, – це сукупність цінностей, установок, переконань і норм, які поділяє більшість жителів країни і вони втілюються в законах і правилах суспільства, а також у загальноприйнятих нормах соціальної системи країни» [199, с. 23].

Ієрархія понять «культура» та їх похідних зображено на рис. 1.1.

На основі аналізу змісту понять «культура» та їх похідних, ми удосконалили визначення терміну «культура професійного спілкування

фахівця міжнародного бізнесу та менеджменту». Її визначаємо як інструмент управління менеджера, що ґрунтується на комунікативному елементі, виявом якого є процес обміну інформацією засобами спілкування та взаємодія представників різних груп і національних культур у розв'язанні професійних завдань на міжнародному рівні.

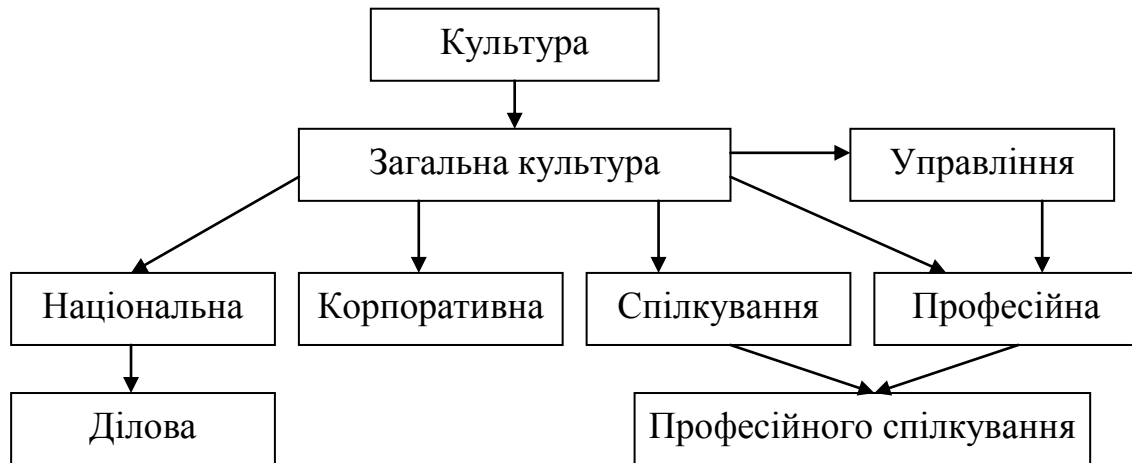


Рис. 1.1. Ієрархія понять «культура» та їх похідних.

Культура професійного спілкування – це основа професійної та соціокультурної діяльності менеджера, яку визначають сукупність ціннісних орієнтирів, норм професійної поведінки, дотримання загального і службового етикету у процесах міжсуб'єктної взаємодії на предметно-інформаційному та інтерактивному рівнях у прийнятті управлінських рішень.

1.2. Аналіз дослідженості проблеми підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування

Аналіз дослідженості проблеми підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування доцільно здійснювати у двох напрямках:

- підготовка студентів вищих навчальних закладів та фахівців неекономічного профілю до ділового спілкування;
- підготовка майбутніх менеджерів та економістів у закладах освіти.

Аналіз наукових та науково-популярних джерел [36], [62], [80], [87], [122], [150], [152], [153], [154], [155], [156], [233], [240], [353], [375], [378] свідчить про те, що ролі спілкування для забезпечення успіху в різних видах професійної діяльності надається суттєвого значення.

Акцентуючи увагу на важливості комунікації в діяльності менеджерів, В. Шейнов навів переконливі дані досліджень відомого американського викладача школи ораторського мистецтва Д. Карнегі, який вважав, що «лише 15 % фінансового успіху необхідно віднести на рахунок технічних знань спеціалістів, а решту 85 % – за рахунок культури спілкування». Д. Карнегі зазначав, що в американській фірмі «Дженерал моторс» забороняється робити зауваження конструкторам чи якимось іншим способом псувати їм настрій, адже загальновідомо, що на продуктивність праці величезною мірою впливає настрій. Якщо начальник цеху похмурий, не усміхається під час спілкування з робітниками, йому загрожує звільнення [380, с. 6].

Аналогічні дослідження здійснював російський вчений С. Тихомиров, який довів, що «поганий настрій знижує продуктивність працівників розумової праці на 70 %» [380, с. 6].

Дослідження менеджменту вказують на те, що приблизно 78 % робочого часу менеджера становить спілкування. Таким чином, деякі менеджери вважають, що від їхнього уміння спілкуватися залежить 85 % успіху бізнесу, а майже 80 % проблем будь-якої організації виникають у результаті неефективного спілкування [371, с. 18].

Як зазначає М. Виноградський, 60 % робочого часу менеджери витрачають на спілкування з працівниками свого колективу, а іншу частину (40 %) – на спілкування з вищим керівництвом і з колегами інших підрозділів своєї та інших організацій [84, с. 37].

Дослідження, які проводили М. Мескон, М. Альберт та Ф. Хедоурі, свідчать про те, що 59 % робочого часу менеджера-керівника становлять заплановані засідання, зустрічі, 10 % – незаплановані зустрічі, 6 % – розмови по телефону, 3 % – поїздки, огляд об'єктів [227, с. 44].

Учений Ю. Панов наголошує, що від 70 до 85 % часу фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту становить спілкування [260, с. 55].

Отже, важливість дотримання культури ділового спілкування в діяльності менеджерів у науковців не викликає заперечень. Проте не повною мірою з'ясовано шляхи її формування у різних видах професійної діяльності.

Підготовка студентів навчальних закладів та фахівців неекономічного профілю до ділового спілкування

Підготовка студентів до ділового спілкування висвітлена у працях В. Андрєєва [4; 5], В. Андрущенко [7], О. Аніщенка [9], Н. Бабич [15], С. Баукіної [26], М. Белоус [31], С. Бжиської [33], А. Бодальова [65; 66], Н. Бориско [69; 70; 71; 73], В. Борщовецької [75], Л. Босової [76; 77], О. Герасименко [102; 103], Л. Знікіної [143], В. Олексенка [248], В. Черевко [373] та ін.

У науковій літературі проаналізовано формування готовності до професійної комунікації педагогів, медичних працівників, інженерів, техніків, робітників, бухгалтерів-фінансистів тощо.

Для нашого дослідження представляє найбільший інтерес підготовка педагогів до ділового спілкування, оскільки вони в економічних навчальних закладах здійснюють формування в студентів професійної культури загалом, та культури ділового спілкування, зокрема.

Розвиток професійної культури учителя та викладача, їх здатності до комунікації висвітлено в дослідженнях В. Андрущенко [6; 7], О. Ванівської

[81; 82], Н. Волкової [94], І. Ісаєва [146], І. Кіреєвої [162], І. Комарової [180], В. Леонтєєва [206], Н. Лосєвої [212], А. Турчина [348], В. Чайки [368; 370], О. Янкович [393; 394] та ін.

Н. Волкова визначила особливості та функції професійно-педагогічної комунікації та створила її модель. Структурними елементами цієї моделі є: відправник інформації, інформація, кодування, канал зв'язку, декодування та одержувач [94, с. 18]. Науковець визначила умови реалізації процесу комунікації. Він може здійснюватися за наявності спільного для суб'єктів комунікації комунікативного простору; використання суб'єктами комунікації єдиної системи кодифікації і декодифікації інформації, адекватного розуміння інформації тощо. Проте предметом її дослідження не стала технологія формування умінь здійснювати професійну комунікацію. Така робота набула б особливої актуальності, оскільки шляхи розвитку комунікативних умінь та культури ділового спілкування досліджені не повною мірою.

В. Чайка, досліджуючи феномен професійно-педагогічної культури, описує її як «...інтегральну якість особистості педагога, умову та передумову ефективної педагогічної діяльності, узагальнений показник професійної компетентності вчителя і мету професійного самовдосконалення» [368, с. 28].

Н. Лосєва акцентує увагу на «розвитку вербальних здібностей (диспути, конференції, тренінги спілкування)» [212, с. 96].

Отже, особливостями професійного спілкування вчителя та викладача є: глибокі предметні знання, наявність і виховання у собі людських чеснот» [6], сформовані уміння та навички спілкування, бездоганне володіння рідною мовою та іноземною мовою «як важливий засіб міжкультурного спілкування» [82, с. 71].

Таким чином, культура професійного спілкування педагога ґрунтується на якостях особистості, її професійних навичках і комунікативних уміннях, культурі спілкування та поведінки.

С. Герасименко висвітлила підготовку до ділового спілкування майбутнього медичного працівника, визначаючи ділову комунікацію як «сутність ціннісних установок, мовних та етичних знань, умінь та навичок, а також тестів, символів та досвіду» [104, с. 8]. Особливостями професійного спілкування працівників медичних служб є позитивне, доброзичливе ставлення до людей, інтеракційне спрямування, відсутність реакцій ігнорування. Важливими характеристиками є високий рівень самооцінки та емпатії, ставлення до іншої людини як до цінності, розуміння її як активного суб'єкта взаємодії. С. Герасименко визначила критерії та показники підготовленості майбутнього медичного працівника до професійної комунікації та взаємодії: емоційний, когнітивний та поведінковий. Проте, коли йдеться про менеджера та економіста, то цих критеріїв недостатньо. На нашу думку, одним із важливих критеріїв будь-якої діяльності є мотиваційний.

О. Петрашук (медик за фахом) та М. Задорожна (фармацевт) [234, с. 23–24] також займалися дослідженням цієї проблеми, визначаючи особливості спрямування професійної діяльності.

О. Гладошук ґрунтовно дослідив проблему професійного спілкування медика, виділяючи якості працівника та навички роботи з науковою медичною літературою [106, с. 99].

Виділені ученими критерії готовності до професійної комунікації та взаємодії принципово між собою не різняться. Діяльнісний та поведінковий критерії є майже тотожними. Проте показники будуть відрізнятися, залежно від видів роботи фахівців.

Найоптимальнішим варіантом виокремлення критеріїв сформованості КПС, на нашу думку, є: емоційний, когнітивний, інтелектуальний, діяльнісний та поведінковий. Проте залишається невирішеною проблема володіння іноземною мовою для спеціальних цілей не на вузівському рівні, а на рівні міжнародної співпраці науковців та викладачів-практиків.

Аналіз літератури свідчить про доцільність виділення таких критеріїв сформованості культури спілкування майбутніх менеджерів та економістів: мотиваційний, інтелектуальний, діяльнісний та емоційний.

Учені М. Бахтін [27; 28], О. Бідниченко [59], О. Бобіна [61], Р. Бужикова [79], Е. Лузік [214], А. Олійник [249; 250], І. Тупік [347] досліджували проблеми ділового спілкування інженерів, техніків, робітників.

М. Бахтін [27; 28] описує роль та значення духовно-моральних орієнтацій у професійній діяльності, зосереджуючи особливу увагу на критеріях: 1) ціннісної системи, серед яких виділяє: самоопорну цінність, що саморозвивається, і самостійний суб'єкт діяльності; самореалізацію, спрямовану на суспільний розвиток та досягнення власної мети; діяльність, пов'язану з розвитком власної ініціативи та соціальної адаптації; саморозвиток та самореалізацію, мета яких полягає у розширенні сфери творчої діяльності; поєднанні права вільного вибору з особистою відповідальністю; 2) духовності, яка виражається у внутрішньому спрямуванні фахівця для досягнення професійно-комунікативної мети та реальній міжособистісній взаємодії; 3) етичні цінності – «золоте правило моральності» – «земля», «праця», «Вітчизна», «культура», «взаємодія».

Особливість професійної комунікації фахівця з технічною освітою, як вважає Е. Лузік, є його співпраця з колегами чи підлеглими та прийняття технічних рішень.

Фахівець-інженер потребує такі якості «...професійної підготовки, як уміння встановлювати контакти з людьми, мистецтво спілкування, здатність досягати поставлених цілей, компетентність, творчість, організаторські здібності, аналітичне мислення» [214, с. 15].

Головними критеріями, на думку Е. Лузік, є:

- інженерно-технічні та особисті уміння і навички;
- креативність, як здатність використання різноманітних психологічних ситуацій при організації професійної діяльності на творчій основі та подальшого професійного саморозвитку [213, с. 77];

- уміння спілкуватися з колегами та здібності керувати людьми [214, с. 14].

А. Олійник [249; 250] виділяє міжгалузеву взаємодію та використання інформаційних технологій.

Як вважають В. Фомін і Л. Балабан [359], один із найважливіших критеріїв професійного спілкування менеджера є досконале володіння іноземними мовами на рівні C₂.

На нашу думку, І. Тупік ґрунтовно проаналізував проблеми професійно-технічної підготовки робітничих кадрів, серед яких виділяє творчу професійну активність, наявність системного та аналітичного мислення, високу інформаційну, правову та екологічну культуру [347, с. 5]. Проте залишається недостатньо вирішена проблема розвитку соціального партнерства та міжособистісної взаємодії персоналу.

Отже, найоптимальнішим варіантом вибору критеріїв професійного спілкування фахівців технічних спеціальностей є: система цінностей, креативність, володіння іноземними мовами, міжгалузєва взаємодія та партнерство, використання інформаційних технологій.

Н. Бориско [72], М. Лукашевич, В. Рябченко, Л. Червона [216], І. Макаревич [219], Л. Пескова [266], А. Тривайло [344], Е. Tschirner [441] та ін. проаналізували підготовку до ділового спілкування фахівців, які працюють у системі інформаційного забезпечення.

Як зазначає О. Ванівська [81; 82], особливість професійного спілкування програмістів полягає у розв'язанні внутрішніх мережевих проблем та питань взаємозв'язку і взаємодії зовнішнього і внутрішнього спрямування.

На думку Н. Бориско, соціально-мовленнєвий аспект полягає у засвоєнні мовленнєвої та мовної специфіки комунікацій, формування умінь співпраці у відкритому інтерактивному просторі, зберігаючи правила співпраці в мережі, враховуючи теми та прийоми «табу» в телеконференціях і чатах [72, с. 21].

Таким чином, недостатньо вирішеною залишається проблема спільного групового планування діяльності, соціальна взаємодія між учасниками проектів, удосконалення навичок міжкультурного діалогу.

М. Лукашевич, Н. Даниленко [215], Л. Нагорнюк [238], Д. Тищенко [349; 350] описують підготовку до професійної комунікативної компетенції майбутніх журналістів.

М. Лукашевич і Н. Даниленко вказують на особливості професійного спілкування, яке полягає у «нових культурних парадигмах комунікації, інформаційних процесів і взаємодій людей» [215, с. 31].

На нашу думку, Д. Тищенко [350] ґрунтовно відобразив важливість ораторського мистецтва та майстерності публічного виступу.

Проте залишилася невирішеною проблема, яка полягає у відсутності інтересу до особистості співробітника, усвідомленні його індивідуальних рис і важливості їх для формування професійної культури.

Найоптимальнішим варіантом є визначені критерії сформованості іншомовної культури професійного спілкування майбутніх журналістів: мотивації, лексико-граматичної правильності, професійної спрямованості, соціокультурних знань, умінь і навичок, володіння комунікативними стратегіями і тактиками, комунікабельність [238, с. 72–76].

М. Белоус, В. Денисов, Н. Калініна, Д. Тищенко описують підготовку до ділового спілкування працівників банку, бухгалтерів-фінансистів. Особливостями професійного спілкування працівників банку є: відповідна модель поведінки фахівців, переваги та недоліки організаційної культури, особливості професійного мислення, навички володіння діловим етикетом та уміння ділового спілкування [31; 119; 149; 349].

Ми погоджуємося з думкою Д. Тищенка, який виділяє як особливий критерій рівня професійно-комунікативної компетенції роботу з діловою комунікацією: листи, переговори [349, с. 37], спілкування телефоном та за допомогою комп'ютерних технологій [31].

Л. Курняк описує особливості екологічної культури, визначальними факторами якої є «включення відносин людини і природи, ...єдність гуманітарного і природничонаукового знання та підходів, ...екологічна компетентність фахівця» [201, с. 33–34].

На основі аналізу досліджень із підготовки до ділового спілкування можна зробити висновок, що ученими недостатньо приділено уваги формуванню культури професійного спілкування, вони більшою мірою аналізують здатність до комунікації. Проте, як відомо, поняття «культура ділового спілкування» є ширшим, ніж комунікативні уміння чи комунікативна взаємодія.

Науковцями визначено якості особистості фахівця, який володіє культурою ділового спілкування. Це – духовно-багата особистість, яка має творчі здібності, володіє знаннями базових дисциплін, уміннями та навичками професійного спілкування, генерує нові ідеї та використання нестандартних підходів, впроваджує новітні технології; «...віддана своїй справі, захоплена нею, орієнтована на загальнолюдські цінності, світову й національну духовну культуру» [110, с. 59].

Вивчаючи підготовку до ділового спілкування представників різноманітних професій, учені недостатньо приділили уваги проблемі формування готовності майбутніх менеджерів та економістів до комунікації, що зумовлює необхідність вивчення основних тенденцій навчально-виховної роботи у вищих навчальних закладах економічного профілю.

Особливу цінність для нашого дослідження становили праці вчених, в яких проаналізовано новітні технології сучасних економічних відносин [11], [181], [407]; інноваційні аспекти в освіті та науці [117], [118], [127], [133], [134], [159], [188], [225], [244], [262], [278], [403], [409]; особливості професіоналізму вищої школи [3], [320], [322], [387], [388], [432], [436], [440]; використання наукових методів дослідження та форм організації навчальної діяльності [16], [17], [67], [68], [98], [107], [108], [129], [136], [183], [275], [276], [293], [299], [341], [343], [346], [351], [355],[363].

Підготовка майбутніх менеджерів та економістів у закладах освіти

Проблему формування готовності студентів до професійної діяльності у навчальних закладах економічного профілю вивчали В. Андреев [4; 5], Л. Балабанова [20; 21], Н. Батрин [25], М. Белоус [31], С. Бородай [74], В. Борщовецька [75], Л. Влодарська-Зола [90], Є. Грішина [111], В. Денисов [119], М. Дороніна [123; 124], Т. Жижко [137], Т. Каткова, Г. Терещук [157], В. Ковтун [172], Є. Коротков [184], А. Криклій [189], Р. Кричевський [190], Л. Личко [209], В. Локшин [211], М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі [227], М. Молоканов [232], А. Петрова [268], Т. Петрова [269], О. Рябоконт [300], Л. Савчук [301], О. Сліпушко [319], І. Тупік [347], Д. Тищенко [349; 350], Ф. Хміль [364], Н. Черненко [374], Н. Чоголевич [377] та ін.

Безперечно, зміст, форми, методи, технології навчання у закладах освіти визначаються, виходячи із вимог, які висуваються до спеціалістів. Такі самі підходи використовуються також у вищих навчальних закладах економічного профілю.

Вимоги до професії менеджера та економіста з'ясовано у наукових працях Є. Постнікової [281], В. Саліщева [303], Г. Чайки [371] тощо. Окремі аспекти формування професійної етики студента міжнародного бізнесу і менеджменту досліджували [86], [95], [96], [122], [131], [152], [153], [154], [155], [156], [158], [178], [182], [240], [270], [271], [272], [284], [290], [291], [316], [357], [391].

У багатьох країнах світу компетентний менеджер ліквідує кризові явища, сприяє фінансовій стабільності, підвищує конкурентоспроможність, а також сприяє створенню нових технологій, мотивує інвестиції та інновації. Адже освіта та підготовка фахівця – це послідовне формування таких рис людини, які відображають потреби та культуру країни, визначають ефективність і якість її професійної діяльності в конкретних умовах розвитку. Потрібно зазначити, що це не лише знання та навички, а й культура, потенціал саморозвитку, творчі здібності, позиції моральності та соціальної

відповідальності. Як вважає Є. Коротков, «...освіта формує професійну свідомість, визначає саму методологію розв'язання проблем у процесі професійної діяльності» [184, с. 121].

Необхідно зазначити, що освіта, яка зорієнтована на культуру, відіграє особливе значення у становленні менеджера. Опис складових культури фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту здійснено у працях [123], [124], [193], [258], [259], [280]. Діяльність менеджера містить такі елементи культури як цілі, цінності, мотиви та установки. Поняття «менеджер» не має чіткого визначення в Енциклопедії організації і управління.

У сфері економіки і організації виробництва поняття «менеджмент» використовують для позначення діяльності керівника підприємства (менеджер). «Менеджмент» як суспільний інститут позначає тих осіб, які здійснюють завдання щодо управління підприємством, виконуючи функцію роботодавця по відношенню до найманих робітників, а також захищають інтереси власників капіталу та підприємства. Поняття «менеджмент» – це так звана функція, яка охоплює сукупність усіх завдань, які керівництво підприємства зобов'язане вирішити в усіх сферах [281, с. 114]. На думку В. Саліщева, «менеджер – керівник, директор, менеджер» [303, с. 330]. В енциклопедії бізнесу подається загальна дефініція поняття «менеджер» – особа, яка реалізує функції управління: планування, організацію, мотивацію та контролювання. Як стверджує Г. Чайка, «...менеджер – це людина, яка вміє досягати поставленої мети, використовуючи працю, інтелект, мотиви поведінки інших людей; це особа, яка реалізує діяльність управління і виконує у зв'язку з цим роль керівника, що відповідає конкретній посаді в організації та якою визначається його службова поведінка» [371, с. 15].

У теорії і практиці немає чітко визначених вимог до менеджерів, якими якостями вони повинні володіти. Конкурентоспроможний менеджер на світовому ринку праці та послуг як особистість розглядається у працях [29], [99], [100], [139], [147], [158], [163], [178], [182], [187], [192], [208], [294], [323], [329], [330], [408]; як фахівець-керівник [179], [217], [226], [230], [317],

[360], [361], [401], [414]; як міжнародний менеджер [1], [9], [13], [60], [96], [366], [385], [397], [398], [410], [417], [425], [430]. Керівник організації відповідає за сім «М»: men (люди), methods (методи), money (гроші), machines (обладнання), materials (матеріали), marketing (збут), management (управління) [84, с. 8].

Нині випускники вищих навчальних закладів швидко виростають до керівника виробництва. Проблема полягає у тому, що «...обмеженість культурного світогляду менеджера, низький рівень спілкування з людьми жорстко відбивається на моральному кліматі у колективі та на економічних показниках праці. ...потрібно створювати систему ліквідації культурної неграмотності інженера, менеджера, бухгалтера і т. д.» [59, с. 40]. Як відзначає О. Бідниченко, «...найкращий фахівець, професіонал своєї справи, який не наділений рисами вихованості, культури, є не будівником, а руйнівником. ... Бездуховний інтелектуал у сучасних умовах стає соціально небезпечним. Значно збільшилася потреба у професіоналі з високим рівнем моральної та психологічної культури. Найважливішими якостями майбутнього спеціаліста мають бути професіоналізм, широка ерудиція, висока культура й моральність» [59, с. 40]. Ця проблема досліджена у низці праць [1], [83], [109], [115], [121], [140], [157], [164], [167], [171], [172], [184], [285], [301], [326], [364], [381], [395], [401], [414]. Ми поділяємо думку Л. Гелюх, що фахівець-менеджер високого рівня повинен бути креативною особистістю, зорієнтованою на творчу діяльність та відповідати таким вимогам: проявляти високу компетентність у професійній діяльності; володіти організаторськими здібностями; проявляти активність, самостійність, вимогливість, волю у вирішенні професійних задач; виявляти комунікабельність, ввічливість; мати знання з соціально направленої діяльності; мати високі моральні якості, емоційально-вольові риси характеру та інтелектуальні властивості; уміння підтримувати свій авторитет тощо [101, с. 206–211].

Вважаємо за необхідне звернути увагу на наступні якості організатора-керівника: практичність розуму, комунікабельність, глибина розуму, активність, ініціативність, наполегливість, самообладання, працездатність, спостережливість, зібраність, самостійність [308, с. 20–21].

Г. Кайм (H. Keim) виділяє такі характеристики: спокій/впевненість, дисципліна, пунктуальність, цілеспрямованість, розуміння обов'язку, ініціативність, старанність, чесність, надійність, готовність до діяльності [424, с. 3].

Отже, керівник підприємства – це висококваліфікований фахівець, який постійно перебуває у процесі пошуку, використовуючи всі можливості для поглиблення отриманих знань та набуття нових. Це – особа, здатна до безперервного підвищення професійної майстерності, самовираження та розвитку комунікативної культури в складі організаційної.

Ми погоджуємося з рекомендаціями В. Хойєра [365] в тому, що, менеджер зобов'язаний:

- у випадку невдачі нести особисту відповідальність, не перекладаючи її на підлеглих;
- сприяти подальшому підвищенню рівня кваліфікації робітників та стимулювати їх професійне зростання;
- перевіряти результати в досягненні визначених цілей, але не діяти у наказовому порядку, чинячи тиск на співрозмовників;
- проявляти лояльність по відношенню до співробітників у випадку прорахунків і невдач;
- враховувати індивідуальність співробітників, мати до кожного окремий підхід;
- бути відповідальним перед співробітниками, бути їх керівником, а не товаришем; досягати поставлених цілей, поліпшуючи умови праці співробітників, стимулюючи їх до взаємодії;
- допомагати кожному співробітнику відчувати результати його праці.

Для ефективної співпраці з підлеглими майбутньому фахівцеві зі сформованою культурою КПС мають бути притаманні риси: конкурентність, ефективність, прагнення до успіху та вміння досягати його, гуманне ставлення до інших націй [437].

Неможливо залишити поза увагою принципи та вимоги до робітників чи службовців, яких наймають на роботу. Важливими є: культура ділового спілкування, спеціалізовані знання та професійні уміння і навички, поєднання професій, здатність працювати в колективі, усвідомлення виконаної своєї роботи та роботи інших для загальної справи, вміння розв'язувати виробничо-професійні проблеми різного рівня складнощів, вести діловодство, а також уміння креслити графіки, схеми, таблиці.

Англійські консультанти з управління М. Вудвок і Ф. Френсіс узагальнили зміст роботи менеджера і сформулювали одинадцять чітких факторів, які впливають на управлінську діяльність фахівця зі сформованою КПС (додаток А).

На основі викладених факторів і вимог М. Вудвок і М. Френсіс відзначають наступні навички та здібності, яких потребують менеджери: культура слухання та говоріння, уміння управляти собою, наявність чітких особистих цінностей, уміння встановлювати чіткі особисті цілі, винахідливість, навички вирішувати проблеми, здатність до саморозвитку, творчість, здатність до інновацій, здатність впливати на інших, знання сучасних управлінських підходів, здатність керувати, здатність формувати робочі групи та розвивати їх, уміння навчати підлеглих тощо [96; 315].

На думку Ф. Тейлор, якості ідеального керівника – це «розум, освіта, спеціальні й технічні знання, фізична спритність або сила, такт, енергія, рішучість, чесність, розміркованість і здоровий глузд, міцне здоров'я» [84; 335] (додаток Б.1). На відміну від Ф. Тейлора, А. Файоль описує керівника так: «Перша умова, якій повинен відповідати керівник великого підприємства, – бути хорошим адміністратором, якому притаманне ділове спілкування, спрямоване на вирішення завдань: стратегічних і тактичних;

бути спроможним передбачити, організувати, узгоджувати та контролювати. Друга умова полягає у тому, щоб голова підприємства був компетентним у спеціальній технічній функції, яка характерна для даного підприємства. Інші якості та знання, які бажано було бачити в усіх найважливіших працівників підприємства, полягали у наступному: 1) здоров'я та фізична сила; 2) інтелектуальність та розумне мислення; 3) моральні якості: розміркована воля, твердість та наполегливість і, якщо необхідно, сміливість, почуття відповідальності; почуття обов'язку та турботи про загальний інтерес; 4) високий рівень загальної культури; 5) загальне управління за всіма найбільш суттєвими функціями» [84, с. 8].

Ми вважаємо за необхідне підкреслити, що майбутньому менеджеру зі сформованою культурою професійного спілкування має бути притаманна пізнавальна активність, показниками якої є:

- потреба у знаннях як найважливіший мотив пізнавальної діяльності;
- безпосередній інтерес до процесу пізнання;
- самостійність, відповідальність, творче ставлення до вирішення пізнавальних завдань;
- володіння засобами пізнавальної діяльності, вміння самостійно мислити, виділяти головне, аналізувати;
- прагнення до поглиблення і розширення знань та засобів їх засвоєння;
- уміння застосовувати на практиці засвоєні знання [273, с. 8].

Отже, для ефективної професійної діяльності менеджер повинен постійно самовдосконалюватися: пізнавати нове, виділяти та аналізувати його, вдало використовувати у роботі.

На думку П. Керженцева, до керівника підприємства – майбутнього менеджера – ставляться наступні вимоги:

- 1) керівник повинен бути надійним, врівноваженим, справедливим;
- 2) він має творче, але тверде уявлення. Талановитий лідер повинен уміти створювати проекти для майбутнього, але він практичний ідеаліст,

- який не тільки мріє про нові творчі шляхи, а й дійсно може здійснювати нове. Він думає і живе у майбутньому;
- 3) керівник володіє здібністю здорового глузду. Він знає, чи можуть здійснитись його ідеї. Коли він створює плани для майбутнього, то проявляє не тільки уявлення, а й тверду кмітливість;
 - 4) кожен керівник повинен мати мужність. Багато лідерів потерпають від невдач, тому що вони дуже боязливі і хочуть усім сподобатись. Хороший керівник твердо і непохитно відстоює свою думку проти інертності і забобон;
 - 5) почуття гумору – суттєва якість для керівника. Він повинен розуміти, що багато положень може скоріше поліпшити сміхом, ніж слізьми;
 - 6) здібність розуміти людей дає можливість керівнику поставити себе на місце підлеглих і знайти справедливий та задовольняючий усіх вихід із скрутного становища;
 - 7) керівник повинен сприймати будь-яку інформацію щодо всіх питань, які відносяться до співробітництва зі своїми колегами по роботі та підлеглими;
 - 8) керівник повинен мати організаторські здібності, необхідні технічні знання у своїй галузі роботи, бути ввічливим [84].

Ми поділяємо думку П.Керженцева щодо вищеназваних вимог до менеджера-керівника та вважаємо за доцільне зазначити, що високий рівень культури ділового спілкування фахівця є визначальним у його професійній діяльності.

Дослідження, проведені Західноєвропейським центром управління, показали такі результати щодо якостей керівника:

- 58 % сказали, що головною якістю керівника зі сформованою КПС є вміння бути лідером, тобто володіти комунікативністю, здібністю працювати у групах, уміти переконувати, бути хорошим політиком у роботі з персоналом;

- 55 % визнали, ще керівник повинен володіти такими особистими якостями, як талант, творчість, знання техніки, рішучий характер, здібність бути прикладом для інших, дух опірності;
- 37 % вважали головним планування і організацію;
- 7 % – дух прогресу та передбачення перспективи.

Серед необхідних якостей, які відзначають кваліфікацію менеджера, є (у порядку зменшення за частотою): уміння та навички ділового спілкування, здібність до лідерства, наполегливість; широка освіта, широке коло знань, розум і талант; організаційні здібності; прагнення до влади, енергійність; професійні знання, спеціальні навички; рішучість; твердий характер; особиста зрілість, комерційні здібності та ініціатива; почуття нового, далекоглядність; протидія психічному та фізичному напруженню; творчий талант, оригінальність [84, с. 8–9].

Як зазначає Л. Гелюх, у навчальному закладі необхідно розвивати такі якості:

- рівень знань, компетентність, професійність, професіоналізм, здатність до інтелектуальної саморегуляції;
- внутрішню організованість, вимогливість до себе і підлеглих тощо;
- працездатність, відповідальність за доручену справу, почуття обов'язку тощо;
- впевненість у собі, цілеспрямованість, уміння відстоювати свої погляди, вміння брати відповідальність на себе тощо;
- витривалість, здатність переносити незгоди професійної діяльності, толерантність, самовладання тощо;
- знання людей, уміння працювати з персоналом, комунікабельність, тактовність, уміння дотримувати слово, взаємодопомога, взаємоповага;
- справедливість, престиж, дисциплінованість, принциповість у професійній діяльності [101, с. 206–211].

Треба відзначити, що у процесі формування КПС майбутнього менеджера важливими є: комунікативні установки; теоретичні знання про

стратегії та форми ділового спілкування; уміння практичного застосування набутих знань у конкретних професійних ситуаціях.

На думку А. Ковальова, є чотири блоки якостей, якими повинен володіти керівник, а саме: професійна підготовленість, психологічна підготовленість, організаторські здібності, педагогічні здібності [168].

Наступні професійні, психологічні та особистісні здібності є таким чином класифіковані:

1. Професійна підготовленість: знання, уміння й навички за профілем діяльності [24; 281]; знання науки управління; досвід роботи.

2. Психологічна підготовленість: інтерес до діяльності; відчутна відповідальність; колективізм.

3. Організаторські здібності: здібність до швидкого і чіткого орієнтування в психології людей; практичний склад розуму; сила волі.

4. Педагогічні здібності: специфічна спостережливість; педагогічна винахідливість; любов до людей, інтерес до їх психології і духовного розвитку [315, с. 165].

Необхідно відзначити, що класифікація якостей майбутнього менеджера «перегукується» з такими рисами сучасного керівника, які, на думку Е. Уткіна, є наступними: «наявність комплексу спеціальних знань, висока компетентність; заповзятість, ініціативність, здатність до ризику; гнучкість та раціональність мислення й дій; логічність учинків, динамічність поведінки; орієнтація на конкуренцію; уміння спілкуватися з людьми, здатність забезпечити хороший психологічний клімат у колективі, а також наявність таких умінь: ухвалювати правильні управлінські рішення; підбирати, відбирати й навчати працівників; знаходити вихід із конфліктної ситуації; вести ділові переговори» [315, с. 165].

Привертає до себе увагу проблема конфлікту. Питання його попередження, виникнення та подолання розглянуто у працях [143], [174], [284], [339]. Ідеї поглиблення співпраці керівника з підлеглими, розгляд

особливостей його управлінської діяльності здійснено у працях [258], [259], [261], [263], [274], [325], [331], [332], [333], [339], [384].

Необхідно зазначити, що на сьогоднішній день важливим є не лише впровадження новітніх технологій, а й наявність творчого вміння розв'язувати проблеми щодо управління персоналом, досягнення порозуміння з працівниками, забезпечення високої ефективності організації праці [151, с. 1], а також здатність до мислення, комунікативні навички, організаційні здібності, якості особистого характеру [128, с. 35–36], професійні якості [93, с. 6].

На думку Е. Тринчук, загальний рівень розвитку та особистісні риси, наприклад, комунікабельність, мобільність, відповідальність, якості лідера, здатність адаптуватися до найрізноманітніших ситуацій і бажання вчитися, постійно вдосконалюватися є визначальними реаліями ринку праці роботодавця [345, с. 75]. Як вважає І. Тупік, «...система професійної освіти повинна зазнати переорієнтації, працювати на остаточний результат – підготовку конкурентоспроможного робітника, професіонала з високою загальною та професійною культурою, хорошими комунікативними вміннями та навичками», а інтегрована система навчання дає можливість познайомити студентів з реальними умовами виробництва, зацікавити їх у здобутті професійних знань та умінь, розвинути комунікативні якості студентів [347, с. 8]. Важливим компонентом якості менеджерів є здатність організувати і мотивувати персонал для досягнення цілей, адже ефективність організації визначають наступні головні фактори: ділове середовище, стратегія організації та якість (ефективність) менеджерів [286, с. 5].

Нині є багато успішних керівників-лідерів, але всі вони - дуже різні. Давно вивчаються їх особливості, складено багато варіантів їх «профілів». Глобальні фактори, які роблять менеджера ефективним, є знання, вміння та навички професійного спілкування, воля і бажання, можливості для реалізації.

З'ясовано, що ключовими факторами для розвитку менеджерів, а отже, для підвищення ефективності організації виробництва, професійної діяльності [286, с. 5–7] є: підбір кандидатів, освіта і тренінг, система мотивації, структура організації і культура організації.

Формування навичок корпоративної культури та крос-культурної взаємодії досліджували [160], [161], [164], [167], [168], [202], [226], [313], [314], [340].

Американський психолог В. Марстон запропонував свою модель поведінки людини, яку доповнив та видозмінив інший американський вчений Т. Хендріксон. Ця модель отримала назву Personal Profile Analysis System чи DISC Personality System. DISC складена з перших букв слів, які визначають основні особистісні стилі: D – Dominance (домінування, влада); I – Influence (вплив, зізнання); S – Steadiness (стабільність, безпека); C – Compliance (адаптованість, правильність).

Ця модель допомагає менеджерам краще зрозуміти особливості своєї поведінки та поведінки інших людей, а також вчинки і їх вплив на поведінку колег, керівників та підлеглих [232, с. 22].

Кваліфікований фахівець повинен спрямовувати, стимулювати підлеглих, займаючи активну чи реактивну позицію. Тому менеджер у своїй діяльності використовує чотири стилі керівництва: менеджер-консультант, менеджер-вчитель, менеджер-керівник, менеджер-контролер [232, с. 23]. Відповідно до поданих стилів, існують на думку М. Молоканова, чотири «ролі» менеджера: 1) «чарівник» – викликає емоції, але уникає логіки; 2) «маг» – уникає і логіки, і емоцій; 3) «мудрець» – впливає за допомогою логіки, але не викликає емоцій; 4) «вождь» – впливає за допомогою логіки і викликає емоції.

Варто зазначити, що в діяльності міжнародного менеджера є поєднання трьох елементів: ремісничої діяльності (те, чому можна навчитися), пасіонарності менеджера (здатність пожертвувати собою заради ідеалу) та

культурної традиції (постійне інформування співробітників та залучення їх до обговорення і розв'язання справ компанії).

Основні якості та риси менеджерів і вимоги до них представлені у додатку Б.2.

Р. Херальд (Німеччина) пропонує чотири групи критеріїв, які мають місце при оцінюванні здібностей до керівництва:

1) безпосереднього керівництва: інтелігентність; здатність до розуміння та взаєморозуміння; фантазія; ініціатива; сила волі; самосвідомість; впевненість у собі; здатність до компромісу; здатність налагоджувати контакти; відвертість; соціальне сприйняття; тактовність; виражений стиль; здатність приваблювати до себе; елементи педагогіки; всидливість; витримка; добросовісність; уміння зберігати таємницю; лояльність; можливість бути виразником політики фірми; здатність очолювати делегацію; рішучість;

2) здоров'я, одяг, манери одягатися [91];

3) прагнення до порядку, пунктуальність, темп роботи; здатність до навчання, здатність бачити нове;

4) колегіальність, здатність до керівництва чоловічим та жіночим персоналом [84, с. 9–11].

Професійні дії та ознаки кваліфікованого і некваліфікованого менеджера представлені у додатках В.1 та В.2.

У той же час Ч. Філінгхаст писав, що керівник повинен бути: організатором; новатором; психологом; соціологом [84, с. 12]. Ми погоджуємося із вищевказаними вимогами А. Файоля, Є. Чижіва, А. Ковальова, Е. Уткіна, В. Марстона, М. Молоканова, Дж. Прокопенка та ін. і вважаємо за необхідне підкреслити, що кваліфікований фахівець повинен бездоганно володіти комунікативною компетенцією / компетентністю [58; 372]. Кваліфікаційні вимоги до євро-менеджера подано у додатку Д.

Комунікативна компетенція складається з трьох головних видів: мовленнєвої, мовної та соціокультурної [265, с. 16].

Нині молодий керівник (менеджер) повинен володіти знаннями щодо вміння взаємодіяти з людьми [352, с. 2], оскільки постійно зазнає впливу зовнішньої і внутрішньої систем (додаток Е). Значення словесного спілкування для керівника підприємством є чи не найважливішим: це спілкування-інструктаж із підлеглими, виступ на зборах трудового колективу, нарада, бесіда з підлеглими, ділові переговори. Існує чотири типи менеджерів: перший – «майстри», другий – «борці з джунглями». Серед них, у свою чергу, виокремлюються два підтипи: «леви» та «лиси». Третій тип – «люди компанії», а четвертий – «гравці» [280, с. 149–150].

Один із важливих інструментів дії на підлеглих у процесі управління є слово, адже безліч виробничих конфліктів, які нерідко закінчуються великою бідною, мають своїм джерелом невміння керівника говорити зі своїми підлеглими [315, с. 166].

Важливість наукових розвідок у галузі економічної освіти пояснюється тим, що економіка української держави сьогодні перебуває у кризовому стані. Отже, професійна діяльність менеджера повинна бути спрямована на подолання гострих проблем підприємств. Їх вирішення можливе за умови використання засобів сучасного менеджменту, нових інформаційних технологій та економіко-математичного моделювання, а також завдяки здатності до комунікації [18, с. 4]. Для міжнародного співробітництва, успішного вирішення питань економічних взаємовідносин, налагодження контактів з носіями інших культур досліджено праці [12], [264], [295], [305], [306], [307], [328], [338], [362], [367], [399], [413], [418], [422], [431], [433], [434].

Нині на ринку праці та послуг потрібні, як вважає В. Куриляк, «...міжкультурно компетентні керівники, які відповідали би загальним вимогам, були насамперед терпеливими до конфліктів та амбіцій, а також спроможними адаптуватись...» [200, с. 200]. Важливу роль при цьому відіграють фахова підготовка, технічна грамотність і культурна ерудованість.

Проте недостатня міжнародна культурна компетенція призводить до втрат і пов'язана з втратою конкурентоспроможності.

Е. Герасимова [105], Н. Зубарева [144], Г. Чайка [371], Т. Чмут [376], Р. Fontaine [403; 405] довели, що для практичної підготовки менеджерів, для ефективного партнерського спілкування є необхідною культура спілкування або комунікативна взаємодія, яка сприяє особистісному та професійному розвитку людини.

Проведено ретельне вивчення культури фахового мовлення менеджерів і маркетологів, в якому виокремлено головні компоненти; структурні особливості; уміння та навички професійного спілкування [63], [86], [130], [196], [197], [198], [229], [231], [243], [247], [267], [270], [279], [304], [336], [342], [379], [382], [383].

Необхідність знань комунікації, КПС, її функцій визнають не лише менеджери, які вже працюють на підприємстві, а й студенти, які навчаються у магістратурі. Відомо, що менеджмент включає знання з економіки, психології, технології, соціології, педагогіки, країнознавства та інших освітніх дисциплін. Ядром усіх дисциплін, які входять у менеджмент і в професійну діяльність менеджера, є комунікація, професійне спілкування.

Важливим аспектом для успішної професійної діяльності менеджера є ведення письмової ділової документації; укладання договорів і контрактів; організація переговорів [257], [282], [283], [309], [318], [402], [415]. Варто акцентувати увагу на формуванні професійного іншомовного спілкування як важливої складової КПС майбутнього менеджера [2], [12], [24], [125], [165], [166], [169], [173], [176], [195], [228], [246], [281], [292], [302], [390], [392], [423], [443], [444], [445], [492].

Визнаючи необхідність формування комунікативних умінь, здатності до комунікації, учені недостатньо приділили уваги процесу формування культури спілкування, не з'ясували шляхи формування ділової культури майбутніх менеджерів та економістів. Нами не виявлено досліджень, у яких була б обґрунтована технологія цього процесу.

Таким чином, основними напрямками подальшого вирішення проблеми є:

- обґрунтування технологій формування КПС студентів економічного профілю;
- визначення психолого-педагогічних умов реалізації технології;
- розв'язання питання науково-методичного забезпечення навчально-виховного процесу із використанням сучасних технологій навчання, Інтернету;
- оптимізація навчально-виховного процесу у ВНЗ як засобу розвитку творчого потенціалу майбутнього менеджера.

Висновки до першого розділу

Майбутній фахівець міжнародного бізнесу та менеджменту повинен сформувати в собі під час навчання у вищому навчальному закладі економічного профілю високу культуру, яка є синтезом національної, професійної, корпоративної культур та культури спілкування і управління. Як свідчить аналіз базових понять, вони є тісно пов'язані між собою, їх елементи взаємно переплітаються. Ученими доведено, що значною мірою (від 50 до 85 %) успіх професійної діяльності залежить від культури ділового спілкування. Проте автори не повною мірою акцентують увагу на тому, що спрямованість на одночасний розвиток різних видів культур в особистості є одним із необхідних чинників формування культури ділового спілкування.

На основі аналізу понятійно-категоріального апарату з'ясовано, що поняття «професійна комунікація» є ширшим, ніж «професійне спілкування»; поняття «культура ділового спілкування» та «культура професійного спілкування» розглядаються як тотожні.

Культура професійного спілкування міжнародних менеджерів та економістів у порівнянні з фахівцями інших видів діяльності має свої особливості, що відображається на визначенні сутності поняття. Ми трактуємо «культуру професійного спілкування фахівця міжнародного бізнесу та менеджменту» як інструмент управління менеджера, що ґрунтується на комунікативному елементі, виявом якого є процес обміну інформацією засобами спілкування та взаємодія представників різних груп і національних культур у розв'язанні професійних завдань на міжнародному рівні. Культура професійного спілкування – це основа професійної та соціокультурної діяльності менеджера, яку визначають сукупність ціннісних орієнтирів, норм професійної поведінки, дотримання загального і службового етикету у процесах міжсуб'єктної взаємодії на предметно-інформаційному та інтерактивному рівнях у прийнятті управлінських рішень.

З'ясовано, що зміст культури професійного спілкування полягає в поєднанні морально-етичних норм, загальнолюдських цінностей, які регулюють поведінку, взаємовідносини та професійну діяльність у сфері виробництва, під час ділових переговорів, презентацій, укладенні угод; умінні переконати партнера і вплинути на нього з метою досягнення позитивного результату міжсуб'єктної взаємодії; в умовах ринкових відносин приймати управлінські рішення, розв'язувати професійні завдання, налагоджувати контакти з представниками іноземних підприємств.

Враховуючи важливість комунікативної функції, вченими досліджено процес формування готовності до ділового спілкування та формування комунікативних умінь фахівців найрізноманітніших спеціальностей: педагогів, медиків, інженерів, банкірів, робітників тощо. Науковці створили моделі процесу комунікації, визначили умови її реалізації, з'ясували критерії сформованості комунікативних умінь, якими є: емоційний, когнітивний та поведінковий, які варто доповнити мотиваційним та інтелектуальним.

Проте науковцями недостатньо приділено уваги формуванню культури ділового спілкування представників різних професій, в тому числі міжнародних менеджерів та економістів.

Передусім необхідно розглядати формування культури професійного спілкування як процес, що є значно ширшим та вагомішим, ніж розвиток комунікативних умінь або здатності до комунікації. По-друге, діяльність міжнародного менеджера та економіста у порівнянні з представниками інших професій має свої особливості: уміння працювати з персоналом та ухвалення управлінських рішень, вирішення питань економічних взаємовідносин, налагодження контактів, спрямованих на міжнародне співробітництво; ліквідація кризових явищ і проблем підприємства, підвищення його конкурентоспроможності на міжнародному ринку праці та послуг, що, безперечно, відображається на культурі ділового спілкування. Зокрема, під час комунікативної взаємодії співрозмовники спираються на національні культурні цінності тієї держави, мовою яких здійснюється спілкування,

враховуючи їх під час контактування. Комунікативна культура поєднується з високою управлінською культурою, без чого неможливий успіх діяльності не тільки міжнародних, а й вітчизняних менеджерів. Ділове спілкування орієнтується на досягнення кінцевих результатів економічної діяльності, на відродження і піднесення економіки.

Проте вченими не розглянуто наскрізний характер формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту, що передбачає інтеграцію зусиль викладачів усіх навчальних дисциплін у напрямку вдосконалення здатності студентів до взаємодії, розвиток комунікативних умінь працівників навчального закладу, використання інноваційних технологій та новітніх засобів комунікації.

Потребують дослідження проблеми обґрунтування технологій формування культури майбутніх фахівців загалом, та міжнародного менеджменту, зокрема; визначення психолого-педагогічних умов реалізації таких технологій; оптимізації навчально-виховного процесу у ВНЗ економічного профілю як засобу розвитку творчого потенціалу майбутнього менеджера та економіста тощо.

Матеріали дослідження опубліковані в працях автора [44], [49], [51], [52], [53], [57].

РОЗДІЛ II

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ СТУДЕНТІВ ЕКОНОМІЧНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ

2.1. Загальна методика та основні етапи дослідження проблеми підготовки до професійного спілкування

Культура професійного спілкування – це складний феномен, багатокомпонентне утворення, що формується на основі низки чинників: змісту навчального матеріалу; форм, методів, технологій та засобів навчання; особистісних якостей майбутнього спеціаліста, зокрема, стану здоров'я, віку, статі; професійних, зокрема, комунікативних якостей викладачів; рівня згуртованості студентського колективу, у якому відбувається взаємодія, системності роботи для досягнення визначеної мети. Провідними компонентами культури ділового спілкування є мова, культурні цінності, етичні норми, ритуальні правила ділових взаємин, знання й уміння, пов'язані з обміном інформацією.

Одним із основних чинників, що забезпечують успішність процесу з формування комунікативної культури фахівця зовнішньоекономічної діяльності, є володіння іноземними мовами. Саме тому акцент у професійній підготовці майбутніх міжнародних менеджерів та економістів робиться на засвоєння іноземних мов. З'ясовано, що 50 % навчального навантаження економічного навчального закладу, у якому готуються фахівці менеджменту, становлять базові дисципліни, а 30 % – час для вивчення іноземних мов. Такий розподіл академічних годин є обґрунтованим. Проте для успішного спілкування менеджера та маркетолога недостатньо знати іноземну мову, необхідно також бездоганно володіти культурою професійного спілкування, а також знати культуру держави, мовою якої відбувається контактування. У науковій роботі ми досліджували формування КПС майбутніх фахівців

міжнародного бізнесу та менеджменту. Методологічною основою дослідження є загальнотеоретичні і методологічні принципи наукового пізнання, концептуальні положення філософії, психології, педагогіки про провідну роль діяльності у формуванні особистості, єдність діяльності і свідомості, взаємозв'язок діяльності і спілкування, активність особистості як суб'єкта діяльності, детермінуюча роль провідної діяльності у формуванні особистісних новоутворень. В основі нашої роботи є положення концепції особистісно-орієнтованого та індивідуально-творчого, системного, компетентнісного, гуманістичного, міжпредметного та технологічного підходів до підготовки студентів у вищих навчальних закладах.

Основними завданнями нашого дослідження були:

1. Проаналізувати стан проблеми формування культури професійного спілкування майбутніх економістів у теорії та практиці вищої освіти.
2. З'ясувати сутність і зміст поняття «культура професійного спілкування майбутніх фахівців економічного профілю». Розкрити особливості професійної діяльності фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту.
3. Обґрунтувати структурно-функціональну модель і розробити технологію формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту, експериментально перевірити ефективність запропонованої технології.
4. Удосконалити критерії та показники рівнів сформованості культури професійного спілкування майбутніх менеджерів.

Згідно з теорією експерименту й існуючими рекомендаціями (С. Гончаренко [108], В. Євдокимов [132], М. Краєвський [186], А. Киверялг [203], А. Найн [241], В. Полонський [277]), експериментальна діяльність оформляється у вигляді дослідницької програми чи проекту. Ми розробили план дослідно-експериментальної роботи.

Дослідно-експериментальна робота була здійснена протягом 2005–2009 рр. і охоплювала 3 етапи.

Перший етап (2005–2006 рр.) – констатувально-аналітичний. Проведено аналіз літературних джерел з досліджуваної теми як методологічного, теоретичного, практичного, так і практично-методичного рівня; визначено вихідні позиції дослідження (об’єкт, предмет, тема), опрацьовано понятійний апарат.

Другий етап (2006–2008 рр.) – теоретико-експериментальний. Розкрито особливості професійної діяльності фахівців міжнародного бізнесу та менеджменту. Розроблено та обґрунтовано структурно-функціональну модель формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності у процесі фахової підготовки; розроблено технологію формування КПС майбутніх економістів та визначено педагогічні умови її реалізації;

Третій етап (2008–2009 рр.) – підсумковий. Експериментально перевірено ефективність запропонованої технології; удосконалено критерії та показники рівнів сформованості КПС майбутніх менеджерів; сформовано основні положення і висновки дослідження, оформлено матеріали, визначено їх теоретичну та практичну значимість і впроваджено у практику роботи вищого навчального закладу.

Завданнями констатувального експерименту були:

- виявити передовий досвід підготовки майбутніх фахівців міжнародного бізнесу та менеджменту в умовах нинішньої вищої освіти;
- визначити рівень володіння студентами економічного спрямування іноземною мовою у діловому спілкуванні та охарактеризувати ефективність використання засобів спілкування;
- виявити рівень сформованості мотиваційних, професійних і соціальних компетентностей та зробити аналіз психологічної, організаторської підготовленості майбутніх менеджерів;
- обґрунтувати критерії і показники рівнів сформованості культури професійного спілкування у студентів;

- визначити рівень культури професійного спілкування у студентів другого-четвертого року підготовки;
- проаналізувати результати констатувального експерименту, визначити педагогічні умови, які сприятимуть формуванню культури професійного спілкування у студентів – майбутніх економістів.

З метою досягнення мети констатувального експерименту нами було проведено діагностичний зріз, основою якого було тестування. До основних характеристик правильно складеного тесту належать валідність, надійність, дискримінаційна здатність, практичність та економність. Щодо валідності тесту, то ми намагалися врахувати всі його характеристики, що означають його придатність для визначення рівня володіння певними мовленнєвими вміннями та навичками. Надійність визначається як інструмент вимірювання стабільних функцій тесту. За допомогою дискримінаційної здатності ми виявляли тестованих з достатнім і недостатнім рівнями. Практичність – це ще одна з характеристик тесту, яку визначають доступність і посиленість змісту тестових завдань, простота щодо організації його проведення та оцінювання відповідей. Економність – це характеристика, яка передбачає мінімальні затрати часу і зусиль на підготовку, проведення та перевірку тесту, коректним є завдання, що містить один предмет виміру та лише одну правильну відповідь [89].

За процедурою виконання ми визначаємо тести як стандартизовані. За засобами, які були використані під час тестування, як бланкові, оскільки були використані тестові бланки, на яких потрібно було виділити одну з літер, що визначає правильну відповідь. Тестування проводилося на практичних, семінарських і лабораторних заняттях у групах студентів.

Завданнями другого етапу нашого дослідження були:

- розкрити особливості професійної діяльності фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту;

- розробити та обґрунтувати структурно-функціональну модель формування КПС майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності у процесі фахової підготовки;
- розробити технологію формування КПС майбутніх економістів;
- визначити педагогічні умови реалізації технології.

Завданнями третього етапу нашого дослідження були:

- експериментально перевірити ефективність запропонованої технології формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту;
- удосконалити критерії та показники рівнів сформованості КПС майбутніх менеджерів;
- сформулювати основні положення і висновки дослідження.

Доцільно зауважити, що формування КПС відбувалося на основі принципів навчання [185] – основних вихідних вимогах до організації навчального процесу, в основі якого були наступні дев'ять принципів:

- принцип єдності освітньої, розвивальної та виховної функцій навчання;
- принцип науковості змісту і методів навчання;
- принцип систематичності та послідовності;
- принцип міцності знань;
- принцип доступності;
- принцип свідомості й активності студентів;
- принцип наочності;
- принцип зв'язку навчання з практикою;
- принцип індивідуалізації.

Принцип єдності освітньої, розвивальної та виховної функцій навчання передбачає всебічний розвиток особистості, включаючи знання, уміння, навички та моральні якості. Реалізація цього принципу здійснюється комплексно в ході навчально-виховного процесу ВНЗ. На його основі формується світогляд студентів, розвивається інтелектуальність та

визначається вибір життєвих і професійних ідеалів, професійна спрямованість.

Принцип науковості змісту і методів навчання вимагає від студентів не лише володіння теоретичними та практичними знаннями, а й встановлення зв'язку з сучасними науковими знаннями суспільства, формування умінь аналізу, прогнозу і узагальнення, удосконалення навичок прийняття рішень та опрацювання наукової літератури. Реалізація принципу здійснюється за допомогою використання у навчально-виховному процесі дослідницьких методів та методів проблемного навчання, а також написання майбутніми менеджерами ІНДЗ та курсових робіт.

Принцип систематичності та послідовності керується насамперед логічною послідовністю та системністю у навчанні, забезпечуючи поетапність навчально-виховного процесу, розвиток та вдосконалення особистісних якостей студента міжнародного бізнесу і менеджменту. Вищеназаний принцип реалізується на семінарських, практичних та лабораторно-практичних заняттях.

Принцип міцності знань визначають ґрунтовність знань, закріплених умінь, вільне відтворення навичок і використання вивченого та опрацьованого матеріалу на практиці. Ефективність застосування принципу спостерігається при виконанні творчих завдань, ситуативних і ділових ігор, бізнес-тренажерів, а результативність – при написанні комплексних контрольних робіт, які містять елементи креативності.

Принцип доступності вимагає від викладача врахування індивідуальних особливостей та реальних можливостей майбутніх менеджерів при виборі методів і засобів навчання з метою оптимального засвоєння навчального матеріалу. При реалізації принципу потрібно дотримуватися такої структури та змістової наповненості навчального процесу, яка передбачає поетапний перехід від простого до складного.

Принцип свідомості й активності студентів полягає у спрямуванні майбутніх фахівців до усвідомлення цілей навчання, формування навичок

планування та організації своєї діяльності, розвитку пізнавальної діяльності та умінь самоаналізу, самооцінки й самоконтролю. Реалізація принципу передбачає активну самостійну навчально-пізнавальну діяльність студентів: розробку бізнес-проектів, складання презентацій, ділових листів та ін.

Принцип наочності ґрунтується на використанні у навчально-виховному процесі різноманітних засобів. Реалізація принципу передбачає застосування викладачем на заняттях наочних засобів, зокрема: природних, експериментальних, об'ємних, образотворчих, звукових, графічних і символічних, внутрішніх.

Принцип зв'язку навчання з практикою полягає в оволодінні студентами не лише науково-теоретичними положеннями навчальних дисциплін, а й уміннями та навичками застосування знань з метою вирішення практичних завдань і досягнення професійних цілей. Реалізація принципу здійснюється при застосуванні ділових ігор, написанні студентами економічного профілю анотацій, тез, складанні резюме, веденні професійно спрямованого мовлення.

Принцип індивідуалізації спрямований на розвиток та врахування індивідуальних особливостей кожного студента: пізнавального інтересу та здібностей, активності, креативності, навичок самостійної роботи. Реалізація принципу передбачає використання дослідницьких ігор, ігрового проектування, різного виду тренінгів, написання відгуків-рефератів та ін.

З'ясовано, що кращому формуванню культури професійного спілкування сприяють такі специфічні принципи: принцип особистісно-орієнтованого спілкування та колективної взаємодії [256], принцип «сходження» до професійної культури [103].

Отже, потрібно зазначити, що:

- принцип особистісно-орієнтованого спілкування вимагає від учасників навчально-виховного процесу володіння знаннями, уміннями та навичками професійного спілкування;

- принцип «сходження» до професійної культури реалізується при формуванні людини культури, яка займається продуктивною креативною діяльністю, розвиває індивідуальні особливості, професійні уміння та навички міжсуб'єктної взаємодії, формуючи таким чином власну культуру професійного спілкування;
- принцип колективної взаємодії спрямований на професійне спілкування та співпрацю учасників різних груп із врахуванням особливостей діалогу культур, ділового етикету та професійних ситуацій.

Таким чином, вищеназвані принципи навчання є взаємопов'язані; вони взаємодоповнюють, взаємопроникають та взаємоконтролюють один одного, що сприяє ефективній реалізації формування культури професійного спілкування студентів – майбутніх менеджерів.

Потрібно зазначити, що дослідно-експериментальна робота включала такі методи дослідження:

Теоретичні методи: аналіз філософської, педагогічної, психологічної, економічної та навчально-методичної літератури українських та зарубіжних джерел із застосуванням порівняльного аналізу, синтезу, конкретизації, систематизації, узагальнення і моделювання використовувалися для виявлення сутності і визначення структури моделі культури професійного спілкування студентів – майбутніх економістів.

Діагностичні методи: педагогічне спостереження, бесіда, інтерв'ю, тестування, метод експертних оцінок застосовувалися з метою виявлення рівня сформованості культури ділового спілкування майбутніх менеджерів і маркетологів.

Емпіричні методи: педагогічний експеримент (констатувальний та формувальний), анкетування, бесіди, диспути зі студентами, виконання та аналіз завдань з елементами креативності з метою перевірки ефективності технології формування КПС студентів зовнішньоекономічної діяльності.

Математичні методи: статистична обробка даних експериментального дослідження для виявлення взаємозалежності і зв'язків між досліджуваними явищами, доведення вірогідності й репрезентативності отриманих результатів.

Теоретичне дослідження, здійснене нами, вказує на актуальність методів навчання та виховання як у теоретичному, так і в практичному плані. В дидактиці є різні класифікації методів навчання. Ю. Бабанський [14] групує методи, виходячи з їх дидактичних цілей. Він виділяє методи організації діяльності, стимулювання і релаксації, перевірки та оцінки. У нашому дослідженні ми зосередили увагу на пояснювально-ілюстративному, репродуктивному, частково-пошуковому, дослідницькому методі та методі проблемного викладу.

Потрібно зазначити, що нами були використані і наступні специфічні методи: 1) виявлення актуальних способів формування КПС майбутніх менеджерів; 2) застосування комунікативних методів: кооперативний метод (полілог), «мозкова атака», навчально-мовленнєві ситуації та ін.; 3) створення «простору вільного вибору», системи професійно-комунікативних дій, спрямованих на креативну діяльність студентів. Щодо методів виховання – то в навчально-виховному процесі ми виділили чотири групи, які ввійшли в розроблену нами структурно-функціональну модель формування КПС майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності [356, с. 51–56]:

1. Методи формування свідомості особистості: а) словесна підгрупа: бесіда, лекція, диспут; б) метод прикладу.

2. Методи формування досвіду суспільної поведінки і діяльності: педагогічна вимога, громадська думка, вправа, доручення, створення виховуючих ситуацій.

3. Методи стимулювання поведінки і діяльності вихованців: змагання, заохочення, покарання.

4. Методи контролю й аналізу ефективності виховного процесу: педагогічне спостереження, бесіда, опитування (анкетне, усне), виконання доручень, створення ситуацій для вивчення поведінки вихованців.

Ми вважаємо за необхідне зауважити, що результатом використання нами вищеназаних методів дослідження стала можливість отримання об'єктивної, глибокої і всебічної інформації про формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів.

Незаперечним є той факт, що при формуванні КПС фахівців економічного профілю необхідно акцентувати увагу на її складових та спеціальних функціях (див. рис. 2.1.).



Рис. 2.1. Модель культури професійного спілкування фахівця зовнішньоекономічної діяльності

Вважаємо за необхідне підкреслити, що модель культури професійного спілкування фахівця зовнішньоекономічної діяльності включає в себе окремі складові (загальноосвітню, світоглядну, професійну) та спеціальні функції (комунікативну, організаторську, соціально-економічну тощо).

Варто наголосити, що загальноосвітня складова полягає в залученні студентів до засвоєння знань, формування їх духовного світу та вдосконалення загальноосвітніх і професійних умінь та навичок. Світоглядна складова моделі є визначальною у формуванні характеру світобачення особистості майбутнього фахівця, координуючи такі якості, як волевільні, пізнавальні, емоційно-чуттєві та оцінювальні. Професійну складову моделі характеризують знання, вміння та навички з базових дисциплін, діловий етикет, риторика, засоби невербального спілкування.

Доцільно зазначити, що основною спеціальною функцією менеджера та маркетолога є комунікативна, яка полягає у спілкуванні, в обміні інформацією, забезпеченні її розуміння, передаванні відомостей від однієї людини до іншої. Важливу роль відіграє організаторська функція, адже менеджер як керівник та лідер повинен сприяти і формувати у колективі групову, міжгрупову та суб'єктно-групову взаємодію. В основі соціально-економічної функції є відносини між суб'єктами господарської діяльності на мікро- та макрорівнях і формування певного типу особистості.

Отже, окремі складові та спеціальні функції є необхідними у процесі формування КПС.

З метою ефективного засвоєння навчального матеріалу ми використовували відповідні методи навчання, оскільки вони є одні з найважливіших структурних компонентів навчального процесу, його основою. Варто зазначити, що результативними в процесі навчання були методи заохочення і покарання, змагання, підтримки прагнень і домагань особистості, орієнтації на перспективу; методи самовиховання та самоконтролю.

Ефективним є використання у навчальному процесі: 1) методів зміни діяльності і спілкування; 2) методів зміни відносин у колективі; 3) методів зміни компонентів виховної системи; а також пояснювально-ілюстративні методи; продуктивний, проблемного викладу, частково-пошуковий та дослідницький метод.

Потрібно наголосити, що важливим елементом під час спілкування є критика, яка повинна бути справедливою та висловлюватися спокійним тоном, оскільки лише в такому випадку її можна сприйняти позитивно та взяти до уваги з метою зміни поведінки чи певних аспектів професійної діяльності майбутнього менеджера.

Незаперечним є той факт, що нинішній студент є не лише об'єктом, а й активним суб'єктом навчально-виховного процесу. Він здатний самостійно активно організувати свою діяльність, результатом якої є освіта, розвиток та

формування його як особистості. Сформовані навички самостійної пізнавальної діяльності, самовиховання та самоосвіти є визначальними в освітній підготовці конкурентоспроможного, мобільного на ринку праці фахівця, які в поєднанні з індивідуальними якостями суб'єкта впливають на самовизначення студента в майбутній професійній діяльності.

Таким чином, забезпечення змісту, форм і методів навчання у ВНЗ дасть можливість правильно визначити мотиви та цілі діяльності педагогів та студентів з метою формування культури професійного спілкування.

Потрібно підкреслити, що зміст освіти нині являє собою середовище, в якому відбувається розвиток та самоствердження особистості студента, основою якого є гуманістичні норми та ідеали. Тому визначальними в освіті майбутнього менеджера є принципи виховання – ідеї методологічного рівня, які спрямовують наукові дослідження та активізують розробку виховних методик, є результатом синтезу теорії та практичного використання. Отже, лише принципи виховання, які використовуються, комплексно взаємодоповнюючи один одного, дають позитивні результати. Потрібно виокремити такі: принцип національної спрямованості, принцип культуровідповідності, принцип гуманізації виховного процесу; принцип цілісності; акмеологічний принцип; принцип суб'єкт-суб'єктної взаємодії; принцип особистісної орієнтації; принцип превентивності; принцип технологізації.

Важливим у підготовці майбутніх фахівців є використання у навчально-виховному процесі принципів формування суб'єктної активності [138, с. 90–93].

Потрібно зазначити, що у нашому дослідженні:

- принцип дієвості навчального повсякдення спрямований на формування досвіду особистості студента економічного профілю;
- принцип інтерпретації ґрунтується на моральних особливостях і характеристиках майбутнього фахівця та його моральному формуванні й становленні;

- принцип публічності спрямований на вибудовування навчального повсякдення, взаємовідносин основних суб'єктів навчального процесу – викладачів й студентів;
- принцип просторової вибудови, в основі якого – безпосередній міжкультурний взаємозв'язок – контакт.

Потрібно наголосити, що різнотиповість завдань, які виконує менеджер щодня, мають значний вплив на його психологічний стан і результати професійної діяльності (додаток Ж).

Таким чином, професійне спілкування здійснюється у процесі обміну інформацією і в більшості випадків пов'язане з:

- поясненням та обговоренням пріоритетів і очікуваних результатів;
- залученням до вирішення складних професійних завдань;
- обговоренням проблем ефективності праці та їх розв'язанням;
- досягненням визнання і винагороди як мотивації та стимулу;
- вдосконаленням і розвитком здібностей підлеглих та їх керівництва;
- збиранням достовірної інформації про назріваючу чи реально існуючу проблему;
- повідомленням про зміни на підприємстві, фірмі, організації;
- отриманням відомостей про новітні ідеї, вдосконалення та пропозиції.

Вважаємо за необхідне підкреслити, що формування професійної інтерактивної компетенції, пізнання професійного спілкування і його правил, професійної комунікативної взаємодії, розвиток навичок формування моделей спілкування, адекватної поведінки, ефективного впливу на партнера досягається шляхом моделювання у навчальному процесі ситуацій професійної співпраці в поєднанні з навчанням міжкультурного спілкування, мета якого полягає у засвоєнні професійних і лінгвосоціокультурних концепцій.

Варто додати, що стан сформованості культури професійного спілкування майбутнього фахівця залежить від рівня організації виду

тренінгів: особистісного росту, соціально-психологічного, розвитку комунікативних навичок, формування професійних навичок.

Таким чином, для підготовки майбутнього менеджера-керівника важливим є соціально-психологічний тренінг. Принагідно зазначимо той факт, що інтенсивна короткотривала взаємодія студентів – учасників малих груп – сприяє позитивним змінам у їхній професійно-комунікативній компетентності, передбачає спеціальну організацію інтенсивної взаємодії учасників малої групи, яка за відносно короткий проміжок часу зумовлює позитивні зміни в їхній комунікативній компетентності.

Як свідчить аналіз психолого-педагогічних джерел, тренінг у бізнес-контексті – це активна форма навчання людей, спрямована на набуття знань та формування умінь і навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності, її креативності. Варто зазначити, що тренінги відвідують здебільшого менеджери, які вже працюють на підприємствах, фірмах.

Таким чином, майбутньому фахівцеві не завадить володіння комплексом знань, який сприятиме розв'язанню організаційних, технічних завдань та завдань, пов'язаних з людським фактором.

Кваліфікований менеджер повинен розрізняти професійне спілкування на мовному, змістовному та формальному рівнях, добре володіти знаннями з соціальної психології, соціології, філології, політології, антропології, історії, мистецтва, філософії, літератури та мати навички дипломата.

Необхідно констатувати той факт, що у навчально-виховному процесі акцентувалася увага на наступні проблеми та ефективні шляхи їх вирішення:

- набуття нових знань і формування нових навичок студента – майбутнього менеджера;
- відпрацювання стандартів ефективної професійної діяльності;
- забезпечення почергової зміни виду діяльності;
- подолання кризового етапу в розвитку організації, фірми чи підприємства;

- вирішення конфліктних ситуацій та їх уникнення;
- навички формування кадрового резерву.

На основі аналізу результатів наукових праць було визначено наступні показники рівня сформованості мовної компетенції фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту (див. табл. 2.1.).

Потрібно наголосити на тому, що кваліфікований фахівець повинен досконало володіти мовою, тобто лексичною, граматичною, семантичною та фонологічною компетентністю, які відповідають рівню C2 «Mastery».

Таблиця 2.1.

**Показники рівня сформованості мовної компетенції
фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту**

Рівні володіння		Лексична компетентність	Граматична компетентність	Семантична компетентність	Фонологічна компетентність
1	2	3	4	5	6
Досконале володіння мовою	C2 «досконале володіння мовою» Mastery	Розуміння конотативного значення лексичних одиниць, прислів'їв, ідіоматичних висловів, фразеологізмів, побутової лексики, знання правильного використання слів; багатозначність	Стабільно високий рівень граматики. Правильність у складному мовленні: підрядне речення, умовний спосіб, інфінітиви	Знання логічних зв'язків у мові: індукції, дедукції, імплікації і т. д.	Володіння чіткою, природною вимовою, інтонацією, логічним наголосом; розуміння та сприймання на слух

1	2	3	4	5	6
	C1 «високий» Effective Proficiency	Розширення словникового запасу за рахунок використання ідіоматичної і повсякденної лексики, вираження своїх думок різними способами, правильне використання слів, вільне ситуативне мовлення	Стабільне правильне використання граматики на високому рівні. Поодинокі помилки, пов'язані з орфографією та діалектичними особливостями	Знання значень слів у контексті всієї мови: референція, конотація; уміння та навички їх використання у мовленнєвих ситуаціях	Знання інтонації і логічного наголосу, можливість передачі найтонших відтінків значення; поодинокі помилки
Вільне володіння мовою	B2 «пороговий просунутий» Vantage	Напрацювання лексики з професійної тематики або тематики, до якої є інтерес; робота над помилками у виборі слів, що не перешкоджають спілкуванню	Грамматика правильна на відносно високому рівні, існує необхідність розвитку самоконтролю у студентів; наявність поодиноких помилок	Знання зв'язків слова між одиницями мови: поєднання, еквівалент перекладу; особливості іноземної мови	Володіння чіткою природною вимовою; поодинокі помилки у мовленні
	B1 «пороговий» Threshold	Розширення словникового запасу для висловлювання, використовуючи більшість щоденних тем, а також самостійне виправлення помилок при більш складному висловлюванні у нетипових ситуаціях	Грамотне використання стандартних конструкцій у «знайомих» ситуаціях спілкування, зменшення впливу рідної мови; вільне ситуативне мовлення	Використання синонімів, антонімів, омонімів, омографів, багатозначних слів у мовленні, уміння вибирати адекватне значення при перекладі	Неправильна вимова окремих слів, відсутність наголосів, інтонації, несприйняття тексту цілком

1	2	3	4	5	6
Елементарне володіння мовою	A2 «допороговий» Waystage	Напрацювання лексики для участі в ситуаціях щоденного мовлення (спілкування), правильне використання слів для задоволення головних комунікативних потреб	Правильне використання простих граматичних конструкцій, звертається увага на помилки у використанні часів, їх узгодження; відсутність складнопідрядних речень	Знання додаткових значень слів, використання сталих виразів, тобто словосполучень, приказок, ідіом; багатозначність слів використовується поодинокі	У вимові відчутний певний акцент, тому необхідно повторювати деякі слова і фрази; роблячи необхідні наголоси та акценти у мовленні
	A1 «виживання» Breakthrough	Тематичне напрацювання лексичних одиниць, використання найпростіших слів і словосполучень	Знання найпростіших конструкцій і моделей речень для подальшого використання у мовленні	Знання головних значень загально-вживаних слів для адекватного використання у мовленні	Вимова обмеженого запасу слів і фраз, які спричиняють непорозуміння у носіїв мови та конфліктні ситуації

Безперечно, менеджер повинен бездоганно володіти ораторським мистецтвом і майстерністю публічного виступу. В ідеалі – планувати свій виступ, чітко і зрозуміло доносити інформацію до аудиторії, вміти зрозуміло і лаконічно говорити, керуючи тембром голосу та інтонацією, виробити і закріпити артикуляцію, правильно користуватися жестами, мімікою.

На нашу думку, головними недоліками у професійному спілкуванні, які спостерігаються нині і які треба вміти подолати, є: переживання, напруга; невміння встановити контакт з аудиторією; неправильне використання мови тіла (жестів, міміки); незнання елементарних прийомів ораторського мистецтва; відсутність навичок спілкування з аудиторією.

Отже, при підготовці кваліфікованого менеджера та маркетолога до ділового спілкування потрібно зосереджувати увагу на: 1) дистанцію влади; 2) подолання невпевненості; 3) індивідуалізм; 4) подолання стереотипів між чоловічою і жіночою статтю; 5) довготривалу орієнтацію та вправне володіння діалогом культур, що допомагає уникнути агресії та страху.

Незаперечним є той факт, що на процес формування КПС впливає рівень підготовки вчителів і викладачів, завданням якого була організація творчої роботи у навчальному процесі. Психологічна і педагогічна грамотність викладача, креативність, гуманізм, високий професіоналізм, ерудованість та індивідуальний підхід педагогів стимулювали ефективно засвоєння нового навчального матеріалу. Варто зазначити, що всі заняття мали вигляд:

- творчої пізнавальної діяльності студентів, яка здійснювалася шляхом використання різного типу лекцій та інтегрованих практичних занять з елементами дослідницької діяльності;
- активних форм навчання, аналогій, інверсій, «мозкового штурму»;
- проведення та участь у ділових зустрічах та переговорах, презентаціях-повідях і презентаціях-рекламах, телефонному спілкуванні; участь в ігровому проектуванні, ділових іграх; виконання комплексних творчих завдань та ситуаційних задач; організація, проведення та участь у тренінгах.

З метою результативного проходження студентами практики були створені та закріплені умови, які сприяли засвоєнню знань, умінь та навичок, отриманих у навчальному процесі та необхідних для фахівця особливостей спілкування в галузі менеджменту та маркетингу. Потрібно зазначити, що під час практики студенти здійснювали власні дослідження та, враховуючи елементи новизни, намагалися сформувати власну культуру професійного спілкування.

Таким чином, важливим під час проведення експерименту стало використання мотиваційних, навчаючих та стимулюючих прийомів.

Ефективне використання методів навчання й виховання сприяло формуванню ділового спілкування, а оскільки діяльність менеджера спрямована на керівництво людьми у найрізноманітніших організаціях, то рівень КПС визначає ролі майбутнього фахівця:

- керівник – особа, яка безпосередньо пов'язана з іншими співробітниками; відповідає за мотивацію й активізацію підлеглих; виконує обов'язки правового та соціального характеру;
- технолог – компетентність у питаннях технології і схем нових процесів, в яких беруть участь його підлеглі; виступає як центр інформації, діє як експерт з даної галузі;
- спеціаліст – керівництво машинами, механізмами, ресурсами організації; складання графіків, запитів повноважень.

Безперечно, лише менеджер зі сформованою культурою професійного спілкування може виконувати ролі управління, визначати власні життєві цілі та перспективи підприємства, складати плани реалізації мети.

Кваліфікованому фахівцеві притаманні міжособистісні та інформаційні ролі; ролі, пов'язані з прийняттям рішень. Таким чином, міжособистісні ролі виконує головний керівник підприємства, організації чи фірми, до обов'язку якого входить виконання ролей правового та соціального характеру, мотивація й активізація підлеглих, підбір і підготовка працівників. Він [керівник] здійснює всі управлінські дії, церемоніали, різні звернення і прохання.

З'ясовано, що міжнародний менеджер виступає як приймач і розповсюджувач інформації. В його обов'язки входить пошук та отримання інформації спеціального фахового характеру, яка допомагає успішно здійснювати виробничу діяльність, є важливою для зовнішніх контактів фірми, її перспективних планів і дій. Отже, керівник здійснює вербальні та невербальні контакти для отримання та передачі інформації, бере участь у засіданнях, діє як експерт з питань даної галузі.

Доцільно зазначити, що менеджер-підприємець приймає рішення, пов'язані з розробкою проектів, їх удосконаленням і контролем, також при необхідності здійснює коригувальні дії щодо розподілу ресурсів організації, бере участь у веденні переговорів.

Таким чином, його діяльність полягає у вирішенні стратегічних і поточних питань та завдань, включаючи проблеми, пов'язані з економічною кризою.

Потрібно підкреслити, що у процесі виконання кожної ролі домінує професійне спілкування менеджера, рівень якого і є показником культури професійної діяльності майбутнього фахівця та є результатом взаємодії навичок поведінки, лінгвосоціокультурної компетенції і цінностей з комплексним використанням різних джерел знань.

Доцільно зазначити, що головними джерелами знань при підготовці майбутнього фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту, з одного боку, виступають власний досвід студента та знання, уміння, навички, які використовуються ним практично, а з іншого – навчальні матеріали, інформаційні системи, навчальна група та кваліфікований викладач, що може підготувати особистість з високим рівнем професійно-комунікативної культури.

Таким чином, лише поєднання теоретичних знань з практикою студента та його власним досвідом є стимулом до творчого підходу у праці та самонавчанні.

Як свідчить аналіз наукової літератури, в науці управління та психології розрізняють керівника і лідера. Кожен менеджер, на нашу думку, є керівником, проте не всі можуть бути лідерами. Лідерство – це психологічний феномен. Варто підкреслити: ці два поняття мають багато спільного.

Як свідчить аналіз джерел і результати дослідження, є три спільні ознаки керівника і лідера, які полягають у тому, що вони виконують роль координаторів, організаторів соціальної групи; здійснюють значний

соціальний вплив на членів колективу, застосовуючи при цьому різні засоби; використовують відносини субординації: проте, керівник їх [відносини] чітко регламентує, а лідер – попередньо не передбачає.

На основі проведених досліджень відзначимо, що існує ціла низка відмінностей у професійній діяльності менеджера та лідера. Варто наголосити, що менеджер:

- 1) фахівець з вищою освітою, багатим досвідом роботи, працює постійно над своїм професійним і науковим рівнем;
- 2) добре розуміє особливості системи управління, звертаючи увагу на правила та формальні і неформальні процедури;
- 3) його діяльність спрямована на кількісні, а не на якісні показники;
- 4) успішний менеджер розуміє, що його робота полягає у плануванні, організації, найму та управлінні робітниками на підприємстві;
- 5) менеджер вважає: для того, щоб робота була виконана, потрібно здійснювати конкретні вказівки;
- 6) менеджери не вибачають помилок ні собі, ні іншим; вони рідко йдуть на ризиковані справи; вважають, що в умовах кризових ситуацій потрібно виявляти винних та заставляти людей працювати так, як це є необхідно; прагнуть до створення хорошого власного іміджу, хоч рідко це є неможливо через конфлікти між керівником та менеджером;
- 7) завдання менеджера полягає у пошуку сумлінних і відповідальних виконавців;

Таким чином, менеджер є прагматичною особистістю, він не є настільки прогресивним та креативним, щоб відходити від загального шаблону управління та здійснювати нововведення, рідко йде на ризик.

Ми вважаємо за необхідне зауважити, що лідер:

- 1) не прагне зберегти існуючу систему, охоче здійснює нововведення, частково ігнорує правила ієрархічної системи управління;

2) вважає, що простота – це головний принцип успіху, тому використовує прості способи і методи з метою оволодіння рештою працівниками самовдосконалення їхньої діяльності;

3) дотримується принципу рівності з «підлеглими»; часто непередбачуваний; при потребі звертається за допомогою до будь-якого з працівників;

4) визнає власні помилки, вживає заходи для їх подолання; володіє репутацією особи з високим етикетом;

5) винагороджує працівників за успішну роботу; інколи може бути автократом, але це не традиційна автократія;

6) прагне до постійного вдосконалення людини та її діяльності;

7) перебуває у постійному пошуку однодумців, адже лідер без команди – не лідер; робота в групі стимулює їх [лідерів] підніматися з одного щабля розвитку на інший.

Таким чином, лідер – це творча особистість, прогресивна, з бажанням здійснювати інновації, поважає інших і цінує їх працю, відповідальна перед колективом.

Вважаємо за необхідне підкреслити, що у навчально-виховному процесі більшу увагу потрібно акцентувати на формуванні КПС лідера.

Рівень КПС є визначальною характеристикою професійності фахівця як інтелектуальної власності та найважливішої цінності управлінців усіх рівнів. Кар'єрна динаміка менеджерів значною мірою зумовлюється систематичним самоаналізом і гармонійним розвитком особистості у трьох сферах життєдіяльності: праці, спілкуванні і пізнанні, результатом якої є менеджер, який має сформовану культуру професійного спілкування і може ефективно здійснювати певні «ролі» [202, с. 5–7].

Результати аналізу наукових праць, практичного досвіду й опитування менеджерів та маркетологів свідчать про те, що найпоширенішими ролями, які виконує фахівець міжнародного бізнесу і менеджменту, є наступні:

- представницька роль, яку характеризують культура спілкування, уміння слухати, говорити, переконувати, піклуватися про власний імідж та імідж фірми;
- роль генератора ідей і цільових установок, творця концепції управління, якій притаманні здатність до творчого мислення (креативність), широкий світогляд, професійність в управлінні;
- роль аналітика, що вимагає уміння бачити структуру факторів у конкретній ситуації, виявляти головні причини і можливі наслідки дій, визначити забезпеченість цільових програм;
- роль особи, яка приймає рішення і несе відповідальність за їх наслідки, якій притаманні об'єктивність, врівноваженість, стриманість, воля, мужність;
- роль організатора, що ґрунтується на розвинутих організаторських здібностях, самоорганізації;
- роль комунікатора, яка вимагає швидко й безпомилково сприймати, аналізувати, синтезувати інформацію, володіти словом, технікою та методами спілкування;
- роль керівника та захисника інтересів членів організації, що генерується на основі гуманізму, знанні основ ділового спілкування, професійності, моральної привабливості;
- роль «орача та сіяча», яка передбачає розробку і реалізацію програм культури організації, турботу про своїх підлеглих;
- роль інноватора, що характеризується розумінням тенденцій розвитку науки, техніки, економіки та інших сфер життєдіяльності;
- роль критика, якій притаманні правові повноваження у поєднанні з особистою гідністю, умінням обережно користуватися критичним словом, адекватно оцінювати свої дії і вчинки;
- роль експерта, що вимагає глибоких знань у різноманітних сферах професійної діяльності, навичок експертного аналізу та досягнення компромісу;

- роль психотерапевта, в основі якої є глибокі знання про психіку людини, які дають змогу вирішувати кадрові питання, формувати управлінські команди і забезпечувати їх ефективність;
- роль педагога-вихователя, яка не завжди визнається та реалізується;
- роль лідера, яку може здійснити лише менеджер, здатний контролювати себе, керувати увагою своїх співробітників, створити обстановку взаємної довіри;
- роль перетворювача, головними характеристиками якого є: уміння подолати конфлікти; створити соціокультурний клімат на підприємстві; стимулювати у працівниках упевненість, готовність до творчості; забезпечувати прогрес у покращенні умов життєдіяльності.

Таким чином, головна роль менеджера, як показали результати дослідження, полягає у поєднанні професійних, комунікативних, особистісних, психолого-педагогічних якостей особистості, спрямованих на здійснення ефективної професійної діяльності, невід'ємною складовою якої є культура професійного спілкування. Для досягнення максимальної результативності діяльності висококваліфікованого конкурентоспроможного фахівця на світовому ринку праці та послуг потрібна детально розроблена та обґрунтована структурно-функціональна модель формування КПС майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності, що буде розглянуто в наступному підрозділі.

2.2. Структурно-функціональна модель та технологія формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності

Для визначення компонентів технології та її структури на основі системного підходу було зроблено теоретичне моделювання процесу формування культури професійного спілкування студентів економічного профілю. У ході нашого дослідження, за результатами вивчення наукової літератури та досвіду підготовки фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту, нами було розроблено та обґрунтовано структурно-функціональну модель формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності у процесі фахової підготовки (див. рис. 2.2.), що являє цілісну систему. Метою моделі є сформувати культуру професійного спілкування студентів у навчально-виховному процесі вищої економічної школи. У моделі ми виділили мету, завдання, закономірності та принципи процесу навчання (загальнодидактичні та специфічні для міжнародного менеджера), структуру культури професійного спілкування майбутнього менеджера, модель КПС фахівця зовнішньоекономічної діяльності, технологію формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту як функціональну складову моделі (зміст теоретичної та практичної підготовки, традиційні та специфічні методи і засоби навчання та виховання, форми організації навчальної діяльності, спецкурс «Формування культури професійного спілкування менеджерів», педагогічні умови реалізації технології, етапи формування КПС, критерії і показники рівнів її сформованості, результат. Модель відображає єдність мотиваційно-цільового, формувально-процесуального та результативно-оцінювального компонентів. Важливим є те, що взаємодія компонентів моделі визначає її структуру, цілісність та основні функції.

З'ясовано, що існують різні види моделей, які відрізняються за метою, типом, змістом, призначенням.

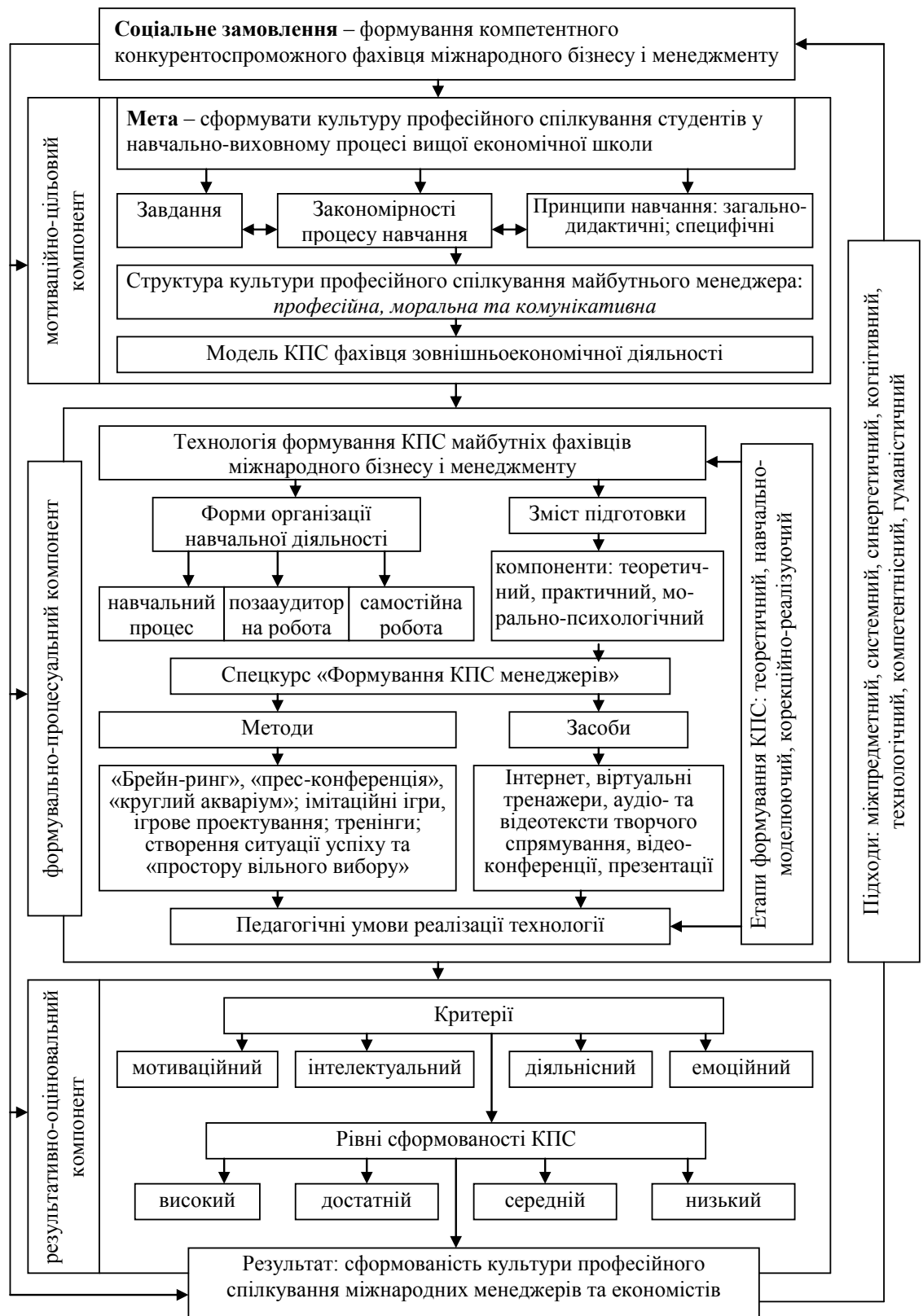


Рис. 2.2. Структурно-функціональна модель формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності.

Ми проаналізували різні види моделей: вільну модель, яка ґрунтується на «свободі індивідуального вибору»; розвиваючу модель, ключовим елементом якої є «способи діяльності»; активізуючу модель, в основі якої є «пізнавальний інтерес»; формуючу модель – головною характеристикою якої є «розумова дія»; особистісну модель, головним елементом якої є «цілісний особистісний ріст».

Таким чином, створена нами модель:

- відображає суттєві ознаки досліджуваного об'єкта;
- система підготовки фахівця досліджується в єдності та взаємодії всіх її головних складових/елементів;
- дозволяє прогнозувати вірогідність результатів дослідно-експериментальної роботи.

Розроблена нами модель ґрунтується на таких принципах: динамічність, прогнозованість, цілісність, гнучкість, контроль; а також принцип людських пріоритетів, який характеризується тим, що головною складовою моделі є людина, орієнтація на її особистісні якості, перспективи розвитку та принцип саморозвитку моделюючих систем, ознакою якого є створення їх динамічними, гнучкими, здатними до змін у ході реалізації. Потрібно підкреслити, що в педагогіці практично неможливо створити дуже точну статистичну модель, оскільки педагогічна діяльність є творчою, передбачає взаємодію між людьми, зокрема до кожного, вимагаючи індивідуальних підходів та методів впливу.

Зважаючи на те, що вищеназвані принципи визначають педагогічне моделювання, ми розділили його процес умовно на три етапи:

1 етап – розробка педагогічної ідеї, здійснення підготовчої роботи: аналіз об'єкту моделювання, вибір форми моделі, теоретичне обґрунтування моделювання, методичне та матеріально-технічне забезпечення;

2 етап – розробка структурно-функціональної моделі формування культури професійного спілкування студентів економічного профілю у процесі фахової підготовки, встановлення зв'язків та залежностей між компонентами моделі та її опис;

3 етап – перевірка якості моделі: розробка педагогічної конструкції, проведення експерименту з метою апробації моделі, здійснення експертної оцінки та корегування недоліків, прийняття рішення про її використання в навчально-виховному процесі.

Вважаємо, що головними і достатніми умовами функціонування моделі є:

1) між моделлю та оригіналом є подібність, форма якої добре виражена та точно зафіксована;

2) модель у процесі наукового пізнання є заміником об'єкта, що вивчається;

3) вивчення моделі дає можливість отримати інформацію про оригінал, у нашому випадку – про процес фахової підготовки студентів – майбутніх економістів у ВНЗ економічного спрямування.

Основними структурними компонентами моделі є мотиваційно-цільовий, формувальний-процесуальний та результативно-оцінювальний. За допомогою моделі реалізуються педагогічні функції:

- формування пізнавальної мотивації з метою забезпечення умов виникнення професійної мотивації;
- розвиток професійного теоретичного і практичного мислення;
- формування цілісного уявлення про професійну діяльність фахівця та КПС як її головну складову;
- набуття та удосконалення досвіду з метою розв'язання завдань та прийняття рішень.

Потрібно зазначити, що модель відображає гуманістичну спрямованість комунікативної діяльності студентів шляхом визначення пріоритетності інтересів особистості; реалізацію творчого підходу до особистості студента за допомогою комплексу навчально-дослідних завдань проектного типу; створення комфортного психологічного мікроклімату в професійному спілкуванні студентів у малих групах; здійснення індивідуального підходу до навчання із застосуванням різнорівневих завдань.

У структурно-функціональній моделі формування КПС майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності визначено синергетичний, когнітивний, системний, компетентнісний, гуманістичний, міжпредметний та технологічний підходи. Синергетичний підхід – технологія є відкритою, залежить від впливу зовнішніх факторів, здатною до самореалізації. Когнітивний підхід передбачає вдосконалення змісту формування КПС з метою розширення уявлень студентів про особливості міжнародних економічних відносин. Системний підхід – технологія адекватна цілісному формуванню КПС, відображеній у структурно-функціональній моделі. Компетентнісний підхід передбачає набуття студентами компетентностей. В основі гуманістичного підходу – спрямованість професійно-комунікативної діяльності студентів шляхом визначення пріоритетності інтересів особистості. Міжпредметний підхід ґрунтується на взаємозв'язку всіх навчальних дисциплін. Технологічний підхід передбачає розробку технології з використанням спецкурсу.

До мотиваційно-цільового компонента моделі належать мета, завдання, закономірності процесу навчання та його принципи, структура КПС майбутнього менеджера, модель КПС фахівця зовнішньоекономічної діяльності.

Таким чином, розроблена нами структурно-функціональна модель формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності являє собою цілісну систему, головним елементом якої є мета – сформувати культуру професійного спілкування студентів у навчально-виховному процесі вищої економічної школи.

З'ясовано, що визначена мета може бути досягнута при реалізації завдань:

- дослідження і аналізу рівня навичок спілкування у студентів – майбутніх економістів;
- організація навчально-виховного процесу з метою оволодіння студентами теоретичними знаннями, практичними вміннями, визначеними згідно з вимогами Державного освітнього стандарту;

- виховання у студентів – майбутніх міжнародних менеджерів і маркетологів необхідних професійних і комунікативних якостей;
- здійснення діагностики рівнів сформованості культури професійного спілкування майбутніх менеджерів та при необхідності – корегування навчального процесу.

Потрібно підкреслити, що до головних закономірностей процесу навчання ми відносимо:

- обумовленість процесу формування КПС соціально-економічними перетвореннями та реформуванням системи вищої професійної освіти;
- взаємозв'язок цілей, змісту і методів навчання з соціально-гуманістичною спрямованістю;
- взаємозв'язок технології формування КПС з закономірностями професійного становлення особистості майбутнього фахівця;
- залежність процесу формування КПС від індивідуальних особливостей студента.

Важливі компоненти розробленої нами моделі – принципи навчання (див. підрозділ 2.1.).

Принципи визначають зміст, організаційні форми і методи навчального процесу відповідно до загальних цілей і закономірностей [368]. Головне в принципах – це вимоги до організації пізнавальної діяльності студентів – майбутніх економістів. Результативне навчання є наслідком творчої реалізації викладачем вимог, які впливають із самої сутності дидактичних принципів [368, с. 136].

Спираючись на дослідження педагогіки і психології, вважаємо, що модель системи професійної підготовки є так званим педагогічним проектом діяльності фахівця. Її завдання полягає в полегшенні переходу студентів від навчальної до професійної діяльності, визначенні головних напрямків підготовки студентів у вищому навчальному закладі економічного спрямування, орієнтації випускників на тривалу перспективу професійного росту та самоосвіту, відображенні цілісного змісту професійної діяльності майбутнього менеджера і маркетолога.

У навчально-виховному процесі студенти повинні вдосконалювати професійну, моральну та комунікативну культуру – структурні компоненти КПС майбутнього менеджера.

Потрібно зазначити, що формування КПС студентів міжнародного бізнесу і менеджменту здійснюється на загальному (соціально-політичному), особливому (науковому) та одиничному (педагогічному) рівнях. Виділяють такі рівні ефективної професійної підготовки майбутнього менеджера, що формують його КПС:

1) початкова професійна підготовка, яка містить наступні блоки дисциплін: головний блок дисциплін щодо організацій управління: структурна та функціональна організація фірми, управління персоналом, організаційна культура та ін.; технічна підготовка з орієнтацією на відповідну галузь; блок дисциплін для розвитку загальної культури: іноземні мови, ділова комунікація, ведення переговорів;

2) психологічна підготовка менеджера, яка містить загальні ділові характеристики (компетентність, працездатність, організованість) та специфічні керівні характеристики (відповідальність, готовність до ризику, системне мислення, лояльність);

3) здатність до вдосконалення та перепідготовки (отримання нових знань, нагромадження та усвідомлення досвіду, психологічна підготовка на основі постійного самовдосконалення).

Формувально-процесуальний компонент моделі передбачає технологію формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту. Так, технологія містить мету, етапи організації навчально-пізнавальної діяльності викладачів і студентів, зміст підготовки, методи і засоби навчання та виховання, форми організації навчальної діяльності, спецкурс «Формування культури професійного спілкування менеджерів», педагогічні умови реалізації технології.

Технічний прогрес людства у різних галузях виробництва зумовив виникнення поняття «технологія» (грец. *techne* – мистецтво, ремесло + *logos*

– поняття, вчення) та є сукупністю знань про засоби і способи обробки різних матеріалів [112], [120]. Ми розуміємо під педагогічною технологією практичне досягнення поставлених цілей навчання за допомогою використання конкретних прийомів, засобів, методів, форм, дій викладача та студентів в умовах міжсуб'єктної взаємодії.

Нами розроблена технологія належить до навчально-розвиваючих проникаючих політехнологій. Вона є особистісно-орієнтованою та носить індивідуально-спрямований, вербальний характер. Потрібно зазначити, що розроблена нами технологія формування КПС майбутніх економістів належить до інтенсивних освітніх технологій. Її запровадження у навчальний процес тісно пов'язане з технологією аудіовізуального та проблемного навчання. Ефективно використовуються інформаційні, комунікативні та ігрові технології. Метою технології є розвиток професійної компетентності фахівця в поєднанні з формуванням його КПС як майбутнього економіста.

Проведені дослідження показали, що ефективність навчально-виховного процесу забезпечується за допомогою форм організаційно-навчальної діяльності. У навчальному процесі використовуються лекції, практичні заняття, бесіди та диспути, тренінги, ділові ігри та ін. Для позааудиторної роботи характерними є круглі столи, зустрічі, олімпіади, науково-практичні конференції тощо.

За створеною технологією формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності здійснюються в три етапи: теоретичний, навчально-моделюючий і корекційно-реалізуючий. Особливістю технології формування КПС майбутніх економістів є те, що вона ґрунтується на розробленому та впровадженому в навчально-виховний процес спецкурсу «Формування культури професійного спілкування менеджерів».

Мета спецкурсу полягає у формуванні культури професійного спілкування менеджерів у навчально-виховному процесі. Завдання спецкурсу були такими:

1. Виховати у студентів відповідні професійні якості.
2. Оволодіти знаннями базових дисциплін, уміннями професійно-комунікативної взаємодії.
3. Розвинути навички управлінської діяльності.
4. Оволодіти технікою ділового спілкування.
5. Визначити критерії відбору змісту (фундаментальні поняття економіки, які відображають значення для практики, міжпредметні зв'язки).

На цей спецкурс було відведено 56 практичних годин, а також 8 годин на індивідуальну роботу і 16 годин – на самостійну роботу. Проміжним контролем був залік, а головним – екзамен в кінці навчального року (додаток 3).

Тематичний план спецкурсу «Формування культури професійного спілкування менеджерів» має такий вигляд (див. табл. 2.2).

Таблиця 2.2.

Спецкурс «Формування культури професійного спілкування менеджерів»

№ з/п	Назва теми	Кількість годин згідно з навчальним планом	Кількість аудиторних годин	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Індивідуальна робота
1	2	3	4	5	6	7	8
Розділ I. Психологія людського спілкування							
1.	Поняття «спілкування», «комунікація», «ділове спілкування», «комунікативна взаємодія»	10	5	2	6	2	1
2.	Функції, види та рівні спілкування. Особливості професійного спілкування	10	4	2	6	1	1

Продовження таблиці 2.2.

1	2	3	4	5	6	7	8
Розділ II. Особистість та ділова/професійна комунікація							
3.	Особливості поведінки особистості під час професійної комунікації	11	9	2	6	2	0,5
	Залік	2					
Розділ III. Етика ділових відносин та спілкування з представниками інших організацій, підприємств							
4.	Ділова етика в бізнесі та професійній діяльності	10	5	2	6	2	0,5
5.	Формування етики поведінки і ділового спілкування менеджера	10	4	2	5	1	1
Розділ IV. Засоби спілкування							
6.	Ведення ділової документації	10	2,5	2	7	2	1
7	Вербальне спілкування Невербальне спілкування Віртуальне спілкування Опосередковане спілкування	5	2,5	1	3	1	0,5
Розділ V. Європейські країни: особливості країнознавчого характеру							
8.	Політика, економіка, наука європейських країн	10	4	1	4	2	0,5
9.	Культура, звичаї і традиції народів	10	4	2	7	1	1
Розділ VI. Культура професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності							
10.	Поняття «культура професійного спілкування»	12	10	2	5	1	0,5
11.	Особливості управлінського спілкування фахівця міжнародного бізнесу та менеджменту	10	6		5	1	0,5

Закінчення таблиці 2.2.

1	2	3	4	5	6	7	8
	Екзамен	2					
	Всього	112	56	18	60	16	8

Таким чином, програма спецкурсу була спрямована на формування у майбутніх менеджерів базових знань, умінь та навичок, досвіду та якостей особистості майбутнього фахівця. Проблема культури професійного спілкування та її формування була головною на лекційних і практичних заняттях, а також при виконанні студентами самостійної та індивідуальної роботи. На практичних заняттях студенти здобували та вдосконалювали знання ділової іноземної мови (німецької) згідно з планами Міністерства освіти і науки України:

- іноземною мовою II економічного спрямування;
- психології людського спілкування;
- етики ділових відносин та спілкування з представниками інших організацій, підприємств;
- риторики, особливостей ораторського мистецтва та мови тіла (жести, міміка);
- особливостей країнознавчого характеру (політика, економіка, наука, культура, звичаї і традиції європейських країн).

Потрібно зазначити, що студенти не лише оволоділи необхідними знаннями з теорії, а й закріпили їх на практиці, що сприяло мотивації необхідності формування культури професійного спілкування.

Заняття, які були організовані на основі спецкурсу, були проведені відповідно зі стандартами вищої професійної освіти з урахуванням національних особливостей студентів ВНЗ.

Випускник ВНЗ повинен володіти також особистісними якостями, певним рівнем духовності та творчості. Тому зміст підготовки здійснюється в трьох напрямках: теоретичному, практичному та морально-психологічному,

забезпечуючи при цьому взаємозв'язок міжпредметної координації всіх циклів гуманітарних та профільних навчальних дисциплін.

Теоретичний компонент передбачає формування необхідних теоретичних знань з гуманітарних, соціально-економічних, загально-професійних, спеціальних дисциплін, а також професійної етики та риторики. Практичний компонент передбачає формування необхідних професійно-комунікативних знань та умінь; вирішення проблемних завдань; проходження навчальної та виробничої практики; захист курсових та дипломних робіт. Морально-психологічний компонент передбачає усвідомлення студентами необхідності досконалого володіння культурою професійного спілкування, діловим етикетом, а також формування якостей особистості, необхідних для здійснення професійно-мовленнєвої діяльності.

Важливе місце у формуванні КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту відіграють методи навчання і виховання (див. підрозділ 2.1.).

На основі проведених нами досліджень, з'ясовано, що активізували навчально-виховний процес такі засоби навчання:

- загальні: Державний стандарт вищої професійної освіти, навчальна та навчально-методична література, дидактичний матеріал та ін.;
- спеціальні: Інтернет, ТЗН, програмне забезпечення та ін.

Варто зазначити, що навички свідчать про вміння використати набуті знання на практиці.

Потрібно підкреслити, що важливим елементом культури професійного спілкування є сформовані вміння та навички професійного спілкування студента – майбутнього менеджера. Вони містять:

1) пізнавальні вміння та навички:

- сприйняття інформації у процесі спілкування та діяльності;
- вміння слухати, чути та говорити;
- здатність до виявлення позитивних і негативних сторін поведінки та вчинків;

2) уміння та навички поведінки:

- побудова відносин у суспільстві з діловими партнерами;

3) емоційно-вольові уміння та навички:

- уміння керувати своїм психічним та емоційним станом;
- аналізувати й приймати рішення;
- контролювати власні вчинки та поведінку.

З метою досягнення ефективних результатів у навчанні та успішної реалізації формування КПС, потрібно врахувати всі аспекти професійно спрямованого навчання, необхідно зазначити і те, що в основі навчання «лежить» соціальне замовлення, яке відіграє домінуючу роль при виборі оптимальних форм, методів навчання і виховання, а також завдань та змісту підготовки.

Проаналізувавши різні підходи щодо визначення педагогічних умов та їх класифікацій [14], [220], ми виявили, що в комплексі педагогічних умов, які сприятимуть успішній реалізації технології формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту, повинні бути умови, що повністю охоплюють навчально-виховний процес. Це своєрідна цілісна система взаємопов'язаних науково-педагогічних факторів, які сприяють отриманню високих результатів при поєднанні відповідних форм, методів та засобів навчання.

Таким чином, оптимізується освітній процес як результат співпраці викладача та студента при мінімальних затратах часу та засобів із врахуванням об'єктивних і суб'єктивних факторів.

У процесі дослідження було виокремлено, обґрунтовано та визначено педагогічні умови реалізації технології формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів і маркетологів:

1) забезпечення взаємозв'язку теоретичного, морально-психологічного та практичного компонентів формування культури професійного спілкування;

2) удосконалення процедури відбору лексичного матеріалу на основі науково обґрунтованих критеріїв;

3) організація індивідуальної, групової і колективної форм навчання в поєднанні з самостійною роботою студентів.

Розглянемо кожну із перерахованих педагогічних умов:

1. Забезпечення взаємозв'язку теоретичного, морально-психологічного та практичного компонентів формування культури професійного спілкування.

Проблема відсутності міжпредметної координації всіх циклів гуманітарних і профільних навчальних дисциплін є однією з найважливіших у системній підготовці студентів – майбутніх економістів. Потрібно зауважити, що у вітчизняній педагогічній науці вона є достатньо вивчена, проте не достатньо реалізована на практиці. Зміст поняття КПС майбутніх менеджерів можливо реалізувати на заняттях, забезпечуючи взаємозв'язок усіх його головних складових.

Результатом теоретичного напрямку нашої роботи було формування необхідних теоретичних знань з циклу гуманітарних, суспільно-економічних, загально-професійних та спеціальних дисциплін, а також професійної етики, риторики. Морально-психологічний напрямок ґрунтувався на усвідомленні важливості досконалого володіння культурою професійного спілкування, діловим етикетом, а також формування якостей особистості потрібних для здійснення професійно-мовленнєвої діяльності. Ми вважаємо за доцільне підкреслити, що кожен менеджер повинен володіти знаннями з психології, адже саме вони [знання] допомагають і скеровують майбутніх фахівців в отриманні необхідної цілісної орієнтації в суспільстві, сприяють адаптації до умов професійної діяльності, стимулюють зацікавленість працівника у роботі та є профілактикою професійного вигорання. Практичний напрямок полягає у формуванні необхідних комунікативних знань та умінь; вирішенні проблемних завдань; проходженні навчальної та виробничої практики; захисті курсових і дипломних робіт.

Як показують результати дослідно-експериментальної роботи, формування культури професійного спілкування було реалізовано завдяки викладачам, які володіють відповідними знаннями та методикою викладання дисциплін.

З'ясовано, що лише висококваліфікований викладач може забезпечити навчання і виховання відповідних фахівців нової генерації, удосконалюючи при цьому організацію професійного навчання та підвищення їхнього освітнього рівня. Варто зазначити, що менеджера-міжнародника характеризує сформована естетична культура як важлива педагогічна і практична проблема, що є в основі культури загалом. Важливим є те, що наука, культура і духовність є тісно пов'язані між собою, оскільки сучасна педагогіка духовності має водночас інноваційний характер, бо формує «людину економічну». Отже, потрібно підкреслити, що важливим питанням сьогодення є:

- трансформація системи підготовки кваліфікованих кадрів відповідно до вимог і контролю стану сучасної освіти для інноваційної діяльності;
- активне використання можливостей схем «електронної освіти» на базі мережі Інтернет;
- створення сприятливих умов для реєміграції кваліфікованих фахівців з «критичних» спеціальностей із-за кордону [250].

Актуальною проблемою та важливим завданням сьогодення є вдосконалення системи психологічної та педагогічної культури педагога, обов'язок якого бути справжньою особистістю; він повинен володіти особистими якостями – інтелектуальними, моральними, психологічними та ін., які вирізняли б його в суспільному загалі особистостей, підіймали над обставинами, дозволяли спілкуватися з учнями та студентами із позицій ідеалу [6, с. 5]. Таким чином, завдання викладача полягає у створенні оптимальних умов для навчання кожного студента з огляду на його спрямованість, темперамент, характер, можливості й здібності, мислення, сприйняття, пам'ять та інші індивідуальні особливості, адже найголовнішим

є сприйняття людини такою, якою вона є насправді. Тому, лише справжній педагог може виховати Особистість.

З метою перевірки ефективності використання педагогічних умов та визначення рівня сформованості КПС студентів – майбутніх економістів нами була здійснена систематична діагностика.

Під діагностикою розуміємо процедуру виявлення рівня готовності особистості до певного виду діяльності чи сформованість в неї певних здібностей, умінь, якостей та ін. Метою діагностики рівня сформованості культури професійного спілкування було оцінювання та аналіз перебігу навчально-виховного процесу щодо її [культури спілкування] формування та самореалізації. Діагностика визначає контроль, перевірку, нагромадження статистичних даних та аналіз, динаміку, прогнозування подальшого розвитку процесу формування КПС майбутніх менеджерів. З'ясовано, що під час здійснення діагностики рівня сформованості культури професійного спілкування було виконано:

- аналіз стану процесу формування професійного спілкування студентів факультету;
- здійснення аналізу динаміки формування культури спілкування;
- виявлення негативних моментів в процесі формування культури менеджерів та здійснення роботи з метою їх усунення.

У процесі навчання ми використовували нові стратегії оцінювання, які показали рівень оволодіння студентами навичками мислення і професійних комунікацій, розв'язання складних проблем та прийняття рішень, використання правових та інших соціальних інструментів. З метою визначення рівня сформованості КПС студенти виконували комплексні контрольні завдання, які містили певну кількість ситуаційних запитань, з якими студент може зіткнутися у майбутній професійній діяльності та які потребують комплексного розуміння і оцінки проблем, творчого застосування засвоєних з навчальних дисциплін знань, умінь і навичок. До складу комплексних контрольних завдань входили: різноманітні завдання

теоретичного (запитання, тести, складання схем) та практичного характеру (ситуаційні задачі, ділові ігри та ін.).

Таким чином, у результаті написання комплексних контрольних робіт та виконання творчих завдань ми виявили недоліки: не достатньо сформовані знання правил побудови змісту ділового висловлювання та його стратегій, засобів невербального спілкування і вміння «входження» в професійне спілкування та управління його процесом, прогнозування результату комунікативної взаємодії та здійснили їх корегування.

2. Удосконалення процедури відбору лексичного матеріалу на основі науково обґрунтованих критеріїв.

Варто акцентувати увагу на сучасних економічних перетвореннях і великому потоці інформації, які вимагають формування комунікативних умінь і навичок студентів – майбутніх менеджерів. В практиці освіти цій проблемі не приділяється належна увага. Професійна діяльність менеджера ґрунтується на спілкуванні, яке виступає як міжсуб'єктна взаємодія, метою якої є досягнення успіху при виконанні визначених завдань. Таким чином, спілкування є видом комунікативної діяльності, яка функціонує самостійно в період розвитку особистості.

З'ясовано, що головним завданням професійного спілкування менеджера є продуктивна співпраця і вміння спілкуватися з іншими, що включає сприйняття та розуміння людьми один одного, обмін інформацією та взаємодію з метою досягнення поставлених цілей.

Потрібно зазначити, що менеджер-керівник спілкується з підлеглими з метою віддання розпоряджень, рекомендацій, порад, вказівок та отримання актуальної «зворотної» інформації, тому йому притаманна зорієнтованість на мету спілкування та «входження» в контакт з метою розв'язання професійних завдань.

Отже, менеджер-кваліфікований фахівець повинен:

- опрацьовувати інформацію, аналізуючи її;
- правильно вибирати мовні засоби;

- здійснювати аргументований виклад матеріалу;
- вміти дискутувати та при необхідності відстоювати свою думку;
- вміти керувати своїм емоційним та психічним станом, контролювати власну поведінку;
- творчо вирішувати професійні проблеми в процесі спілкування.

На жаль, у міжкультурному професійному спілкуванні досить часто спостерігається виникнення конфліктів, основними причинами яких є:

1) наявність лексико-фразеологічних обмежень, які регулюють використання мовних одиниць;

2) конфлікт між культурними уявленнями та стереотипами різних народів у зв'язку з тими предметами і явищами реальності, які позначені відповідними еквівалентами.

Таким чином, вважаємо за необхідне підкреслити, що правильно відібраний для навчального процесу лексичний матеріал сприяє уникненню конфліктів під час діалогу культур; підвищує якість підготовки фахівця в умовах академічної мобільності, розширення та удосконалення міжнародної економічної співпраці; сприяє ефективній професійній діяльності; стимулює креативність майбутнього менеджера; забезпечує його конкурентоспроможність на міжнародному ринку праці та послуг і успішну співпрацю з діловими партнерами.

Отже, з метою ефективної комунікативної підготовки фахівців та діалогу культур відбір лексичного матеріалу повинен реалізовуватися на основі таких критеріїв:

1) професійної ідентифікації, яка забезпечує якісно новий та високий рівень діяльності менеджера, сприяючи його подальшому особистісному розвитку, набутті та вдосконаленню комунікативної й міжкультурної компетенції, вироблення власної рольової і комунікативної поведінки фахівця міжнародного бізнесу та менеджменту у професійних ситуаціях;

2) сформованості комунікативних умінь у професійній, соціальній та міжкультурній діяльності студента економічного профілю. Характерною при

цьому є наявність комплексу знань про правила професійної поведінки в конкретному соціально-культурному середовищі як мовного, так і невербального характеру та умінь і навичок їх практичного застосування;

3) методичної готовності, яка передбачає наявність сучасних прийомів ефективного управління, що знаходять вираження у: научінні інших, подоланні комунікативно-професійних бар'єрів, в адекватному сприйнятті та інтерпретації актуальної інформації, умінні передавати знання та досвід згідно вимог відповідної професійної діяльності.

Таким чином, вищезазначені критерії при відборі лексичного матеріалу забезпечать: ведення ділових переговорів, презентацій-реклам та презентацій-доповідей; формування навичок слухання та говоріння; уміння відстоювати свою думку та позицію; правильно критикувати та уникати конфліктних ситуацій.

3. Організація індивідуальної, групової і колективної форм навчання в поєднанні з самостійною роботою студентів.

Зважаючи на те, що в основі навчально-виховного процесу є особистість студента, до неї [особистості] повинен використовуватися індивідуальний підхід, завданням якого з психологічної точки зору є: вдосконалення процесів сприйняття та переробки нової автентичної й актуальної інформації, яку студенти отримують ззовні, аналізуючи та порівнюючи її зі своїм власним досвідом; формування та зміна власних думок і суджень по відношенню до людей, об'єктів, предметів та ідей; вплив позитивних і негативних емоцій на сприйняття та оцінку інформації і на поведінку особистості; наявність відповідних процесів, що сприяють ефективному научінню та допомагають при встановленні причинно-наслідкових зв'язків.

Варто акцентувати увагу на сформованих навичках комунікації – вміння слухати і чути, засвоювати та передавати інформацію, вміти керувати процесом спілкування, виховувати в собі та удосконалювати особистісні якості / риси поведінки та характеру в поєднанні з логічним мисленням, яке є

основою в сприйнятті, аналізі та засвоєнні інформації і плануванні професійної діяльності.

Вважаємо за необхідне зауважити, що ґрунтовна робота повинна бути проведена в напрямку формування риторики у студентів. Студент міжнародного бізнесу і менеджменту повинен досконало володіти наукою про красномовство, яка ґрунтується на теорії та дослідженні теоретичних основ і особливостях ораторського мистецтва. Таким чином, його завдання полягає у вивченні структури мовлення керівника, сформованих умінь і навичках переконати співрозмовника в істинності власних думок, ідей чи суджень. З метою отримання позитивного результату менеджер повинен створити ефект емоційно-естетичної піднесеності, використовуючи при цьому майстерність усного і писемного красномовства та його засобів.

Таким чином, студенти, які володіють риторикою, в традиційному розумінні можуть «відігравати» домінуючу роль у професійному спілкуванні, творчо вирішуючи професійні завдання, які виникають в процесі діяльності; вміють правильно використовувати мовні засоби, продуктивно організовуючи спільну професійну діяльність.

Студенти міжнародного бізнесу та менеджменту повинні знати та вміти використовувати: розуміння інформації загалом та професійної, зокрема; способи її збереження та опрацювання; основні типи алгоритмів; мови програмування та програмне забезпечення своєї професійної діяльності; мережу Інтернет як інструмент ділового спілкування. Потрібно зазначити, що інформаційна культура є складовою КПС студента – майбутнього економіста, компонентами якої є: культура подання інформації, її сприймання та користування, використання новітніх інформаційних технологій.

Отже, кваліфікований менеджер повинен володіти уміньми та навичками різних видів роботи з інформацією, розвиненим логічним мисленням та сформованим мовленням.

У нашому дослідженні ефективними колективними формами навчання були наступні:

- лекція, під час якої не лише здійснювалася пізнавальна діяльність, а й формувалися переконання студентів, активізувалося логічне мислення, уміння аналізувати та робити висновки;
- практичне заняття, що сприяло формуванню практичних умінь і навичок та комунікативної взаємодії;
- семінар, на якому формувалися та удосконалювалися навички висловлювання, спостереження, аналізу, взаємодії з іншими та роботи в певній групі, у самостійному регулюванні своєї поведінки;
- дискусія, мета якої полягала у здійсненні спільної діяльності у формі співпраці, що об'єднувала всіх учасників певної підгрупи із «використанням» пізнавальної мети.

Вагомих результатів у навчальному процесі було досягнуто в результаті застосування:

- рольових ігор, які сприяли розвитку конкретного економічного мислення та вмінню використовувати знання для економічних розрахунків, стимулювали розвиток ініціативності та творчості;
- ділових ігор, що виступали засобом активізації навчання в спеціально створених умовах та «навчали» студентів приймати оптимальні рішення в контексті конкретних проблемних ситуацій;
- ситуаційних ігор, які містили професійні завдання, для розв'язання яких студенти використовували знання конкретних навчальних дисциплін;
- дослідницьких ігор, що проводилися з метою перевірки гіпотези щодо нових принципів організації та взаємовідносин в колективі;
- імітаційних ігор, які сприяли формуванню умінь та навичок професійно-комунікативної взаємодії;
- розповіді, яка формувала свідомість студентів за допомогою слова, яке є не лише джерелом отримання знань, але й засобом організації та

управління навчально-пізнавальною діяльністю; відбувався вплив на почуття студентів, результатом якого є розуміння та усвідомлення моральних оцінок та норм поведінки в суспільстві;

- бесіди, під час якої здійснювалося повідомлення нового навчального матеріалу, його закріплення, повторення, перевірка і оцінка знань;
- ігрового проектування, завданням якого було: формування навичок у студентів щодо виявлення складних організаційно-економічних проблем, відпрацювання методичних рішень, планових завдань;
- тренінгів, що сприяють формуванню цілісності пізнавального стилю, пошуковій активності, удосконаленню умінь та навичок аналізу та синтезу, самопізнання та саморозвитку [136], [180], [324]; встановленню контактів з іншими людьми. Варто зазначити і те, що дуже часто психологічні тренінги на початковому етапі професійної діяльності менеджера спрямовані на ліквідацію депресії та відновлення контролю над собою [327].
- самостійної роботи, яка полягала у формуванні окремих якостей особистості, наприклад, уваги, відповідальності, спостережливості та в удосконаленні комунікативних умінь і навичок.

Отже, завданнями групової роботи були: сформувати вміння, спрямовані на налагодження контактів у майбутній професійній діяльності, «побудові» взаємовідносин, «розпізнаванні» психологічної позиції мовця, управлінні власним психологічним станом в процесі професійного спілкування.

На нашу думку, особливої уваги заслуговує індивідуальна робота, мета якої полягала у:

- стимулюванні пізнавальної активності майбутніх фахівців;
- розвитку в них індивідуальних здібностей;
- формуванні «ділової етики» та її особливостей;
- розвитку та удосконаленні управлінських умінь та навичок;

- підвищенні рівня готовності студентів до ділового спілкування та виконання професійних функцій.

Зупинимось конкретніше на рольових іграх. Потрібно зазначити, що:

- рольова гра є ефективним засобом формування комунікативності студентів;
- вона мотивує, стимулює спілкування студентів та їх взаємодію;
- відображає природні переживання мовців;
- містить проблемний характер створеної ситуації.

Таким чином, у процесі застосування рольової гри створюється найбільш достовірною модель спілкування, оскільки представлена мовленнєва і немовленнєва поведінка учасників. Мотиваційно-стимулюючі її особливості актуалізують потреби у запитанні, переконанні, доказі, висловленні думки; сприяють формуванню навчальної співпраці та партнерської взаємодії. Враховуючи особливу форму моделювання ситуацій професійної взаємодії майбутньої діяльності, з'ясовано, що за її допомогою учасники гри розвивають і вдосконалюють важливі професійні уміння.

Потрібно зазначити, що різновидом рольових ігор є ділова і ситуативна гра, яка полягає у моделюванні певних етапів професійної діяльності.

Ми пропонуємо добірку рольових, ділових та ситуативних ігор, які сприятимуть, по-перше, формуванню у майбутніх фахівців аналітичних і регуляційних умінь; по-друге, розвитку професійно-комунікативних умінь та навичок, особистісних рис майбутнього фахівця; по-третє, формуванню КПС студента економічного профілю. Доцільно використовувати такі:

- «інтерв'ю»;
- «реклама»;
- «презентація»;
- «прес-конференція»;
- «Брейн-ринг»;
- «круглий акваріум»;
- «дзеркало»;

- «директор-керівник»;
- «без маски»;
- ✓ Гра «Інтерв'ю» виступала показником сформованості навичок ділового спілкування та поведінки з поєднанням знань базових економічних дисциплін.
- ✓ Вибір важливої та необхідної професійної інформації у компактному вигляді з використанням наочних засобів забезпечувала гра «Реклама».
- ✓ Навички аналізу та переконання, міміки і жестів, ораторського мистецтва найкраще спостерігалися у грі «Презентація».
- ✓ Використання гри «Брейн-ринг» є актуальним на заключному етапі вивчення матеріалів лінгвокраїнознавчого характеру в поєднанні з професійною спрямованістю.
- ✓ З метою розвитку професійно-комунікативних умінь студентів – майбутніх менеджерів була включена гра «круглий акваріум», під час якої студенти-учасники поступово «вступали» в дискусію один з одним.
- ✓ Застосування гри «Дзеркало» було ефективним у розвитку рефлексії та емпатії майбутніх фахівців. Вона передбачає взаємний обмін думок і вражень про дії партнерів.
- ✓ Гра «Директор-керівник» передбачає різні рівні труднощів, з якими зустрічається менеджер, акцентуючи увагу на свободі поведінки учасників гри. Вона сприяє формуванню КПС майбутнього фахівця, його лідерських якостей та вказує на те, що роль керівника є посиленою для кожного студента.
- ✓ З метою формування гуманістичних рис особистості, забезпечення щирих висловлювань та побажань була використана гра «Без маски». Кожен студент отримував аркуш паперу з написаною фразою, або висловом без закінчення і повинен був завершити її.

- ✓ «Прес-конференція» виступала своєрідним підсумком сформованих умінь та навичок діалогічного, монологічного та ситуативного мовлення.

Таким чином, рольова гра визначається як багатофункціональна діалогова діагностична і корекційно-тренінгова методика.

Оскільки соціальним замовленням сучасного суспільства є розвиток творчої особистості, який практично не завжди здійснюється, ми пропонуємо формувати креативність студента, адже вона [креативність]:

- визначає продуктивно творчу спрямованість особистості і є основним стрижнем її соціальної орієнтації в житті;
- є базовою детермінантою професійної творчості;
- сприяє розвитку творчого потенціалу фахівця та його самоактуалізації у соціальній сфері [213].

З метою кращого засвоєння знань з базових дисциплін та удосконалення професійних умінь і навичок ми використовували на заняттях різного типу творчі завдання. Варто підкреслити ефективність такої діяльності, оскільки мовний матеріал був представлений німецькою професійною лексикою. При виконанні творчих завдань зверталася увага на лінгвокраїнознавчу інформацію, діловий етикет, риторику, мову тіла (жести, міміки), «золоті правила поведінки» [339]. Необхідно відзначити ефективність таких завдань:

- 1) виконання презентації-доповіді та презентації-реклами [125];
- 2) проведення переговорів [31];
- 3) ділове листування, розмови по телефону, ділові зустрічі, наради [438];
- 4) віртуальні тренажери або бізнес-симуляції [298];
- 5) ведення професійно спрямованого діалогічного монологу [209];
- 6) залучення студентів до наукових досліджень [249];
- 7) проведення відеоконференцій, консультаційних заходів з використанням інформаційно-технологічних структур [8], [215];

- 8) складання резюме [349];
- 9) проведення студактивного заняття [7];
- 10) сприймання повідомлення на слух (власного читання та аудіювання) та вміння «будувати» повідомлення (говоріння та письмо) [89];
- 11) написання анотацій, тез, рефератів [389];
- 12) написання відгуків-рефератів [310].
- 13) опрацювання аутентичних матеріалів та розвиток навичок професійної комунікації при використанні служб Інтернету [72];
- 14) робота з аудіо- та відеотекстами творчого спрямування [218].

Вважаємо за необхідне підкреслити, що віртуальне спілкування має багато позитивних аспектів у формуванні культури професійного спілкування. Варто зазначити, що інформація є завжди актуальна, автентична за змістом, формою та функціями. Як правило, вона підготовлена професіоналами, високої якості з фотографіями, графіками і діаграмами; надається можливість доступу до інтерактивних серверів; формується вирішення важливих професійних проблем і розв'язання завдань; здійснюється професійна комунікація з представниками фірм, організацій та обмін досвідом; є широкі можливості для групової роботи, стимулювання міжсуб'єктної взаємодії та забезпечення зручними й ефективними засобами для навчання, спілкування чи співпраці.

Зупинимось детальніше на цьому виді роботи. З метою оптимізації формування КПС студентів – майбутніх економістів ми запропонували аутентичні аудіо- та відеотексти. Лінгвістичний аспект характеризувався великою кількістю своєрідної лексики: наявність фразеологізмів, ідіом, сталих виразів, слів із стилістичним забарвленням, часток, неологізмів та архаїзмів. Особливістю відзначався і синтаксис: порядок слів у реченні, їх логічна незавершеність, фрагментарність висловлювань. Соціокультурна спрямованість професійної підготовки майбутнього менеджера реалізується за допомогою лексичного запасу. Зважаючи на типові та нетипові ситуації

спілкування, розрізняють фонову, безеквівалентну лексику, розмовні кліше, лексику з експресивним забарвленням, діалектизми.

Таким чином, щоб увійти в контекст іншої культури, треба знати і розуміти усі її реалії та особливості комунікації нації, народу.

Потрібно зазначити, що психологічний аспект вищеназваних текстів відображається в діяльнісній структурі говоріння. При його опрацюванні відбувається мовленнєва взаємодія та вплив на читача-слухача і створюється необхідна основа для розвитку говоріння, що сприяє активізації мислення студентів. При цьому структура, змістова наповненість і оформлення відео- та аудіотекстів стимулює підвищення мотивації та створює умови для «занурення» в мовленнєве середовище.

Ефективність їх застосування полягає у:

- формуванні уявлення студентів міжнародного бізнесу і менеджменту про специфічні особливості іншої культури;
- наявності інформації, яка відповідає віковим та статевим особливостям, інтересам студентів;
- зображенні та звуковому супроводі сюжету, що активізують до роботи на занятті, забезпечуючи її невимушеність;
- наочності ситуації країнознавчого характеру, яка сприяє кращому запам'ятовуванню елементів аутентичності;
- у ході роботи спостерігається краще розуміння тексту, формуються його зв'язки з реальними подіями та фактами;
- кращому розумінню та вивченню особливостей мови тіла (жестів і міміки) носіїв певної спільноти;
- формуванні ораторського мистецтва із врахуванням мовленнєвої специфіки народу.

Вважаємо за необхідне підкреслити, що виконання практичних творчих завдань сприяло практичному формуванню культури професійного спілкування.

Особливу результативність навчально-виховного процесу забезпечило використання ситуації успіху. Ученими визначено три етапи створення ситуації успіху:

1. Мотиваційний етап. Відбувається створення викладачем у студентів установки на успішне виконання поставленого завдання.

2. Організаційний етап. Викладачем забезпечуються умови для виконання завдання. На цьому етапі використовуються прийоми: емоційне розвантаження, зміна завдань за бажанням студентів, допомога групи.

3. Підсумковий етап. Організація викладачем діяльності з використання результату виконаної роботи як стимулу до нового навчального завдання [393, с. 172].

Дотичними до проблеми організації успішної діяльності майбутнього менеджера та маркетолога є проблеми самовиховання та самоменеджменту. З метою її розв'язання студенти повинні опанувати технологію професійного самовиховання, яка передбачає виконання алгоритму наступних дій, серед яких основними є: цілепокладання, планування, вибір методів і засобів самовиховання, реалізація цілей, самоконтроль, корекція програми самовиховання із врахуванням результатів самоконтролю та самооцінки [393, с. 181], [394].

Результативно-оцінювальний компонент моделі містить критерії, рівні сформованості КПС та результат. На основі закономірностей професійного становлення особистості студента міжнародного бізнесу і менеджменту, взаємозв'язку між компонентами досліджуваного явища та структурних складових КПС виокремлено, вдосконалено та охарактеризовано критерії: мотиваційний, інтелектуальний, діяльнісний, емоційний та показники, які комплексно відображають рівень сформованості КПС майбутнього фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту (високий, достатній, середній, низький). Критеріальну базу дослідження відображено у табл. 2.3.

Критерії та показники рівнів сформованості культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту

К р и т е р і ї	Показники	Рівні сформованості КПС			
		висо- кий	достат- ній	серед- ній	низький
1	2	3	4	5	6
Мотиваційний	<ul style="list-style-type: none"> - усвідомленість потреби в іншомовному професійному спілкуванні; - спрямованість на ділове спілкування, на партнерство; - бажання «бути особистістю зі сформованою КПС»; - потреба у вивченні іноземних мов, захоплення комунікацією на іноземній мові та професійним спілкуванням 	творча професійно-комунікативна спрямованість	зацікавленість у професійно-комунікативній спрямованості	слабка активна професійно-комунікативна спрямованість	пасивна або недосконала професійно-комунікативна спрямованість
Інтелектуальний	<p>володіє знаннями щодо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сутності професійної культури як характеристики цілісної особистості; - норм невербальної та вербальної поведінки у рідній та іноземній культурі; - лексики соціальної, повсякденної, професійної тематики; - віртуального та опосередкованого спілкування; - особливостей інтонації і вимови; навиків володіння ораторським мистецтвом; - правильності граматичних конструкцій; - системних лінгвокраїнознавчих знань 	знання глибокі, системні, усвідомлені, «співзвучні» з особистісною позицією	знання глибокі, усвідомлені. Результат – характеризується елементами творчого підходу виконавця	знання не глибокі, безсистемні. Результат – не завжди існує ціннісне відношення	уривчасті, безсистемні, неусвідомлені уявлення, відсутність ціннісних відношень

1	2	3	4	5	6
Діяльнісний	<p>має навички щодо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знання та володіння професійним етикетом; - створення сприятливої атмосфери спілкування; - ґрунтовних умінь та навичок з базових дисциплін; - оцінки комунікативної ситуації й адаптації до нових умов ситуативного спілкування; - вибору оптимальної моделі поведінки та складання плану комунікативних дій; - ведення бесіди, діалогу іноземними мовами, використовуючи елементи опису, роздумів, аналізу, прогнозу в співвідношенні з професійним комунікативним завданням; - сприймання іншомовного мовлення на слух і відтворення (усно і письмово); - «побудови» власне висловлювання на основі знань, якими володіє менеджер; - уміння дати оцінку власним професійно-комунікативним діям, протиставляючи «Я – ідеальне» та «Я – дійсне» діям іншої сторони 	творчий рівень виявлення умінь, все відбувається усвідомлено	репродуктивний характер умінь, все відбувається усвідомлено	репродуктивний характер умінь, не все відбувається усвідомлено	уміння виконуються оперативно, не усвідомлено
Емоційний	<ul style="list-style-type: none"> - якості особистості, необхідні для формування культури професійного спілкування; - почуття задоволення від професійної діяльності; - емоційно-стилістична забарвленість висловлювання залежно від інтенції, умов професійної комунікації; - вияв симпатії до співрозмовника, бажання зрозуміти його, ефектне подання власного бачення щодо вирішення проблеми; - ціннісне ставлення до акту професійної комунікації іноземною мовою 	якості особистості сформовані, емоційні реакції стійкі, позитивні, адекватні	не всі якості особистості сформовані, емоційні реакції стійкі, адекватні	якості особистості сформовані вибірково, емоційні реакції ситуативні, позитивні	якості особистості здебільшого не сформовані, емоційні реакції стійкі, негативні, неадекватні

Отже, таким є зміст критеріїв та основна характеристика їх показників, розроблена нами.

Таким чином, ефективність запропонованої нами структурно-функціональної моделі та технології формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності у процесі фахової підготовки засвідчила експериментальна частина нашого дослідження, результати якої подано у наступному підрозділі.

Висновки до другого розділу

Під час дослідно-експериментальної роботи розроблено та обґрунтовано структурно-функціональну модель формування КПС майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності, структурними компонентами якої є: мотиваційно-цільовий, формувально-процесуальний та результативно-оцінювальний. Системотвірними елементами моделі є структурні компоненти професійної культури менеджерів і маркетологів та особливості її формування.

До мотиваційно-цільового компоненту моделі належить мета, завдання, закономірності та принципи навчання, структура формування і модель КПС фахівця зовнішньоекономічної діяльності. Ефективним у навчально-виховному процесі було використання специфічних принципів: особистісно-орієнтованого спілкування, колективної взаємодії та «сходження» до професійної культури.

Формувально-процесуальний компонент теоретичної моделі передбачає технологію формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту. Основними засобами технології є спецкурс «Формування культури професійного спілкування менеджерів», тренінг для викладачів «Основи комунікативної взаємодії» та творчі види діяльності, які здійснюються безпосередньо в навчальному процесі та в позааудиторній роботі. Виокремлено, обґрунтовано та визначено педагогічні умови реалізації технології: забезпечення взаємозв'язку теоретичного, морально-психологічного та практичного компонентів формування культури професійного спілкування; вдосконалення процедури відбору лексичного матеріалу на основі науково обґрунтованих критеріїв; організація індивідуальної, групової і колективної форм навчання в поєднанні з самостійною роботою студентів.

Враховано особливості підготовки фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту: формування професійної інтерактивної компетенції, розвиток

навичок побудови моделей спілкування шляхом професійної комунікативної взаємодії, створення ситуацій професійної співпраці в поєднанні з навчанням міжкультурного спілкування, вивчення та засвоєння професійних і лінгвосоціокультурних концепцій з метою формування професійної інтерактивної компетенції тощо.

Використання у навчально-виховному процесі специфічних методів: виявлення актуальних способів формування КПС майбутніх менеджерів; застосування комунікативних методів; створення «простору вільного вибору»; системи професійно-комунікативних дій сприяло результативній і творчій діяльності у групах студентів.

Результативно-оцінювальний компонент моделі містить критерії, рівні сформованості КПС студента – майбутнього економіста та результат, який полягає у сформованості КПС міжнародного менеджера та економіста. Удосконалено критерії (мотиваційний, інтелектуальний, діяльнісний та емоційний) та показники рівнів (високий, достатній, середній, низький), які комплексно відображають стан і рівень сформованості КПС майбутніх фахівців.

Структурно-функціональна модель формування КПС майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності відображає гуманістичну спрямованість комунікативної діяльності студентів шляхом визначення пріоритетності інтересів особистості; реалізацію творчого підходу до особистості студента за допомогою комплексу навчально-дослідних завдань проектного типу; створення комфортного психологічного мікроклімату в професійному спілкуванні студентів у малих групах; реалізацію індивідуального підходу до навчання із застосуванням різнорівневих завдань.

Поєднання у моделі синергетичного, когнітивного, системного, компетентнісного, гуманістичного, міжпредметного та технологічного підходів забезпечує ефективність її застосування у процесі підготовки фахівців економічного профілю. Таким чином, синергетичний підхід – технологія є відкритою, залежить від впливу зовнішніх факторів, здатною до

самореалізації; когнітивний – передбачає вдосконалення змісту формування КПС з метою розширення уявлень студентів про особливості міжнародних економічних відносин; системний – технологія адекватна цілісному формуванню КПС, відображеній у структурно-функціональній моделі; компетентнісний – зорієнтований на компетентності, які набувають студенти в результаті навчання; гуманістичний – спрямований на зростання суспільного динамізму та уникнення й подолання міжособистісних протиріч; міжпредметний – забезпечує поєднання та взаємозв'язок усіх циклів навчальних дисциплін; технологічний – розробку технології формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту.

Матеріали дослідження опубліковані в працях автора [37], [39], [40], [46], [48], [50], [54].

РОЗДІЛ III

ТЕХНОЛОГІЯ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТА ЕКОНОМІСТІВ

3.1. Програма і реалізація експериментальної роботи з формування культури ділової комунікативності та взаємодії

Експериментом були охоплені студенти другого-четвертого курсів Тернопільського національного економічного університету (Україно-нідерландський факультет економіки та менеджменту, факультет міжнародного бізнесу та менеджменту, Україно-німецький економічний факультет). Студенти, з яких були сформовані групи, відповідали напрямом підготовки: 0501 «Економіка та підприємництво», спеціальність 6.050100 «Міжнародна економіка» та 0502 «Менеджмент», спеціальність 6.050200 «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності». В експериментальному дослідженні взяли участь майбутні фахівці Донецького державного університету управління (факультет менеджменту) другого та третього курсів галузі знань 0306 «Менеджмент і адміністрування», напряму підготовки «Менеджмент», варіативної компоненти «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності». Загалом кількість студентів становила 356 осіб, в експериментальних групах – 175 осіб, а в контрольних – 181.

З метою забезпечення правдивої, достовірної та об'єктивної інформації під час проведення експерименту нами було вибрано експериментальні й контрольні групи. Потрібно зазначити важливість цього моменту, оскільки відносна однорідність студентів у групах за кількісними та якісними показниками забезпечує більшу достовірність результатів дослідження. При формуванні груп були враховані наступні показники (див. табл. 3.1.).

На нашу думку, важливими складовими при формуванні культури професійного спілкування вважаємо психолого-фізіологічні особливості, а саме: темперамент і тип характеру, вміння спілкуватися та комунікабельність.

**Характеристика експериментальної і контрольної групи,
які брали участь в експерименті**

	Кіль- кість студентів	Демографіч- ний аспект		Статева приналеж- ність		Успішність (базові дис- ципліни)	Рівень володіння іноземною мовою	
		місто	село	жін.	чол.		з попередн. вивченням	без попер. вивчення
ЕГ	175	95	80	89	86	4,7	92	83
КГ	181	93	88	90	91	4,5	96	85

За допомогою тестів «Ваш паспорт темпераменту» (додаток И), «Сумісність характерів» (додаток К), «Ваш тип характеру» (додаток Л), «Чи приємно з Вами спілкуватися?» (додаток М), «Чи комунікабельні Ви?» (додаток Н), «Який Ви слухач?» (додаток П), «Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації» (додаток Р) ми визначили, що відібрані групи є подібними та можуть брати участь для порівняння в педагогічному експерименті.

Виходячи з того, що культура професійного спілкування – це сукупність поетапно сформованих у процесі професійно-орієнтованого навчання професійно-комунікативних знань, умінь і навичок для ефективного вирішення професійних завдань з представниками лінгвокультурної спільноти, ми виділили головні показники рівня її формування у майбутніх менеджерів:

- індивідуально-психологічні властивості суб'єкта;
- комунікативно-мовленнєві властивості суб'єкта;
- культурно-освітні властивості суб'єкта.

На констатувальному етапі експерименту ми проводили попередню діагностику сформованості культури професійного спілкування шляхом анкетування та тестування студентів другого та четвертого курсів Україно-

нідерландського факультету економіки та менеджменту та другого і третього курсів факультету менеджменту Донецького державного університету управління. Зразки анкет та тестів подані у додатках С, Т, У.

Аналіз результатів виявив рівні уявлень студентів про культуру професійного спілкування. З цією метою була використана «Асоціограма» (додаток Ф) та методика незакінченого речення, де студентам було запропоновано завершити фразу «Культура професійного спілкування – це ...». Результати відповідей студентів були такими (див. рис. 3.1.).



Рис. 3.1. Результати відповідей, враховуючи «Асоціограму».

При використанні методики незакінченого речення найбільш поширеними відповідями були:

- ✓ культура професійного спілкування – це знання базових дисциплін у поєднанні з діловим спілкуванням, знанням іноземної мови (25 %);
- ✓ ... – це володіння діловим/професійним етикетом із елементами ораторського мистецтва та знанням іноземної мови (20 %);
- ✓ ... – це вміння поводитись на презентаціях, укладати договори, рекламувати продукцію (15 %);
- ✓ ... – це правильне спілкування іноземною мовою, знання країнознавчих особливостей (15 %);
- ✓ ... – це вміння керувати процесом професійного спілкування, володіти задатками керівника (15 %);

- ✓ інші варіанти відповідей (10 %).

Проаналізувавши відповіді студентів, ми вважаємо за необхідне підкреслити, що їхні уявлення про культуру професійного спілкування загалом безсистемні, розпливчасті, необґрунтовані; проте, позитивним є те, що студенти усвідомлюють важливість знання не лише базових дисциплін, а й знання і володіння іноземною мовою та лінгвокраїнознавчою інформацією, діловим професійним етикетом у поєднанні з елементами ораторського мистецтва та відповідними якостями особистості, наприклад інтелектуальність, моральні якості, високий рівень культури та ін.

Таким чином, з метою визначення рівня сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту було проведено констатувальний експеримент. У контрольних та експериментальних групах нами були використані такі методи, як бесіда, анкетування, тестування, педагогічний моніторинг. Для досягнення мети констатувального експерименту та визначення рівня сформованості КПС майбутнього менеджера за кожним критерієм (див. підрозділ 2.1.) нами було проведено діагностичний зріз, основу якого становили тести.

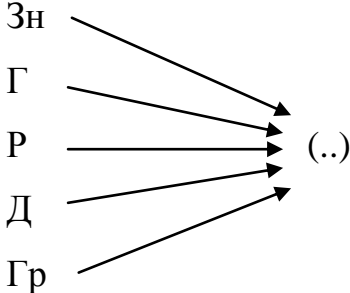
З метою визначення рівня мотивації студентів у формуванні КПС було проведено спостереження та бесіду. Студентам міжнародного бізнесу і менеджменту було запропоновано дати відповідь на низку запитань (10 – максимальна кількість балів).

Результати відповідей було оцінено так: кожна правильна відповідь – 1 бал, неправильна відповідь чи пропущене запитання – 0 балів. Таким чином, обробка даних результатів діагностики рівня мотивації студентів вказує на те, що низький рівень становить 0–4 бали, середній 5–6 балів, достатній – 7–8 балів та високий – 9–10 балів. З метою визначення інтелектуального рівня студентів факультету міжнародного бізнесу і менеджменту було проведено анкетування «Оцінка інтелектуального рівня студентів економічного профілю». Анкета складалася з 12 запитань (див. табл. 3.2.).

Оцінка інтелектуального рівня студентів економічного профілю

№ з/п	Запитання	Кількість відповідей у %
1	2	3
1.	Якої літери не вистачає? Щ Ц Т П Л?	
2.	Якого числа не вистачає? 16 (27) 43 29 () 56	
3.	Якого числа не вистачає? 4 9 20 8 5 14 10 3 ?	
4.	Якої літери не вистачає? А Г Ж Г З Л З М ?	
5.	Яке слово пропущене? ПЛАТО (ТАНК) ОКУНЬ ВЕРБА () АТЛАС	
6.	Які числа пропущені? 1 4 5 ? 2 3 6 ?	
7.	Продовжіть числовий ряд 64 48 40 36 34 ?	
8.	Яке число пропущене? 2 6 ? 9 54 18 81 27	

Закінчення таблиці 3.2.

1	2	3
9.	<p>Яке число пропущене?</p> <p>8 5 2</p> <p>4 2 0</p> <p>9 6 ?</p>	
10.	<p>Яке місто зайве?</p> <p>Київ</p> <p>Лондон</p> <p>Париж</p> <p>Нью-Йорк</p> <p>Берлін</p> <p>Москва</p>	
11.	<p>Яке закінчення є спільним для слів?</p> <p>Зн</p> <p>Г</p> <p>Р</p> <p>Д</p> <p>Гр</p> 	
12.	<p>Що зайве?</p> <p>Юпітер</p> <p>Марс</p> <p>Аполлон</p> <p>Нептун</p> <p>Меркурій</p> <p>Плутон</p>	

За кожную стверджувальну відповідь студенти отримували по 1 балу. З метою визначення рівня володіння культурою професійного спілкування зі студентами було проведено бесіду на економічну тематику. Особливу увагу

звертали на професійно-комунікативні уміння, навички будувати партнерські відносини, розв'язувати ситуативні завдання. Оцінювання здійснювалося за 10-ти бальною шкалою.

Діагностику емоційної сфери ми провели також за допомогою анкетування «Оцінка знань та володіння діловим / професійним етикетом і ораторським мистецтвом» (див. табл. 3.3.).

Таблиця 3.3.

**Оцінка знань та володіння
діловим/професійним етикетом і ораторським мистецтвом**

№ з/п	Запитання	Так	Ні
1.	Чи знаєте Ви особливості ділового етикету?		
2.	Чи часто Ви використовуєте Ваші знання на практиці?		
3.	Чи знаєте Ви відмінності між Східною та Західною культурою?		
4.	Чи вивчаєте Ви основи ділової етики на заняттях?		
5.	Чи вважаєте Ви Ваш рівень знань достатнім для Вашої майбутньої професійної діяльності?		
6.	Чи спілкуєтеся Ви правильно іноземною мовою?		
7.	Чи знаєте Ви елементи риторики?		
8.	Чи використовуєте Ви її на заняттях?		
9.	Чи можете Ви володіти увагою аудиторії слухачів?		
10.	Чи вільно «тримаєтеся» у незнайомому товаристві?		
11.	Чи вдається Вам легко змінити інтонацію, тембр голосу та темп розмови?		
12.	Чи вважаєте Ви, що знання та володіння професійним етикетом і ораторським мистецтвом є необхідними для Вашої майбутньої професійної діяльності?		

Анкета складалася з 12 запитань. За кожну стверджувальну відповідь нараховували 1 бал.

З метою визначення якостей особистості, необхідних для формування КПС майбутнього менеджера, було проведено анкетування, під час якого було запропоновано студентам назвати та обґрунтувати їх [якості]. Домінуючими були такі характеристики: професійність, творчість, енергійність, поміркованість, ерудованість, гуманність, доброта, щирість. За результатами анкетування студенти отримали 9–10 балів – високий рівень, 7–8 балів – достатній рівень, 5–6 балів – середній рівень та 0–4 бали – низький рівень.

З метою визначення сформованості професійних умінь і навичок студентів з іноземної мови було проведено комплексне тестування, яке складалося з чотирьох частин, кожна з яких відповідала певному виду мовленнєвої діяльності – письму, читанню, аудіюванню та говорінню (додатки X.1, X.2, X.3, X.4). Кожний блок тестів оцінювався за 10-ти бальною шкалою.

На констатувальному етапі експерименту нами був організований тренінг для викладачів різних дисциплін, який проходив у формі навчального семінару (див. табл. 3.4.) та поєднував різні форми письмового й усного опитування. Перед викладачами було завдання: сформувати здатність студентів до професійної комунікативності як однієї з провідних якостей майбутніх фахівців. Потрібно зазначити, що це можливе за умови високого рівня викладання на факультеті.

Мета семінару полягає у формуванні прагнення у викладача вимагати в студентів не лише знання і вміння з фахових дисциплін, а й сприяти розвитку КПС студентів у навчально – виховному процесі. Важливість семінару тим більша, що в умовах приєднання до Болонської декларації збільшилася кількість годин на письмове опитування, тестовий контроль. Варто зазначити, що кваліфікований викладач повинен поєднувати на заняттях комп'ютерну форму контролю знань з усним спілкуванням, у ході якого не лише перевіряється рівень засвоєння навчальних дисциплін, а й формується

прагнення до ділового спілкування – основи успішної професійної діяльності майбутнього менеджера Отже, важливою є не лише гуманітарна підготовка самого викладача, а також його компетенція як фахівця.

Таблиця 3.4.

**Теми навчального семінару-тренінгу для викладачів
«Основи комунікативної взаємодії»**

№ з/п	Теми
1.	Проблема подолання відсутності міжпредметної координації у системній підготовці студентів економічного профілю.
2.	Ефективні форми роботи при поєднанні гуманітарних і профільних навчальних дисциплін.
3.	Формування професійних якостей менеджера.
4.	Розвиток у студентів у навчально-виховному процесі професійного спілкування.
5.	Переваги та недоліки письмового й усного опитування.
6.	Поєднання комп'ютерної форми контролю з усним спілкуванням.
7.	Значення гуманітарної підготовки викладача та його компетенції як фахівця.
8.	Студент – суб'єкт навчально-виховного процесу.
9.	Вирішення проблеми конфліктності між викладачами та створення позитивного мікроклімату на факультеті та на кафедрі.
10.	Стимулювання підвищення рівня культури спілкування викладачів та майбутніх менеджерів.

Проведене анкетування, яке містить три запитання:

1. Чи бажаєте Ви додатково відвідати тренінг з метою вдосконалення Вашої КПС?
2. Чи володієте Ви належною теоретичною підготовкою з дисциплін, які викладаєте студентам?

3. Чи працюєте постійно над собою з метою самовдосконалення?

показало, що запропонований нами тренінг, як додаткова дисципліна є небажаним, оскільки виникає боязнь отримання додаткової «дози» інформації, яку необхідно опрацювати, а не всі викладачі готові до цієї роботи.

Формуючи культуру спілкування студентів, погоджуємося з тим, що зменшення рівня конфліктності у групах покращує їх міжособистісне спілкування, допомагаючи знайти спільну мову між одногрупниками, створюючи сприятливий мікроклімат. Це відповідно позитивно впливає на процес навчання студентів.

Серед форм контролю є комп'ютерний, усний, письмовий, тестовий. Вважаємо за необхідне підкреслити, що письмові тести, які тепер дуже поширені, є не завжди ефективною формою контролю, адже вона – частково обмежена.

Було проведено анкетування серед студентів: «Чи вважаєте Ви, що тестовий контроль є ефективним?», де ми запропонували назвати три переваги та три недоліки письмової форми контролю. Результати анкетування були такими (див. рис. 3.2.):

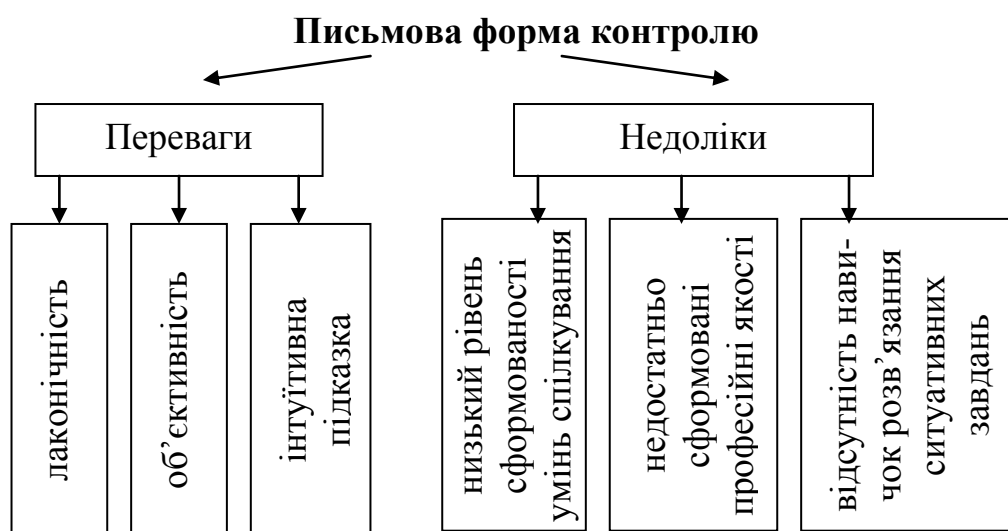


Рис. 3.2. Результати анкетування.

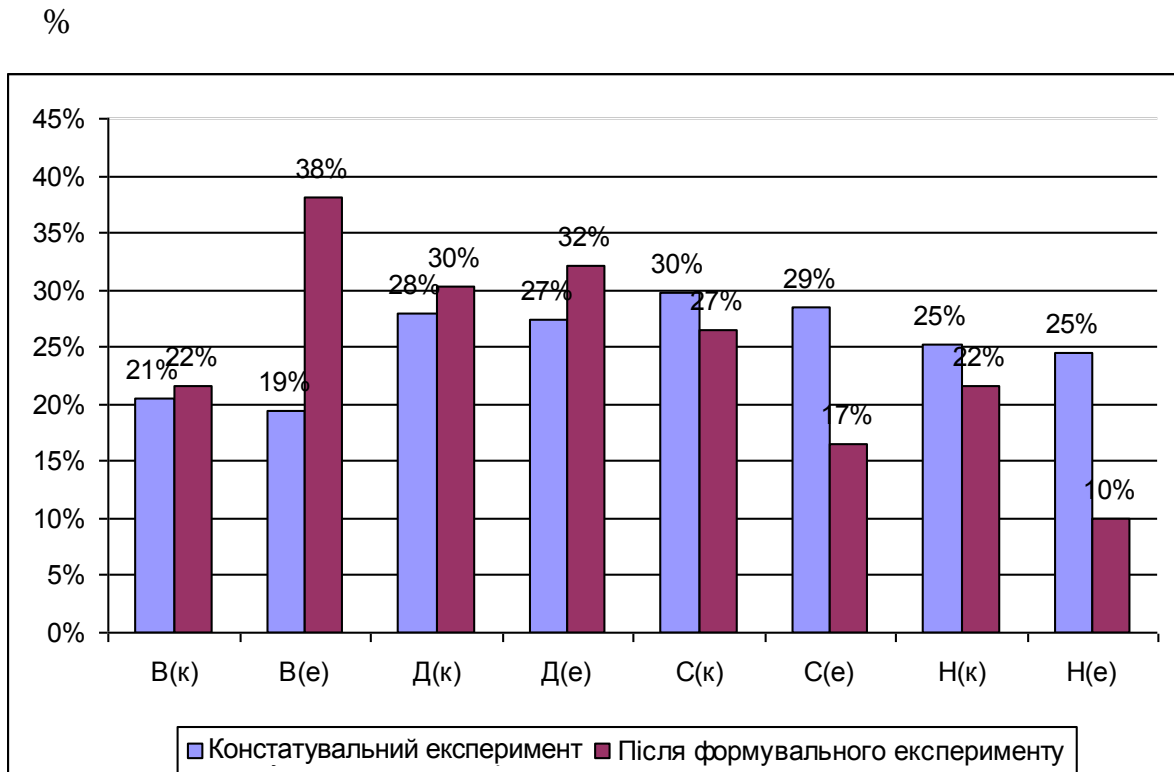
Вважаємо, що низький рівень сформованості умінь спілкування, недостатньо сформовані професійні якості та відсутність навичок розв'язання ситуативних завдань є основними характеристиками низької КС студентів. На нашу думку, немає резону здійснювати тестовий контроль, якщо перевагою його є об'єктивність, що насправді не є об'єктивністю. А тому перехід на усну форму контролю з поєднанням різних форм письмового контролю, які містять не лише тести, сприятимуть ефективному формуванню КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту.

Варто також зазначити недоліки, які перешкоджають формуванню культури професійного спілкування:

- відсутність сформованих вимог у студентів для майбутньої професійної діяльності;
- недостатнє знання етикету та ділового етикету;
- недостатнє володіння ораторським мистецтвом;
- недостатньо розвинуті та сформовані якості лідера;
- наявність психологічних бар'єрів та перешкод у спілкуванні;
- недостатнє володіння лінгвокраїнознавчою інформацією;
- недостатня підготовка викладачів до створення комунікативного середовища у процесі формування іншомовної компетентності і розвитку професійного спілкування;
- недостатній рівень володіння іноземною мовою та вміння використовувати її на практиці;
- невміння створити професійну комунікацію, її план та передбачити поведінку в конфліктній ситуації.

На основі результатів діагностичного зрізу вважаємо, що в експериментальних групах (175 студентів) низький рівень сформованості КПС зафіксовано у 43 студентів, середній – у 50 студентів, достатній – у 48 студентів і високий – у 34 студентів. У контрольних групах (181 студент) було виявлено низький рівень у 44 студентів, середній – у 52 студентів, достатній – у 49 студентів і високий – у 36 студентів.

Таким чином, рівні сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за результатами діагностичного зрізу в експериментальних і контрольних групах (у %) представлені на рис. 3.3.



В – високий рівень;

е – експериментальна група

Д – достатній рівень;

к – контрольна група

С – середній рівень;

Н – низький рівень

Рис. 3.3. Рівні сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту.

Проведений констатувальний етап експерименту показав низькі результати сформованості КПС у майбутніх менеджерів. Переважаючим в експериментальних та контрольних групах респондентів є середній рівень сформованості КПС студентів зовнішньоекономічної діяльності, що свідчить про необхідність використання дидактичної технології, яка забезпечить

ефективність та результативність формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу та менеджменту.

Технологія містить мету, етапи організації пізнавальної діяльності викладачів і студентів, зміст теоретичної і практичної підготовки, традиційні та специфічні методи і засоби навчання та виховання, форми організації навчальної діяльності, спецкурс «Формування культури професійного спілкування менеджерів», педагогічні умови реалізації технології.

З метою експериментальної перевірки ефективності розробленої нами технології формування культури професійного спілкування майбутніх економістів було проведено формувальний експеримент, який розпочався на пошуково-практичному етапі дослідження. На узагальнюючому етапі було проведено обробку даних, здійснено аналіз та узагальнення результатів дослідно-експериментальної роботи. Результати педагогічного експерименту були оформлені на заключному етапі наукового дослідження.

Потрібно зазначити, що лише правильно організований навчально-виховний процес буде результативним. Таким чином, його ефективність забезпечує поєднання методів, мотивів, змісту підготовки та відповідних способів дій, фізичних й інтелектуальних особливостей, волі, самоконтролю, навичок організації діяльності.

Формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту передбачає дотримання вимог основних дидактичних принципів, які цілісно «охоплюють» і регулюють основні компоненти процесу навчання (мотиваційно-цільовий, формувально-процесуальний, результативно-оцінювальний).

Варто зазначити, що складові компоненти процесу навчання повністю відобразили в експериментально-дослідній роботі розвиток взаємодій викладачів і студентів, починаючи від постановки мети до її реалізації в практичному застосуванні. Результатом дослідження стало залучення студентів до активної навчально-пізнавальної діяльності, а отже, до суб'єкт-суб'єктних стосунків.

Під час експерименту викладач був «інструментом» діалогу культур, який забезпечує прилучення студентів до світової культури. Успіх у навчально-виховному процесі досягався за допомогою створення відповідного комунікативно-спрямованого на професійне спілкування та діяльність середовища. Як відомо, сформоване професійне спілкування студентів можливе лише у таких умовах співпраці, головними ознаками яких є взаємна довіра, відкритість, чесність та порядність.

З метою отримання позитивного результату студенти повинні постійно працювати над собою, удосконалюючи розвиток особистості. Важлива роль у формуванні КПС студентів – майбутніх економістів належить викладачам. Зазначимо, що кваліфікований педагог уміє побачити та розкрити в кожного студента аспекти педагогічної проблеми та шукати шляхи її вирішення. Комунікабельний студент впевнено «вступає» в професійну комунікацію та уміє керувати її процесом, виявляючи при цьому такі риси як ерудованість, цілеспрямованість, відповідальність за свої дії, уміння та навички слухати та чути свого співрозмовника.

Безперечно, важливою у формуванні культури ділового спілкування майбутнього фахівця є наявність системності у навчальному процесі, яка повинна обов'язково містити адміністративні, професійні та психологічні аспекти підготовки. При формуванні КПС студентам міжнародного бізнесу та менеджменту потрібно звернути увагу на:

- психологію особистості як основу взаємовідносин між людьми:
 - загальну характеристику психологічних якостей, здібностей та їх вплив на форми та методи спілкування;
 - індивідуальні психодинамічні особливості людини;
 - темперамент та його типи: сангвінік, холерик, флегматик, меланхолік; їхні зовнішні прояви та внутрішні процеси; вплив на ділові взаємовідносини;

- характер, риси характеру: позитивні та негативні; групи: моральні, вольові, емоційні; особливості характеру в професійних відносинах та в способах впливу на людей;
- соціально-психологічні основи спілкування:
 - види міжособистісного спілкування: діалог, маніпуляція, імператив;
 - функції спілкування: комунікативна (обмін інформацією), інтерактивна (організація взаємодії) та перцептивна (сприймання та взаєморозуміння однієї людини іншою);
 - взаєморозуміння, вплив на особистість в групу людей;
 - мотиви спілкування;
 - особливості психології та етики ділових взаємовідносин;
- психологію та культуру ділового спілкування:
 - засоби невербального спілкування: кінетика (міміка, пантоміміка, погляди, жести, рухи тіла); таксика (потиск руки, посмішка, поцілунок); праксодика (голос, його вокалізації); проксеміка (чотири просторові зони: інтимна, особиста, соціальна, громадська) та їх особливості;
 - форми ділового спілкування (проведення бесід, нарад, конференцій, переговорів, дискусій);
 - значення цільової установки в менеджменті, ефекти установок; поведінковий, пізнавальний, емоційний компоненти структури професійного спілкування студента міжнародного бізнесу та менеджменту.

Враховуючи те, що психологічний мікроклімат має незаперечний вплив на навчальну діяльність у ВНЗ, ми створили «ланцюг взаємозв'язку та взаємовпливу»: викладач – студент, студент – студент. Результати були такими:

- сформований колектив студентів;
- більш самостійне отримання знань;
- саморозвиток, самовиховання;

- поєднання колективної та індивідуальної роботи у формуванні особистих якостей студентів.

Відзначимо, що при формуванні КПС студентів економічного профілю ефективним є використання технологій особистісно-орієнтованого навчання. Відповідно, цей факт має вплив на зміст діяльності ВНЗ щодо технології навчання та виховання, нової форми гуманістичних відносин між учасниками навчально-виховного процесу.

Найоптимальнішими засобами гуманізації взаємовідносин у вищій школі, на нашу думку, є:

- орієнтація на особистість, її формування та розвиток у відповідності з індивідуальними можливостями;
- гуманістична спрямованість, гуманістичні норми та ідеали;
- використання методів психодіагностики, які змінюють ставлення до навчальної діяльності та її організації;
- студент стає суб'єктом процесу навчання, має можливість активно організувати власну діяльність, здобуваючи освіту;
- діяльність викладача полягає у співпраці зі студентами, під час якої допомагає їм зрозуміти суть найрізноманітніших проблем та знайти шляхи їх розв'язання.

Як відомо, для ефективної підготовки фахівців є характерною наявність міжпредметної координації всіх циклів гуманітарних та профільних навчальних дисциплін. З метою розв'язання цієї проблеми нами була запропонована структурно-функціональна модель формування КПС майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності, зміст якої включає теоретичний, практичний та морально-психологічний компоненти.

На нашу думку, професійна підготовка майбутніх фахівців повинна включати в себе співпрацю викладача та студента, взаємозв'язок усіх циклів дисциплін, які входять у навчальний план, особливості освітнього процесу та майбутньої професійної діяльності. Підготовка майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту містить шість блоків навчальних

дисциплін, кожен з яких має вплив на формування КПС майбутнього фахівця:

- 1) іноземна мова економічного спрямування;
- 2) загально-гуманітарні дисципліни;
- 3) соціально-економічні дисципліни;
- 4) математичні дисципліни та інформатика;
- 5) загально-професійні дисципліни;
- 6) спеціальні дисципліни.

Розглянемо кожен з вищеназваних циклів:

- 1) вивчення іноземної мови економічного спрямування передбачає:
 - знання та вміння грамотно використовувати професійну лексику;
 - володіння граматикою на рівні, необхідному для усного та письмового спілкування;
 - сприймання аутентичного тексту іноземною мовою на слух;
 - вміння моделювати професійну ситуацію іноземною мовою;
 - читання та переклад текстів без словника;
 - підготовку до професійного іншомовного спілкування;
 - вміння та навички іншомовного професійного спілкування, комунікативна взаємодія з людьми в найрізноманітніших життєвих ситуаціях;
 - складання анотацій, написання ділових листів;
 - дотримання правил мовленнєвого етикету;
 - вміння вести діалог-бесіду, презентацію-доповідь та презентацію-рекламу;
 - можливість для професійного самовираження іноземною мовою;
 - розвиток здібностей використання іноземної мови в конкретних професійних ситуаціях.
- 2) вивчення загально-гуманітарних дисциплін спрямоване на:
 - розуміння взаємозв'язку та сутностей фізичного і духовного, соціального та біологічного;

- ставлення людини до природи та її позитивна і негативна роль;
 - дотримання моральності й етики у поведінці та у відносинах з іншими людьми;
 - відповідальність за збереження всього живого, культури народу;
 - розуміння поведінки людини та її особливостей, стимулів і мотивацій до певного виду діяльності;
 - значення свідомості у формуванні особистості, спілкування, культури та діяльності людей;
 - знати природу психіки людини, головні її психічні та фізіологічні функції;
 - розуміти значення потреб, мотивів, емоцій та волі у поведінці людей;
 - мати знання щодо психологічної характеристики особистості, її психічного стану, володіння інформацією та прийомами саморегуляції;
- 3) знання соціально-економічних дисциплін передбачає:
- оцінку досягнень культури на історичному підґрунті;
 - володіння інформацією про форми та типи культур, закономірності їх функціонування та розвитку;
 - розвиток здібностей до аналітики та проектування, економічного мислення;
 - розуміння сутності культури, її значення та роль для людства;
 - знати роль людини в економічній системі, в соціумі;
 - уміти реалізувати власні права та свободи у різноманітних сферах життєдіяльності;
 - розуміти природу виникнення спільнот, общин та соціальних груп людей;
 - уміння ризикувати в умовах ринкових відносин;
- 4) математичні дисципліни та інформатика:
- усвідомлення важливості використання математичних дисциплін у сучасному світі;

- удосконалення комп'ютерних технологій з метою покращення професійної діяльності;
 - навички використання мов програмування у житті та діяльності;
 - використання служб Інтернету для розв'язання різноманітних завдань;
- 5) загально-професійні дисципліни полягають у:
- знанні та використанні організаційно-правових аспектів менеджменту та маркетингу і механізмів їхньої дії;
 - оцінці стану ринкової економіки, її суть, принципи, методи та цілі;
 - набутті навичок керівника; керівництво підлеглими та співпраця в колективі;
 - використанні методів реклами та роботі з громадськістю;
- б) знання зі спеціальних дисциплін, уміння та навички набуті на їхній основі, дають можливість:
- здійснювати на належному рівні професійну діяльність у групах, підрозділах, на підприємствах і організаціях;
 - володіти відповідними якостями керівника;
 - мати сформовану КПС на високому рівні;
 - знати особливості використання елементів ораторського мистецтва, мови тіла (жестів, міміки);
 - бути комунікабельним та ерудованим, прагнути до постійного самовдосконалення, вміти йти на компроміс;
 - вміти організувати роботу, приймати виважені управлінські рішення.

Варто зазначити, що практичний компонент широко використовується на заняттях з метою самовдосконалення, саморозвитку та самооцінки при створенні професійно-комунікативних ситуацій, головне завдання яких полягає у максимальному самовираженні. Під час експериментальної роботи створювалися такі ситуації:

1) ситуації, спрямовані на сприйняття, аналіз, оцінку отриманої інформації, постановку проблеми, правильну систему викладу думок щодо прийняття рішення;

2) ситуації, завдання яких полягає у налагодженні контактів та взаємозв'язків, обміні досвідом, судженнями, стимулюванні навчально-професійної діяльності, самостійному виконанні завдань та конструктивних пропозицій;

3) ситуації креативного характеру, основою яких є стимулювання активності, розкриття розумового потенціалу студентів, створення сприятливої атмосфери та адекватних суджень.

Як показав аналіз результатів, ситуації, які створювалися у навчальному процесі сприяли формуванню в студентів професійно-комунікативних умінь та навичок. Характеризуючи активність студентів на занятті, з'ясовано, що більшість з них неохоче беруть участь в активному спілкуванні: в діалогах, полілогах, обговореннях. Причиною є «страх» перед помилками, який не сприяє успіхам у навчально-виховному процесі. Оптимістично налаштований студент впевнений у своїх знаннях, уміннях, навичках, у прагненні вчитися активно включається в свідому, творчу діяльність.

Як свідчать результати дослідження, атмосфера успіху допомагає активізувати і сформуванню мотивацію досягнень у навчанні. Вона попереджає швидку перевтому, апатію, відчуття тривоги та напруги, а також інші негативні психічні стани, які є часто причинами міжособистісних конфліктів. Успіх сприяє повному розкриттю і виявленню якостей особистості студента – майбутнього фахівця. Успішного студента сприймають краще, вважають його креативною та перспективною особистістю.

Отже, стимулювання, заохочення та підтримка студентів на заняттях дала нам можливість переконати їх у тому, що кожен з них є успішним. При цьому були використані прийоми «авансування», «колективної радості», «позитивної оцінки результату», словесної підтримки та ін.

Таким чином, діяльність студентів на заняттях стимулювала їх активність, прагнення до мовлення, допомагала розкрити їхній потенціал, створити атмосферу невимушених відносин між викладачем та студентами, виникнення довіри та прагнення до прийняття самостійних рішень.

Важливою умовою формування КПС майбутнього менеджера є атмосфера співпраці, суб'єктна взаємодія учасників навчально-виховного процесу, що полягає у пошуку прийняття правильних рішень щодо проблемних ситуацій як способу розвитку його учасників.

Потрібно зазначити, що атмосфера співпраці, створена нами у групах студентів, сприяла:

- розвитку КПС студентів – майбутніх міжнародних менеджерів у діалозі, полілозі, ситуативному мовленні, суб'єкт-суб'єктній «взаємодії» в групах студентів загалом та кожного з них, зокрема;
- розвитку навичок професійного спілкування майбутнього фахівця та формуванню його особистості;
- студент є не пасивним спостерігачем у навчально-виховному процесі, а активним його учасником;
- креативна співпраця педагога і студента в поєднанні з взаємодопомогою, самостійністю та «установках» на успіх – домінанти процесу навчання.

Отже, організована відповідним чином навчально-виховна діяльність студентів сприяла набуттю ними умінь професійного спілкування, які полягають у:

- визначенні проблем та шляхів їх подолання у професійно-комунікативних ситуаціях;
- правильному виборі джерел отримання інформації при розв'язанні завдань виробничого характеру;
- аналізі, виборі необхідних засобів з метою досягнення поставленої мети;
- використанні діалогу, полілогу, ситуативного мовлення, рольової, ділової гри та інших форм при виконанні професійних дій;

- контролі, оцінці, корегуванні отриманих результатів у відповідності з поставленими цілями.

Потрібно зазначити, що великі труднощі виникли у студентів при формуванні професійно-комунікативної компетентності. Так, під час вивчення тем «Економічна система Німеччини», «Ділова комунікація», «Менеджмент», «Підприємництво», «Менеджер і його головні характеристики», «Види підприємств» з курсу «Іноземна мова II економічного спрямування» основну увагу було приділено активізації діяльності студентів, набутті навичок діалогічного мовлення. Найдоцільнішим на цьому етапі роботи є використання ігрових технологій (рольових, ділових та імітаційних ігор), групових дискусій, міжособистісних діалогів. Ці вправи стимулюють студентів до мовленнєвих та немовленнєвих дій, спрямовують та регулюють поведінку співрозмовника, навчають відстоювати свою думку, переконувати.

Результатом експериментальної роботи є набуття студентами не лише навичок говоріння рідною та іноземною мовою, але і навичок соціальної взаємодії, ціннісних орієнтацій, установок, які формують компетентного фахівця. Для реалізації оптимального варіанту підготовки студентів – майбутніх економістів до професійного спілкування використана групова дискусія. Таким чином, під час вивчення тем «Ринок і форми ринку», «Збут», «Маркетинг-міх», «Система фрайчайзингу», «Реклама» та ін. з курсу «Ділова іноземна мова II» діяльність викладача була спрямована на розвиток у студентів навичок спільної пізнавальної та практичної діяльності. Взаємодія студентів між собою та викладачем сприяла формуванню комунікативної компетентності. Невимушена атмосфера на занятті, спонтанність висловлювання студентів та дискусія іноземною мовою допомогли у вирішенні професійних проблем та сприяли набуттю досвіду спілкування.

У процесі експериментальної роботи враховано необхідність поєднання лекцій, практичних занять та семінарів, що забезпечило здійснення системного підходу: виділення головних компонентів змісту підготовки

(теоретичного, практичного, морально-психологічного) і встановлення між ними взаємозв'язку.

Так, під час вивчення тем «Політичний устрій Німеччини, Австрії, Швейцарії», «Економіка. Галузі економіки», «Розвиток промисловості», «Особливості науки та культурного розвитку» та ін. з курсу «Економіка європейських країн» основну увагу було приділено формуванню лінгвокраїнознавчих знань у студентів: особливостям життя і побуту жителів Німеччини, Австрії, Швейцарії та ін., аналізу політичного, наукового та економічного розвитку німецькомовних країн, визначенню діалогу культур на основі етики взаємовідносин та спілкування з представниками інших громадських організацій та спільнот, традицій і звичаїв.

Результатом експериментальної роботи були презентації-доповіді на такі теми: «Політичний устрій», «Особливості устроїв європейських німецькомовних країн», «Економічний розвиток Німеччини», «Галузі промисловості Австрії», «Швейцарія – країна з трьома державними мовами», «Рівень науки в європейських державах», «Наука і суспільство», «Взаємозалежність нації і культури».

Під час вивчення тем «Особистість», «Діяльність», «Мислення», «Особистість і професія» з курсу «Загальна психологія» здійснено аналіз функцій психічної діяльності особистості, охарактеризовано взаємозв'язок усіх проявів життєдіяльності людини, перспективи її професійного розвитку та саморозвитку, механізми саморегулювання і самоуправління. Водночас акцентувалася увага на креативній діяльності майбутнього фахівця – міжнародного менеджера.

Під час вивчення тем «Написання ділового листа», «Складання та підписання угоди», «Ведення переговорів», «Складання протоколу», «Замовлення», «Умови та терміни постачання», «На ярмарку» та ін. з курсу «Ділова комунікація» основну увагу приділено розвитку та вдосконаленню навичок професійного листування, ведення переговорів, презентацій,

рекламних кампаній та ін. Результатом експериментальної роботи була сформована КПС майбутнього фахівця.

На нашу думку, розвиток професійно важливих комунікативних навичок забезпечило використання групових дискусій, презентацій-доповідей, презентацій-реклам, ділової гри. Потрібно зазначити, що у вищих навчальних закладах не лише навчають мовленнєвій діяльності – читанню, письму, аудіюванню та говорінню. Названі види мовленнєвої діяльності полягають у практичному володінні та застосуванні ділової іноземної мови. Таким чином, професійна діяльність випускників міжнародного бізнесу та менеджменту спрямована й на розвиток особистісних професійно-значимих умінь і навичок.

Отже, іноземна мова є практичним засобом здійснення професійної діяльності, тому в процесі експериментальної роботи зміст навчання був зорієнтований на ділове спілкування і визначався суттю, цілями та комунікативними потребами студентів.

Як свідчать результати дослідження, позитивний вплив на розвиток навичок ділової взаємодії спостерігався при веденні професійно спрямованого діалогічного монологу, проведенні конференцій та відео-конференцій.

Так, наприклад, під час віртуального спілкування зі студентами м. Дрезден (Німеччина) було отримано перший досвід професійної взаємодії студентів Тернопільського національного економічного університету з однолітками. Виявляється, безпосереднє спілкування не лише з носіями мови, а й зі студентами аналогічного року підготовки мають значно більший вплив на мотивацію до навчання порівняно зі спонуканням викладача. У процесі експериментальної роботи було враховано залучення студентів до ділової етики бізнесу: особливостей поведінки та спілкування, як елементу КПС майбутнього фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту. Навички правильного спілкування з людьми є невід'ємним елементом професійної

культури студента міжнародного бізнесу і менеджменту з метою досягнення успіху в майбутній діяльності.

Таким чином, сучасний діловий етикет сприяє виникненню взаємодії та взаємоповазі людей. Він [етикет] виступає засобом спілкування, встановлення ділових контактів, взаєморозуміння, ведення переговорів, розвитку зовнішньоекономічних зв'язків.

Вирішальну роль у діловій комунікації відіграють навички невербального спілкування та володіння риторикою. Як свідчать результати констатувального етапу експерименту, у більшості студентів недосконалі навички невербального спілкування та низький рівень володіння риторикою. З метою подолання існуючого недоліку ми запропонували роботу з аудіо- та відеотекстами творчого спрямування. Потрібно зазначити, що реалізація технології аудіовізуального навчання забезпечила розвиток зацікавленості та уваги студентів, уміння слухати та чути; критичне усвідомлення побаченого та почутого; подолання бар'єрів та стереотипів нерозуміння та недовіри до інших народів і націй.

Таким чином, студент опановує мистецтво спілкування: уміння правильно висловлювати думку, переконувати, відстоювати свою позицію. Оволодіння країнознавчими знаннями сприяє підвищенню інтелектуального рівня студентів, створює ґрунтовну основу для діалогу культур. Вирішальну роль у формуванні КПС відіграв демократичний стиль спілкування зі студентами. Наші зусилля були спрямовані на активізацію, мотивацію, розкриття та використання можливостей кожного студента та подолання відчуття страху, невпевненості в собі. Особливу увагу було приділено навчально-виховній діяльності в спільних ігрових формах, груповій роботі.

Результати експериментальної роботи свідчать про підвищення культурного рівня студентів, створення сприятливої атмосфери спілкування на заняттях, виникнення у майбутніх фахівців потреби у самовираженні та більш глибокому дослідженні проблем, пов'язаних з професійною діяльністю.

Результати дослідження свідчать про активну співпрацю у групах викладач – студент, студент – студент, обмін навчальною інформацією, удосконалення професійно-комунікативних умінь та автоматизацію навичок, створення сприятливих умов для креативного розвитку кожного учасника навчально-виховного процесу. При застосуванні діалогічного та ситуативного мовлення була акцентована увага на «внутрішній» стороні висловлювань студентів. Мета нашої роботи полягала не лише в лексико-граматичній перевірці висловлювань, а й у мобілізації студентів до висловлення власної думки та аналізу почутого.

Потрібно зазначити, що використання інформаційних технологій (служб Інтернету) є важливою умовою формування КПС студента – майбутнього міжнародного менеджера та маркетолога. Важливим є те, що студенти отримують доступ до автентичної інформації, мають змогу відвідування веб-сайтів, спілкуватися безпосередньо з носіями мови.

Результатом експериментальної роботи є:

- переписка-співпраця зі студентами інших країн та спільнот;
- проведення міжкультурних групових проєктів;
- участь в обговоренні проблеми, обмін досвідом (опосередковано – за допомогою клавіатури; неопосередковано – за допомогою мікрофону);
- удосконалення навичок письма, говоріння, читання та аудіювання;
- розвиток особистості майбутнього фахівця економічного профілю;
- «включення» студента в процес комунікативної взаємодії;
- розвиток умінь та навичок ділового спілкування;
- здійснення обміну інформацією;
- доступ та використання інтерактивних серверів;
- використання програм з «живим» спілкуванням.

Отже, використання Інтернету сприяє формуванню умінь і навичок професійного спілкування.

Результати експериментальної роботи свідчать про сформовані навички у висловленні думки та рекомендацій, розробок бізнес-планів і проведення

презентацій. Ефективним у навчанні є використання рольових, ділових, ситуаційних та дослідницьких ігор, ігрового проектування, результат яких полягав у:

- сформованих навичках щодо оцінки власної поведінки та поведінки інших;
- здійсненні прогнозу результатів діяльності;
- спрямуванні подальшого перспективного професійного розвитку;
- розвитку особистісно-професійної мотивації;
- формуванні навичок розуміння один одного;
- успішній імітації діяльності міжнародного менеджера та маркетолога;
- розвитку професійно значимих для майбутнього фахівця навичок.

У процесі експериментальної роботи враховано формування особистісних рис та управлінських якостей майбутнього фахівця. Для успішного здійснення професійної діяльності ми акцентували увагу на креативності, прагненні до перемоги, емоційній рівновазі, відповідальності, надійності, незалежності, комунікабельності.

Ми вважаємо, що домінуючими характеристиками особистості студента – майбутнього менеджера є управлінська компетентність, комунікабельність, гуманізм, креативність, інтелектуальні та організаційні здібності. Зупинимося на них конкретніше.

Гуманізм характеризується як риса особистості, в якій є орієнтація на інших людей, людяність. Завдання менеджера полягає у створенні необхідних умов для самореалізації працівників на підприємстві, фірмі, організації та забезпеченні успішної діяльності співробітників.

Таким чином, навчально-виховна робота на факультеті була спрямована на діяльність та співпрацю студентів у малих групах, з метою розвитку навичок гуманного ставлення до кожного, створення атмосфери взаємоповаги та взаємодопомоги, налагодження зв'язків з представниками інших груп і громадськості.

Управлінська компетентність визначається як поєднання досвіду, знань, умінь та навичок студентів, їх готовності до прийняття управлінських рішень, генерування прогресивних ідей, впровадження новітніх технологій, успішного досягнення поставленої мети. Потрібно зазначити, що найдоцільнішим у розвитку управлінської компетентності було використання рольових ігор та ігрового проектування.

З'ясовано, що однією з найважливіших характеристик фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту є комунікабельність, яка фактично пронизує усі підструктури його особистості, розкриває ставлення до людей, визначає міжсуб'єктну взаємодію, а також процес спілкування у процесі професійної діяльності. Важливим аспектом є вміння встановлювати і підтримувати контакти з іншими людьми та можливості самореалізації майбутнього фахівця.

Найдоцільнішим у формуванні комунікабельності студентів було використання діалогічного та ситуативного професійного мовлення.

Результатом експериментальної роботи були сформовані відносини в колективі студентів, що визначаються як:

- професійні відносини, які спрямовані на вирішення виробничих завдань, налагодження взаємозв'язків між керівниками та підлеглими, співпрацю, професійне взаєморозуміння та взаємодопомогу;
- ціннісні відносини, які визначають взаємозв'язок між людьми та виробничими цінностями, переконаннями та моральними установками в поєднанні зі специфікою даного колективу або групи людей;
- міжособистісні відносини, спрямовані на спілкування та задоволення потреб фахівця, самоствердження кожного члена колективу, здійснення професійної діяльності, підвищення особистого статусу в суспільстві.

Потрібно наголосити, що однією з умов професійного успіху фахівця є його креативність, потенційна здатність керівника до творчої співпраці у виробничому процесі, результатом якого є ефективна діяльність. Ефективним

на цьому етапі експерименту було використання дослідницьких та імітаційних ігор.

З'ясовано, що професійна діяльність менеджера тісно взаємопов'язана з його інтелектуальними та організаторськими здібностями. На нашу думку, використання «круглого столу», презентації-реклами, складання бізнес-плану підприємства забезпечило наступне:

- здатність до адаптації у різних ситуаціях;
- стимулювання інтелекту до виявлення істинної суті розвитку подій;
- удосконалення навичок щодо передбачення результатів учинків учасників міжсуб'єктної взаємодії;
- формування готовності до варіативності власної поведінки;
- уміння, необхідні для вирішення конфліктних ситуацій на підприємстві та їх подолання;
- уміння та навички самоорганізації, управління собою та підлеглими;

Таким чином, вищезазвані характеристики особистості студента міжнародного бізнесу і менеджменту в поєднанні з практичною діяльністю та ціннісними відносинами формуються та розвиваються у навчально-виховному процесі та безпосередньо у співпраці з суб'єктами професійної діяльності.

Як зазначалося, основою професійної діяльності фахівця у міжсуб'єктній взаємодії є його комунікабельність. У результаті застосування на заняттях соціально-психологічного тренінгу в студентів спостерігалось:

- виявлення позитивного ставлення до одногрупників, викладачів;
- розвиток емпатії;
- формування навичок володіння собою в конфліктних ситуаціях та в прийнятті відповідальних рішень;
- набуття гнучкості у професійному спілкуванні, що забезпечило використання суб'єктивного досвіду; визнання власних помилок та акцентування на об'єктивному досвіді спілкування та навчання;
- розвиток активності у спілкуванні.

Вирішальну роль у міжособистісній взаємодії керівника на підприємстві відіграє наявність таких якостей: професійність, цілеспрямованість, працелюбність, розум, винахідливість, чесність, наполегливість, хитрість, порядність, ділова/професійна кмітливість.

З метою визначення рівня усвідомленості студентами необхідності вищеназаних характеристик, було проведено педагогічне спостереження, опитування та бесіда зі студентами.

Як свідчать результати експерименту:

- значна кількість студентів другого року підготовки не має ґрунтовного уявлення про практичну професійну діяльність майбутнього керівника на відміну від студентів четвертого та п'ятого року підготовки;
- значна частина студентів відчуває труднощі у спілкуванні та в поведінці з представниками іншої статі;
- майбутнім фахівцям бракує таких рис як працелюбність, наполегливість, винахідливість, цілеспрямованість;
- у міжособистісному спілкуванні в більшості випадків відсутні порядність, чесність, культура поведінки;
- лише невеликій кількості студентів притаманні такі риси як професійна/ділова кмітливість та певна хитрість, гнучкість і лояльність у професійній взаємодії.

Таким чином, у навчально-виховному процесі викладачам потрібно більше акцентувати увагу студентів на винахідливості, цілеспрямованості, працелюбності, діловій/професійній кмітливості, порядності, гнучкості у відносинах.

Як свідчать результати експерименту, в процесі ігрової діяльності студенти сформували такі уміння:

- уміння співпрацювати з колективом, поєднуючи його та свої власні інтереси і прагнення;
- уміння самостійно приймати управлінські рішення, враховуючи прогресивний досвід;

- уміння аналізувати ситуацію, яка склалася, характеризувати її позитивні та негативні сторони;
- вольові якості;
- уміння контролювати ситуацію та власні емоції;
- уміння планувати, реалізовувати та реально оцінювати власні вчинки.

Таким чином, такі уміння керівника допомагають майбутнім фахівцям у професійній взаємодії з партнерами.

Як відомо, спілкування – це неперервний та взаємопов’язаний процес, в якому виділяються такі етапи:

1) встановлення контакту з особою чи групою осіб, який характеризується уміннями розпізнавання та подолання захисних механізмів співрозмовника та визначення його психологічного стану;

2) орієнтація у професійній ситуації полягає у визначенні проблеми та попереднього пошуку шляхів її розв’язання;

3) обговорення питання / ситуації / проблеми визначається об’єктивним ставленням учасників спілкування до питання та пошуком альтернативного рішення щодо його розв’язання;

4) прийняття оптимального рішення характеризується покращенням взаємовідносин, уникненням конфліктів, рівноправністю партнерів, досягненням взаємної домовленості;

5) вихід із контакту полягає у завершенні короткотривалих чи довготривалих відносин, наявності результату, встановленні контакту з метою тіснішої співпраці з перспективою на майбутнє.

Отже, студенти повинні вміти виробляти стратегію ділового спілкування, техніку та тактику комунікативної взаємодії з людьми, організувати спільну професійну діяльність з метою досягнення визначених цілей.

Вважаємо, що використання на заняттях таких форм як переговори, укладання договорів, спілкування телефоном, по Інтернету забезпечило

поєднання сформованих комунікативних навичок, професійного спілкування та особистих якостей майбутнього керівника.

Зважаючи на «ланцюг взаємозв'язку та взаємовпливу» у груповій роботі студентами було визначено головні риси ідеального менеджера. Отже, майбутні менеджери виділили такі групи характеристик:

- 1) активність, яка містить комунікативність, оптимізм, ініціативність, прагнення до управління;
- 2) стійкість, ознаками якої є відповідальність, самостійність, постійність у прийнятті рішень;
- 3) адаптація/приспосовування, яка проявляється в самокритичності, динамічності, гнучкості, лояльності;
- 4) професійна кмітливість: креативність, рефлексія, впевненість, хитрість.

Як показав аналіз результатів, використання у навчально-виховному процесі технологій проблемного навчання було результативним. Потрібно зазначити, що семінари, дискусії, ситуації співробітництва та диспути сприяли формуванню у майбутніх фахівців умінь працювати в команді, бути відповідальним за свої вчинки, солідарним в успіху інших, а також удосконаленню організаційних і лідерських якостей. Студенти усвідомили потребу та важливість ділового спілкування, партнерства; у них виникло прагнення бути особистістю зі сформованою КПС. Отже, менеджер як лідер та керівник повинен вміти передбачити кінцевий результат економічної діяльності, яка нині повинна бути спрямована на вихід держави з кризи та покращення і стабілізацію економічної ситуації в країні загалом.

Таким чином, стверджуємо, що студенти економічного профілю стали більше мотивованими, а це сприяє успіху будь-якої діяльності.

Потрібно зазначити, що дисципліни «Мікроекономіка», «Макроекономіка», «Менеджмент», «Маркетинг», «Основи ЗЕД», «Культурологія», «Психологія і педагогіка», «Ділове листування німецькою мовою», «Практика економічного перекладу», «Європейська інтеграція»,

«Правознавство», «Психологія менеджменту», «Етика і естетика», «Міжкультурний менеджмент» сприяли формуванню КПС майбутніх менеджерів. Результати експериментального дослідження свідчать, що досягти формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу та менеджменту можна через реалізацію комплексу психолого-педагогічних умов та технологію формування КПС майбутніх економістів. У технології реалізовано синергетичний підхід – вона є відкрита, залежить від зовнішніх факторів, здатна до самореалізації та когнітивний підхід, який передбачає вдосконалення змісту формування КПС студентів зовнішньоекономічної діяльності з метою розширення уявлень майбутніх менеджерів про особливості міжнародних економічних відносин.

Ефективним у навчально-виховному процесі було вивчення спецкурсу «Формування культури професійного спілкування менеджерів». Метою спецкурсу є формування КПС менеджерів у навчально-виховному процесі. З метою досягнення поставленої цілі увага акцентувалася на розв'язанні таких завдань:

1. Виховати у студентів відповідні професійні якості.
2. Оволодіти знаннями базових дисциплін, уміннями професійно-комунікативної взаємодії.
3. Розвинути навички управлінської діяльності.
4. Оволодіти технікою ділового спілкування.
5. Визначити критерії відбору змісту (фундаментальні поняття економіки, які відображають значення для практики, міжпредметні зв'язки).

Під час складання мережевих моделей формування основних понять спецкурсу використовувався метод графіків, запропонований В. Беспалько. Спецкурс складається з шести розділів, кожен з яких має безпосередній вплив на формування КПС майбутнього фахівця:

- психологія людського спілкування;
- особистість та ділова / професійна комунікація;

- етика ділових відносин та спілкування з представниками інших організацій, підприємств;
- засоби спілкування;
- європейські країни: особливості країнознавчого характеру;
- культура професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності.

Результати експериментального дослідження свідчать, що після вивчення спецкурсу:

- сформовані ключові, професійні, комунікативні компетенції та розвинені особистісні риси майбутнього фахівця;
- здобуті знання як самих економічних процесів, так і моделей поведінки фахівців;
- удосконалені навички відпрацювання щодо прийняття рішень, виконання планових завдань;
- сформовані та розвинені уміння професійно спрямованого монологічного мовлення;
- автоматизовані навички використання вербальних і невербальних засобів під час усного публічного мовлення (виступу);
- сформовані уміння досягнення домовленостей між суб'єктами професійної взаємодії, відстоювання власних інтересів, розв'язання суперечностей та уникнення конфліктних ситуацій;
- визнаються власні помилки у співпраці з колегами, адекватне виконання професійних завдань та прийняття управлінських рішень;
- сформовані навички створення моделі власної віртуальної компанії з головними її підрозділами, виокремленням та виконанням необхідних функцій;
- усвідомлена необхідність самовдосконалення, самооцінки та самоаналізу з метою розширення знань з конкретної проблеми, навички

пошуку нових знань та перейняття досвіду у колег, апробація нових ідей;

- враховані найновіші досягнення науки та техніки, взаємозв'язок «наука – техніка – виробництво»;
- спрямування на самостійне досягнення поставленої мети, навички її реалізації.

Даний спецкурс дає студентам змогу актуалізувати свій досвід, виявити нове ставлення до використання «діалогу культур» у професійній діяльності, вміти співпрацювати з представниками найрізноманітніших соціальних груп, вирішувати проблеми міжособистісної та міжкультурної взаємодії.

Під час експериментальної роботи створювалися ситуації співпраці між викладачами та студентами.

Зміст лекцій, семінарських і практичних занять зі спецкурсу комплексно відобразив навчально-виховний процес, результатом якого стала сформована КПС студентів економічного профілю. Позитивним є те, що:

- лекції були проблемного характеру, теоретичний матеріал був представлений великою кількістю прикладів-ілюстрацій;
- на практичних заняттях проводилося анкетування, тестування студентів з метою визначення таких особливостей: рис характеру і поведінки, професійно-комунікативних умінь та навичок, рівень конфліктності та стратегії поведінки, володіння діловим етикетом, сформованість риторики, використання засобів невербального спілкування;
- на семінарських заняттях розглядалися конфліктні та проблемні ситуації; їх уникнення та залагодження; регулювання взаємовідносин типу керівник – підлеглий, співробітник – співробітник, керівник – партнер – підлеглий.

У результаті експериментальної роботи були сформовані:

- уміння і навички комунікації та ділової комунікації;

- розуміння міжкультурної комунікації у ситуаціях професійного спілкування;
- навички управління конфліктними ситуаціями, під час яких використовуються принципи і техніка професійного спілкування та організація і ведення переговорів, мистецтво прийняття рішень та врахування впливу стереотипів.

Так, під час вивчення теми «Психологія людського спілкування» ми розглянули два її блоки: 1) поняття «спілкування», «комунікація», «ділове спілкування», «комунікативна взаємодія»; 2) функції, види та рівні спілкування; особливості професійного спілкування.

Ми акцентували увагу на наступних підтемах:

- Спілкування – важливий компонент професійної діяльності менеджера. Суть понять «комунікація», «спілкування», «ділове спілкування», «комунікативна компетенція». Міжособистісні взаємини у спілкуванні.
- Особливості ділового/професійного спілкування.
- Усунення і подолання бар'єрів у спілкуванні.
- Особливості професійного спілкування фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту.
- Функції спілкування: обмін інформацією; взаємодія суб'єктів; сприймання та розуміння один одного; інформаційно-комунікативна; регулятивно-комунікативна; афективно-комунікативна.
- Матеріальне та ідеальне; безпосереднє та опосередковане; вербальне і невербальне; віртуальне спілкування.
- Рівні спілкування: маніпулювання, конкуренція або суперництво, співробітництво.

У рамках реалізації вищеназваних тем ми використали тренінг, студаktivне заняття та групові дискусії.

Результатом експериментальної роботи були такі сформовані у студентів уміння та навички:

- визначати «слабкі» та «сильні» сторони професійної комунікації;

- здійснювати детальний комунікативний аналіз роботи працівника на підприємстві, або учасника ділової гри;
- підгоуватися до проведення самопрезентації, презентації, презентації-доповіді, презентації-реклами;
- дати оцінку виступу, враховуючи зміст і форму подання матеріалу.

Вивчаючи тему «Особистість та ділова/професійна комунікація», ми розглянули її у такому аспекті: особливості поведінки особистості під час професійної комунікації.

Загальна тематика була запропонована у такій послідовності:

- Визначення «професійної комунікації» та її етапи.
- Вимоги до здійснення професійної комунікації. Змістова наповненість професійної комунікації. Норми і особливості поведінки суб'єктів комунікації.
- Культура і міжособові комунікації.
- Поняття «кодування» та «розкодування».
- Формування моделі міжособової комунікації.

Враховуючи попередній досвід у підготовці фахівців та дані опитування менеджерів, ми зосередили увагу на таких аспектах:

- сприйняття мовлення; бар'єри у спілкуванні; фактори, які мають вплив на передачу, сприймання інформації;
- моделі особистості, які поєднують конкретні якості в професійних ситуаціях;
- оцінка поведінки згідно мотивації (внутрішні, зовнішні чинники);
- самооцінка; уявлення про себе, порівняння себе з іншими; значення культури при порівнянні.

Результатом роботи було успішне виконання студентами різних видів роботи: моделювання ситуацій, ділові та імітаційні ігри, робота у малих групах та ін.

Під час вивчення теми «Етика ділових відносин та спілкування з представниками інших організацій, підприємств» значна увага приділялася

наступному: 1) ділова етика в бізнесі та професійній діяльності;
2) формування етики поведінки і ділового спілкування менеджера.

Різновид спектру тематичного напрямку був наступним:

- Сутність і розуміння поняття «ділова етика». Виявлення ділової етики на мікро- та макрорівні. Типи відносин, які регулює ділова етика.
- Проблема суперечності законодавства та етичних вимог.
- Етичні кодекси та їх значення для формування етичної поведінки в організації.
- Типи етичних кодексів.
- Розуміння моралі та моральних цінностей.
- Моральна культура, рівні моральної культури спілкування.
- Менеджер і формування моральної культури в організації. Суть «корпоративної» культури.
- Виховання моральних якостей менеджера.
- Формування системи цінностей, принципів, норм ділової культури і ділової поведінки.

З метою вдосконалення навичок формування ділових відносин у професійному спілкуванні ефективними виявилися: тренінги, ділові переговори, групова робота.

Таким чином, результатом експериментальної роботи були:

- визначення стереотипів та їх ролі при спілкуванні;
- сприйняття головних аспектів комунікації з «чужими»;
- формування міжкультурного сприйняття та розвитку міжкультурних відносин;
- формування моральної культури спілкування майбутнього фахівця.

Так, під час вивчення теми «Засоби спілкування» основна увага акцентувалася на засобах спілкування, розглядалися такі аспекти:

- Вербальне спілкування. Невербальне спілкування. Опосередковане спілкування. Віртуальне спілкування.

- Діалог, полілог, монолог – характеристики говоріння.
- Взаємозв'язок мови і мовлення. Особливості мовленнєвого етикету.
- Функції віртуального спілкування.
- Сутність ділової документації. Різновиди ділової документації. Головні складові документації іноземною мовою.
- Письмові форми ділового листування: ділові листи, доповіді, нотатки, візитки, e-mail – електронна пошта, дистанційна форма навчання.
- Основні характеристики листів: ділових, особистих, рекомендаційних.
- Правила написання ділового листа.

Потрібно зазначити, що ефективною була робота, яка полягала у створенні віртуальних тренажерів, діалогічне, монологічне та ситуативне мовлення.

Результатами дослідно-експериментальної роботи були:

- сформовані навички професійного спілкування;
- удосконалення професійно-мовленнєвого етикету майбутнього фахівця;
- розмежування особливостей іншомовного ділового спілкування.

Під час вивчення теми «Європейські країни: особливості країнознавчого характеру» було розглянуто два напрямки: 1) політика, економіка, наука європейських країн; 2) культура, звичаї і традиції народів.

Важливими були такі аспекти:

- Політичний устрій, особливості устроїв європейських німецькомовних країн.
- Економічний розвиток Німеччини, Австрії, Швейцарії. Рівень науки в європейських державах.
- Рівень культури в німецькомовних країнах. Звичаї і традиції Німеччини, Австрії і Швейцарії. Особливості культурного життя Європи.

Позитивні результати були досягнуті при застосуванні на заняттях: презентацій, ігрового проектування, проведення переговорів, бесід, диспутів, проведення студактивного заняття, відео-конференції.

Результати дослідно-експериментальної роботи були такі:

- подолання конфлікту у спілкуванні між різноманітними культурними спільнотами;
- оволодіння лексико-фразеологічною нееквівалентністю при використанні іноземної мови;
- поглиблення лінгвокраїнознавчих знань;
- розуміння елементів культури німецькомовних країн та її символів;
- уміння налагодження зв'язків з носіями мови, налагодження ділових контактів.

Так, під час вивчення теми «Культура професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності» головна увага акцентувалася на понятті «культура професійного спілкування» та особливостях управлінського спілкування фахівця міжнародного бізнесу та менеджменту.

Різновид спектру тематичного напрямку був наступним:

- Визначення «культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності».
- Зміст КПС студентів економічного профілю.
- Структура КПС майбутнього менеджера.
- Особливості формування КПС менеджерів та маркетологів.
- Управлінські ролі менеджера.
- Особливості управлінського спілкування.
- Асами управлінської діяльності фахівця.
- Аспекти діяльності менеджера-керівника.
- Складові успішного управлінського спілкування.

У рамках реалізації вищеназваних тем ми використали групові дискусії, ділові переговори, презентації.

Таким чином, результатом експериментальної роботи були:

- усвідомлення визначення поняття «КПС менеджера»;
- розуміння змісту та особливостей поняття «КПС студента міжнародного бізнесу та менеджменту»;
- підготовка та проведення презентацій;
- аналіз проведення успішних ділових переговорів;
- прагнення активно поновлювати знання та вміння професійного спілкування;
- навички формулювання своєї думки;
- вміння долати бар'єри у міжособистісній взаємодії.

Під час експериментальної роботи мала місце самостійна та індивідуальна робота студентів. Самостійна робота студентів у запровадженому спецкурсі становила 16 год., а індивідуальна – 8 год.

Результат самостійної роботи полягав у:

- опрацюванні тем «Формування моделі міжособової комунікації», «Основні характеристики листів: ділових, особистих, рекомендаційних», «Усунення і подолання бар'єрів у спілкуванні», що сприяло навичкам самостійного оволодіння знаннями;
- підготовці, проведенні презентації та її аналізу на основі тем «Рівні спілкування за швейцарським психологом Е. Берном»;
- складанні бізнес-плану підприємства з урахуванням етичних типів підприємців та їх моральних цінностей;
- створенні бізнес-проекту на тему «Взаємозалежність ефективності бізнесу і моральних якостей менеджера» із здійсненням аналізу та поєднанням особливостей підприємців німецькомовних країн;
- оволодінні навичками ораторського мистецтва та використання їх у діловій комунікації.

Результатом індивідуальної роботи було опрацювання, складання та представлення презентації-реклами, презентації-доповіді, складання бізнес-тренінгу і бізнес-плану, зразок організації і ведення ділових переговорів.

Для допомоги студентам при виконанні завдань, спрямованих на формування КПС майбутнього фахівця, були проведені консультації, під час яких:

- проводилася роз'яснювальна робота щодо питань, які викликали труднощі у розумінні та в опрацюванні;
- скеровувалася робота студентів при виконанні творчих завдань;
- здійснювався аналіз і характеристика поведінки, спілкування та діяльності учасників тренінгу, переговорів та презентації;
- рецензування та надання рекомендацій при розв'язанні виробничих завдань та прийнятті управлінських рішень.

Результатом проведення самостійної, індивідуальної роботи та консультацій стало оволодіння студентами економічного профілю знаннями, вміннями, навичками групової роботи з урахуваннями індивідуальних особливостей людей, технікою професійно-комунікативного управлінського спілкування, прийомами ділової комунікації з елементами ораторського мистецтва та невербальних засобів спілкування.

Таким чином, поєднання теоретичних знань з набуттям практичного досвіду, який полягає в удосконаленні професійно-комунікативних навичок та вмінь і спрямований на позитивну діяльність, сприяє формуванню КПС майбутнього фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту.

Дослідження, яке було проведено нами на факультеті, дало змогу виявити позитивні моменти в навчально – виховному процесі:

- регулярне оновлення нормативно-правових документів, корегування змісту навчального процесу з урахуванням найновіших вимог Міністерства науки і освіти України;
- використання найновіших методів та засобів навчання, які ефективно впливають на формування професійних умінь і навичок студентів;

- активне використання колективних форм та активних методів роботи;
- ефективність теоретичних і практичних занять із використанням спецкурсу «Формування культури професійного спілкування менеджерів».

Ефективність запропонованої технології формування КПС майбутніх економістів засвідчила експериментальна частина нашого дослідження. Її результати подано в наступному підрозділі.

3.2. Аналіз результатів дослідження

Основна експериментальна робота виконувалася на базі Україно-нідерландського факультету економіки та менеджменту, факультету міжнародного бізнесу та менеджменту, Україно-німецького економічного факультету Тернопільського національного економічного університету та факультету менеджменту Донецького державного університету управління. В експерименті брали участь 356 студентів (175 осіб – експериментальні групи, 181 – контрольні групи).

З метою одержання достовірних результатів експерименту, який полягав у формуванні КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту, вихідними стали визначені критерії, показники і методика оцінювання яких подані в табл. 3.5.

Досліджувалася динаміка та рівні сформованості КПС у студентів експериментальних та контрольних груп до початку формувального експерименту та після його завершення.

Проведення контрольних зрізів на різних етапах експериментальної роботи у всіх групах майбутніх міжнародних менеджерів та маркетологів, аналіз отриманих даних та їх обробка з використанням єдиної програми та методики сприяли експериментальному дослідженню проблеми та отриманню достовірних даних.

Як показали результати констатувального експерименту, в 24 % студентів контрольних груп та 23 % студентів експериментальних груп було відсутнє усвідомлення необхідності щодо культури професійного спілкування. 29 % майбутніх менеджерів контрольних і 29 % експериментальних груп були охарактеризовані як такі, що розуміли потребу в сформованій КПС і партнерській діяльності на міжнародному ринку праці та послуг. Лише 22 % студентів контрольних та 21 % експериментальних груп відзначилися зацікавленістю та бажанням бути особистістю зі сформованою культурою професійного спілкування.

**Критерії, показники і методика діагностики сформованості КПС
майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту**

Критерії	Показники	Методика оцінювання
1	2	3
1. Мотиваційний	Усвідомлення необхідності потреби та важливості іншомовного професійного спілкування; сформована спрямованість на ділове спілкування, на партнерство та бажання бути особистістю зі сформованою КПС	спостереження, бесіда
2. Інтелектуальний	Володіння знаннями щодо: сутності професійної культури як цілісної характеристики особистості, норм вербальної та невербальної поведінки у рідній та іноземній культурі; лексики соціальної, повсякденної, професійної тематики; віртуального та опосередкованого спілкування; особливостей інтонації і вимови; навичок володіння ораторським мистецтвом; правильності граматичних конструкцій; системних лінгвокраїнознавчих знань	анкетування, бесіда
3. Діяльнісний	Передбачає діяльність; уміння використати набуті знання на практиці; формування і розвиток якостей лідера; створення сприятливої атмосфери спілкування; удосконалення управлінських якостей; формування навичок здійснення управлінських ролей та професійної діяльності; оцінювання професійної ситуації й адаптації до нових умов ситуативного	тестування, анкетування, спостереження

1	2	3
	<p>спілкування; вибору оптимальної моделі поведінки та складення плану комунікативних дій; ведення бесіди, діалогу іноземними мовами, використовуючи елементи опису, роздумів, аналізу, прогнозу в співвідношенні з професійним комунікативним завданням; сприйняття іншомовного мовлення на слух і його відтворення (усно й письмово); побудова власного висловлювання на основі знань, якими володіє менеджер; уміння дати оцінку власним професійно-комунікативним діям, протиставляючи «Я – ідеальне» та «Я – дійсне» і діям іншої сторони</p>	
4. Емоційний	<p>Наявність сформованих якостей особистості, необхідних для формування КПС; отримання почуття задоволення від професійної діяльності; залежність емоційно-стилістичної забарвленості висловлювання від інтенції, умов професійної комунікації; вияв симпатії до співрозмовника, бажання зрозуміти його, ефектне «подання» власного бачення вирішення проблеми; ціннісне ставлення до професійної комунікації іноземною мовою</p>	анкетування, бесіда

Таким чином, результати дослідження свідчать про низький рівень мотивації студентів зовнішньоекономічної діяльності щодо формування та розвитку КПС.

Формувальний експеримент, проведений в експериментальних групах з метою формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту, сприяв позитивним змінам показників дослідження.

Із табл. 3.6. видно, що в експериментальних групах респондентів на 18 % збільшилася кількість студентів, для яких характерне усвідомлення потреби у вивченні іноземних мов, в іншомовному професійному спілкуванні та партнерстві, в прагненні бути особистістю зі сформованою КПС. Зменшилася кількість студентів (на 11 %) експериментальних груп, в яких відсутнє усвідомлення необхідності бути кваліфікованим конкурентоспроможним керівником на міжнародному ринку праці та послуг і на 16 % респондентів експериментальних груп, в яких недосконало сформоване ділове спілкування та навички професійної діяльності.

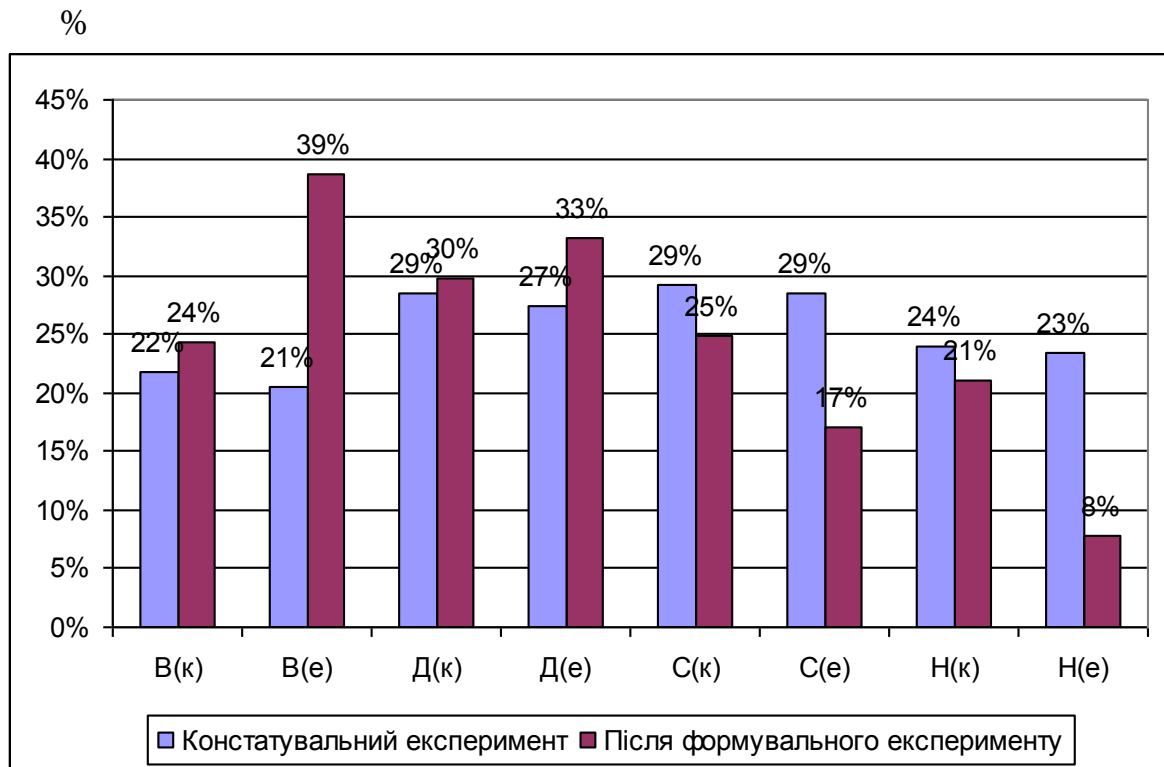
Таблиця 3.6.

Динаміка рівнів сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за мотиваційним критерієм

Рівні	Групи	Констатувальний експеримент		Після формульального експерименту		Динаміка
		осіб	%	осіб	%	
Високий	контр.	38	22	44	24	3%
	експер.	36	21	70	39	18%
Достатній	контр.	50	29	54	30	1%
	експер.	48	27	60	33	6%
Середній	контр.	51	29	45	25	-4%
	експер.	50	29	31	17	-11%
Низький	контр.	42	24	38	21	-3%
	експер.	41	23	14	8	-16%

Потрібно зазначити, що значні позитивні зміни у ставленні студентів до потреби у вивченні іноземної ділової мови та їхні прагнення до

професійного спілкування і партнерської діяльності є показниками позитивної динаміки формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за мотиваційним критерієм (див. рис. 3.4.).



В – високий рівень;

к – контрольні групи,

Д – достатній рівень;

е – експериментальні групи

С – середній рівень;

Н – низький рівень

Рис. 3.4. Динаміка рівнів сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за мотиваційним критерієм.

Як видно з рис. 3.4., після закінчення експерименту переважає високий (39 % студентів) та достатній (33 % студентів) рівні сформованості КПС майбутніх менеджерів за цим критерієм. Середній рівень мотивації в респондентів експериментальних груп становить 17 %, низький рівень мотивації показали 8 % майбутніх фахівців. Як свідчать емпіричні дані, мотивація студентів – майбутніх менеджерів у контрольних групах також змінилася, але не значно.

Таким чином, рівень КПС у студентів цих груп за мотиваційним критерієм залишився майже без змін, так як і при вихідному діагностуванні.

Від рівня володіння студентами зовнішньоекономічної діяльності знаннями професійної культури, як цілісної характеристики особистості, (нормами вербальної та невербальної поведінки, лексикою різноманітної тематики з правильним використанням граматичних конструкцій, навичками віртуального та опосередкованого спілкування в поєднанні з ораторським мистецтвом та системними лінгвокраїнознавчими знаннями) залежить рівень культури професійного спілкування майбутнього фахівця, тобто успішність та ефективність його професійної діяльності. Таким чином, інтелектуальний критерій визначав відповідні ґрунтовні знання, вміння та навички студентів економічного профілю.

Під час проведення констатувального експерименту виявлено, що 21 % респондентів контрольних груп та 20 % респондентів експериментальних груп показали високий рівень, а 31 % студентів контрольних і 30 % студентів експериментальних груп – середній та низький рівень (26 % – у контрольних групах та 25 % – в експериментальних групах).

Після проведення формувального експерименту спостерігалася позитивна динаміка. На 16 % збільшилася кількість студентів, які володіють глибокими знаннями щодо професійного спілкування, тобто нормами вербальної та невербальної поведінки, ораторським мистецтвом та лінгвокраїнознавчою інформацією. Потрібно відзначити, що на 5 % зросла кількість студентів, які добре володіють лексикою соціальної, повсякденної, професійної тематики, роблячи незначні помилки у складних граматичних конструкціях.

Таким чином, кількість студентів, рівень сформованості КПС яких за інтелектуальним критерієм характеризується як середній та низький, зменшилася, відповідно на 13 % та на 11 %. Незначні позитивні зміни відбулися у контрольних групах, але вони не вплинули на загальний рівень сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за інтелектуальним критерієм (див. табл. 3.7.).

**Динаміка рівнів сформованості КПС майбутніх фахівців
міжнародного бізнесу і менеджменту за інтелектуальним критерієм**

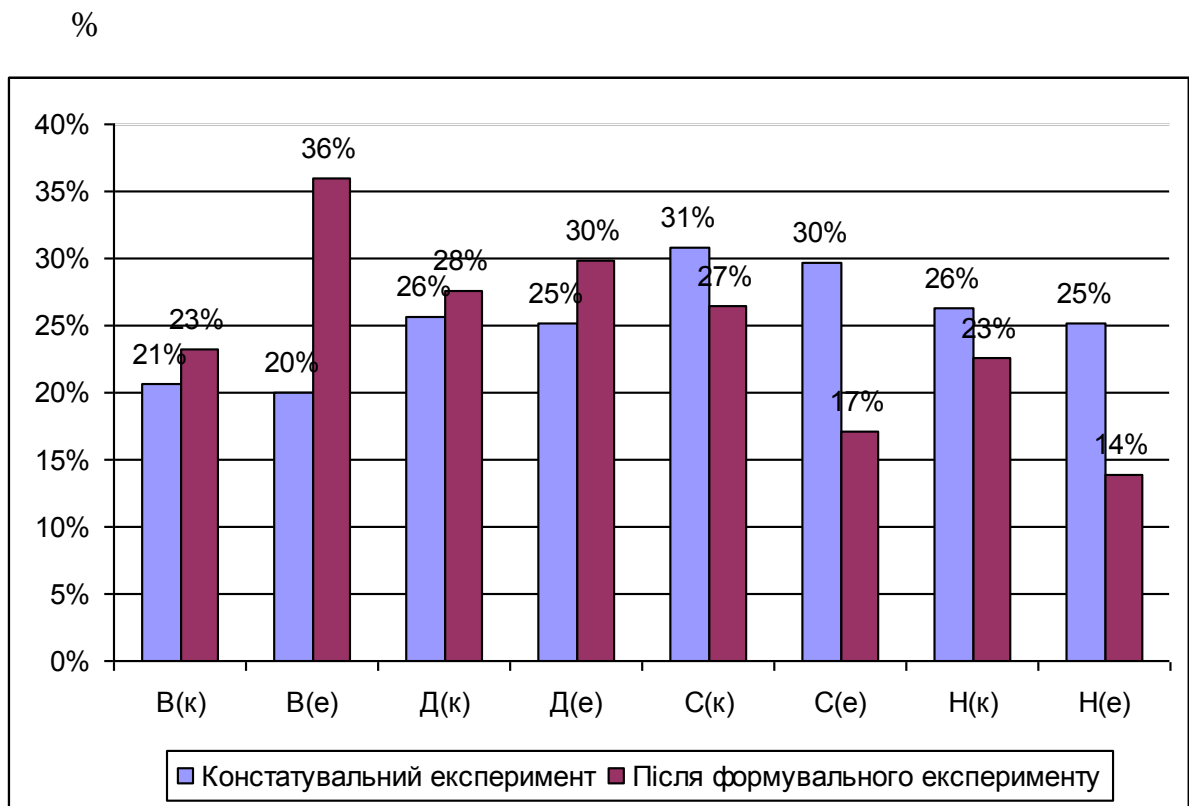
Рівні	Групи	Констатувальний експеримент		Після формульального експерименту		Динаміка
		осіб	%	осіб	%	
Високий	контр.	36	21%	42	23%	3%
	експер.	35	20%	65	36%	16%
Достатній	контр.	45	26%	50	28%	2%
	експер.	44	25%	54	30%	5%
Середній	контр.	54	31%	48	27%	-4%
	експер.	52	30%	31	17%	-13%
Низький	контр.	46	26%	41	23%	-4%
	експер.	44	25%	25	14%	-11%

Дані результатів табл. 3.7. вказують на те, що в експериментальних групах студентів економічного профілю зафіксовано значну позитивну динаміку, яка подана на рис. 3.5.

З даних рис. 3.5. видно, що в результаті проведення формульального експерименту, за інтелектуальним критерієм в експериментальних групах переважає високий (36 %) та достатній (30 %) рівень. Середній рівень становить 17 % та низький – 14 %.

Дослідження рівня сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за діяльнісним критерієм ми проводили за допомогою анкетування, тестування, спостереження за студентами контрольних і експериментальних груп Тернопільського національного економічного університету. Таким чином, у ході проведення констатувального експерименту за цим критерієм більшість студентів мали достатній (у контрольних групах – 29 %, в експериментальних – 27 %) та

середній (у контрольних групах – 28 %, в експериментальних – 27 %) рівні формування КПС. Низький рівень виявлено у 27 % респондентів контрольних груп та 26 % – експериментальних груп.



В – високий рівень;

к – контрольні групи,

Д – достатній рівень;

е – експериментальні групи

С – середній рівень;

Н – низький рівень

Рис. 3.5. Динаміка рівнів сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за інтелектуальним критерієм.

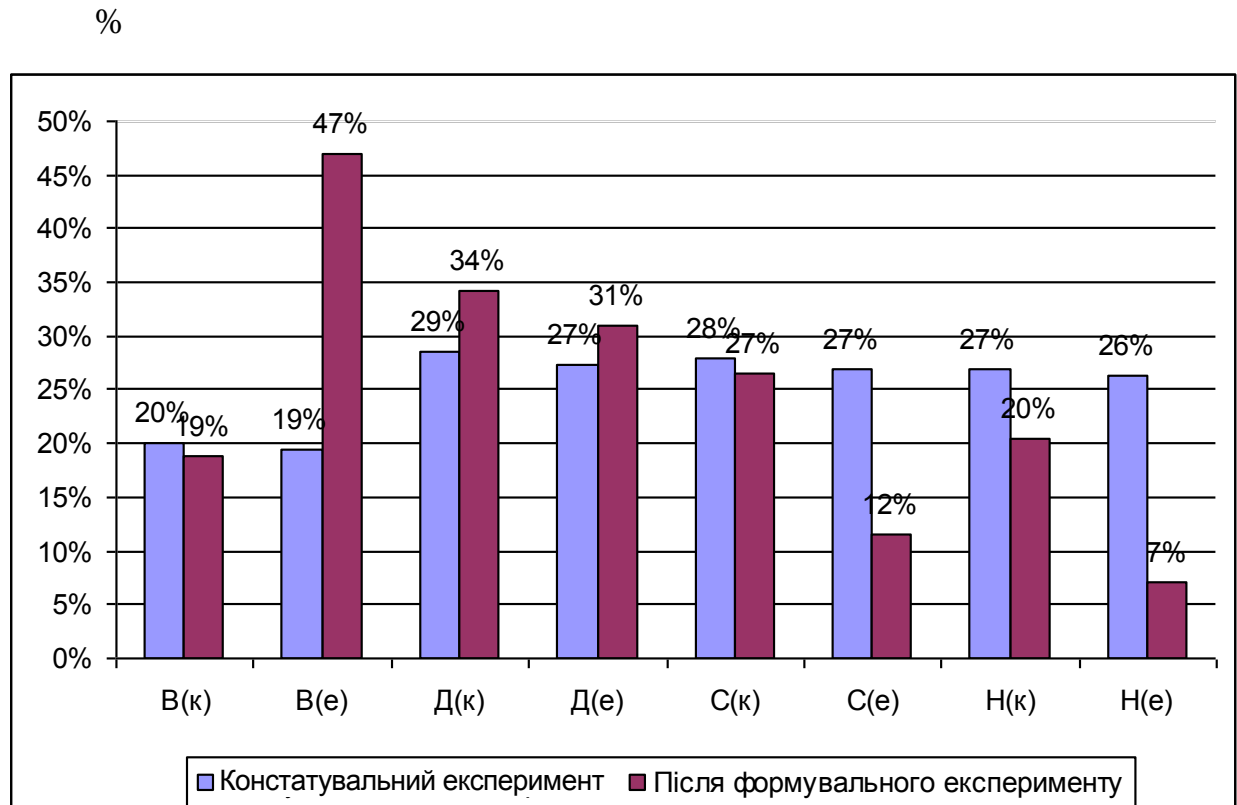
Було відзначено позитивну динаміку серед студентів в експериментальних групах після формувального експерименту. Збільшилася кількість студентів економічного профілю, які володіють ґрунтовними знаннями, уміннями та навичками з базових дисциплін та професійного етикету; уміють створити сприятливу атмосферу спілкування при веденні бесіди, діалогу, полілогу з метою оцінювання професійної ситуації та розв'язання комунікативних завдань. Отримані результати проілюстровані у табл. 3.8.

**Динаміка рівнів сформованості КПС майбутніх фахівців
міжнародного бізнесу і менеджменту за діяльнісним критерієм**

Рівні	Групи	Констатувальний експеримент		Після формульального експерименту		Динаміка
		осіб	%	осіб	%	
Високий	контр.	35	20%	34	19%	-1%
	експер.	34	19%	85	47%	28%
Достатній	контр.	50	29%	62	34%	6%
	експер.	48	27%	56	31%	4%
Середній	контр.	49	28%	48	27%	-1%
	експер.	47	27%	21	12%	-15%
Низький	контр.	47	27%	37	20%	-6%
	експер.	46	26%	13	7%	-19%

З табл. 3.8. видно, що після проведення дослідно-експериментальної роботи за діяльнісним критерієм домінуючим рівнем сформованості КПС майбутніх менеджерів в експериментальних групах став високий (47 %) рівень. Потрібно зазначити, що кількість студентів з високим рівнем КПС зросла (на 28 %) та зменшилася кількість студентів із середнім (15 %) і низьким (19 %) рівнями. Отриманий результат подано на рис. 3.6.

Із рис. 3.6. видно, що у студентів економічного профілю контрольних груп після проведення формульального експерименту за діяльнісним критерієм були зафіксовані незначні зміни порівняно з результатами констатувального експерименту. Для студентів контрольних груп (20 %) характерними є труднощі при ситуативному спілкуванні, складанні плану комунікативних дій, «побудові» власного висловлювання, умінні дати адекватну оцінку власним діям та професійно-комунікативним діям іншої сторони у партнерській діяльності.



В – високий рівень;

к – контрольні групи,

Д – достатній рівень;

е – експериментальні групи

С – середній рівень;

Н – низький рівень

Рис. 3.6. Динаміка рівнів сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за діяльнісним критерієм.

Потрібно зазначити, що після формувального експерименту значно покращилася динаміка сформованості КПС майбутніх менеджерів за емоційним критерієм.

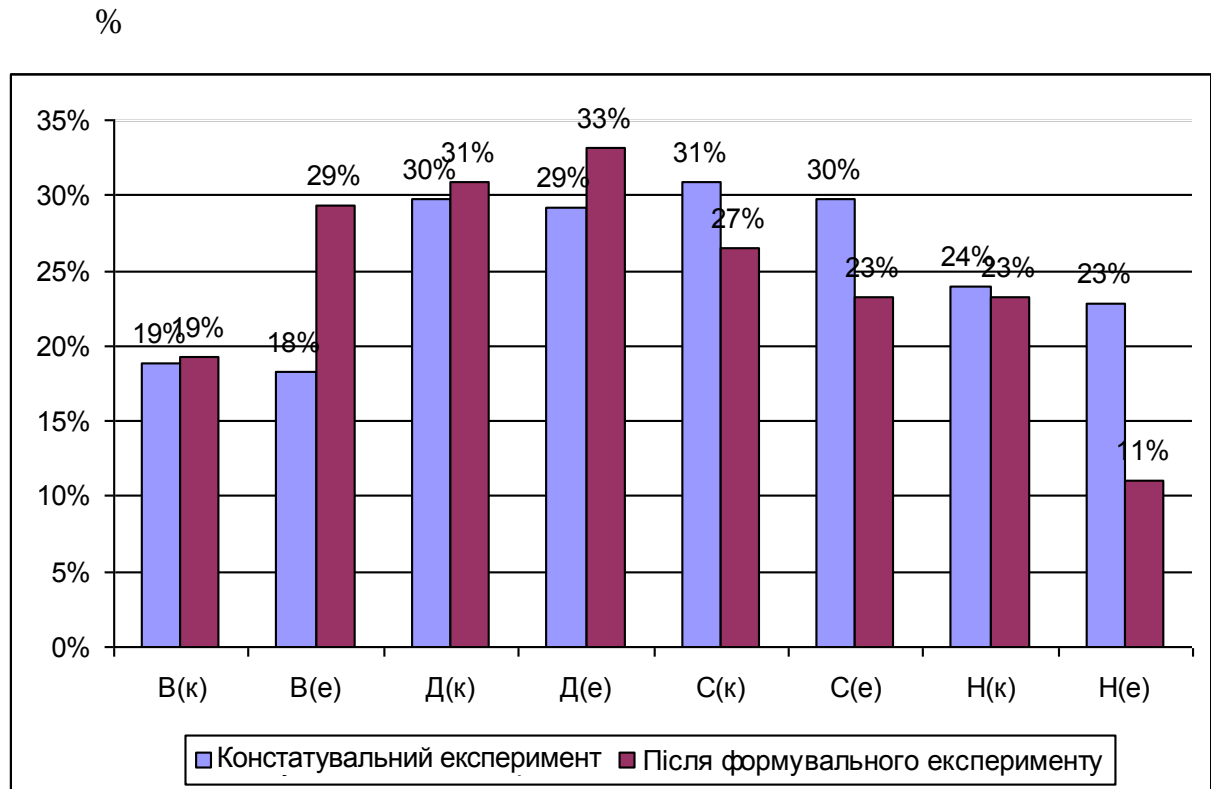
Під час експерименту виокремлено наступні позитивні зміни: сформовані якості особистості, необхідні для формування КПС майбутніх фахівців, уміння надавати емоційно-стилістичного забарвлення висловлюванням та виявляти симпатію до співрозмовника, ефектно «подавати» власне бачення вирішення конкретних ділових завдань із ціннісним ставленням до професійної комунікації іноземною мовою. Результати позитивної динаміки представлені у табл. 3.9.

**Динаміка рівнів сформованості КПС майбутніх фахівців
міжнародного бізнесу і менеджменту за емоційним критерієм**

Рівні	Групи	Констатувальний експеримент		Після формульального експерименту		Динаміка
		осіб	%	осіб	%	
Високий	контр.	33	19%	35	19%	0%
	експер.	32	18%	53	29%	11%
Достатній	контр.	52	30%	56	31%	1%
	експер.	51	29%	60	33%	4%
Середній	контр.	54	31%	48	27%	-4%
	експер.	52	30%	42	23%	-7%
Низький	контр.	42	24%	42	23%	-1%
	експер.	40	23%	20	11%	-12%

Як видно з табл. 3.9., після проведення формульального експерименту домінуючими в експериментальних групах студентів стали достатній (33 %) і високий (29 %) рівні. Кількість студентів економічного профілю, в яких зафіксовано середній рівень сформованості КПС за емоційним критерієм зменшилася на 7 % та на 12 % стало менше студентів з низьким рівнем. Отримані результати подано на рис. 3.7.

Як видно з рис. 3.7., після проведення експериментальної роботи домінуючими рівнями у контрольних групах стали середній (27 %) та достатній (31 %). Більшість студентів цих груп після формульального експерименту недостатньо використовувала сформовані якості особистості керівника-менеджера, не дотримувалася умов ведення професійної комунікації, не вміла представити власне бачення щодо вирішення наявних завдань.



В – високий рівень;

к – контрольні групи,

Д – достатній рівень;

е – експериментальні групи

С – середній рівень;

Н – низький рівень

Рис. 3.7. Динаміка рівнів сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за емоційним критерієм.

Отже, аналіз рівнів сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту свідчить про те, що після формувального експерименту відбулися позитивні зміни порівняно з результатами підсумкових зрізів, проведеними під час констатувального експерименту.

Результат дослідно-експериментальної роботи полягає у зростанні загальної кількості студентів – майбутніх менеджерів з високим та достатнім рівнями та зменшення кількості студентів з середнім та низьким рівнями сформованості КПС. Таким чином, ми можемо зробити висновок про наявність позитивної динаміки загальної сформованості рівнів КПС

майбутніх менеджерів в експериментальних групах та незначні зміни у контрольних групах.

Зведені експериментальні дані стану рівнів сформованості КПС відображені у табл. 3.10. Як бачимо, у студентів експериментальних груп високий рівень становить 38 %, а достатній – 32 %.

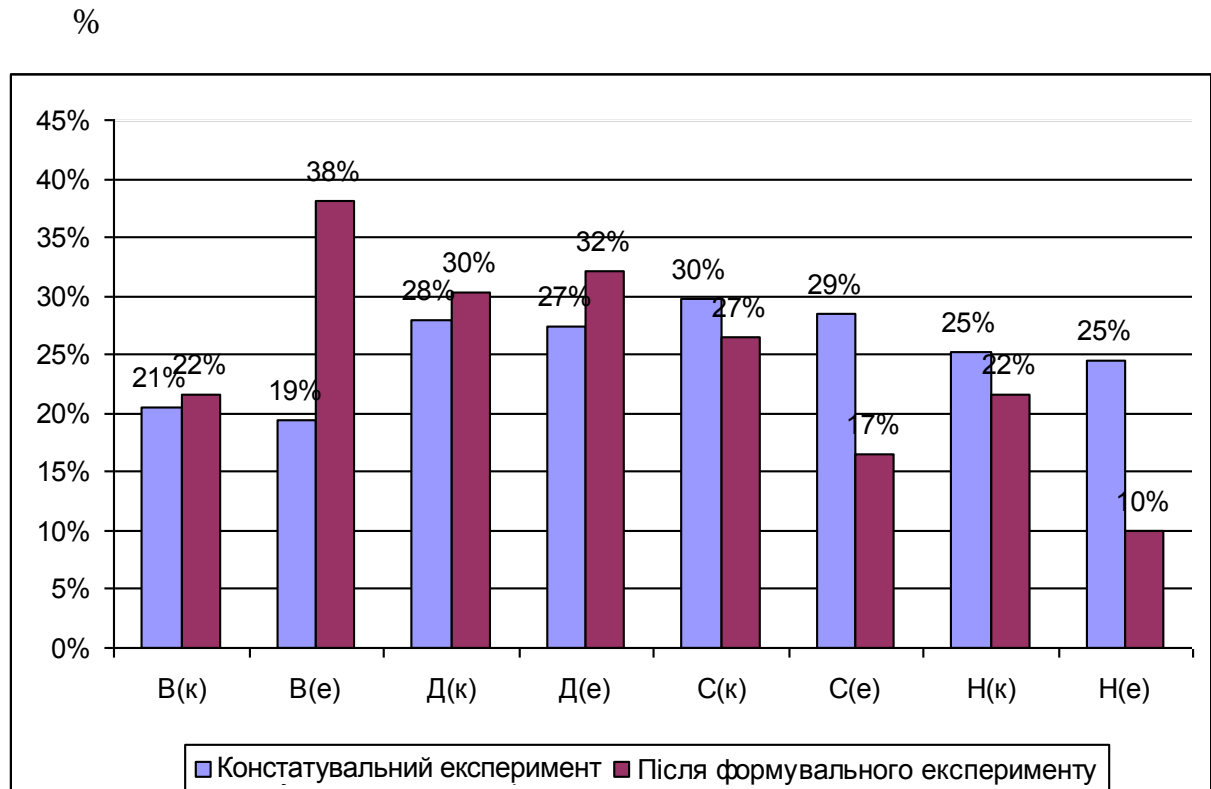
Таблиця 3.10.

**Рівні сформованості КПС майбутніх фахівців
міжнародного бізнесу і менеджменту**

Рівні	Групи	Констатувальний експеримент		Після формульовального експерименту		Динаміка
		осіб	%	осіб	%	
Високий	контр.	36	21%	39	22%	1%
	експер.	34	19%	69	38%	19%
Достатній	контр.	49	28%	55	30%	2%
	експер.	48	27%	58	32%	5%
Середній	контр.	52	30%	48	27%	-3%
	експер.	50	29%	30	17%	-12%
Низький	контр.	44	25%	39	22%	-4%
	експер.	43	25%	18	10%	-15%

З табл. 3.10. видно, що кількість студентів економічного профілю експериментальних груп, для яких є характерний середній рівень сформованості КПС, зменшилася після експерименту на 12 %, а кількість майбутніх менеджерів з низьким рівнем зменшилася в експериментальних групах на 15 %.

Таку картину можна побачити на рис. 3.8.



В – високий рівень;

к – контрольні групи,

Д – достатній рівень;

е – експериментальні групи

С – середній рівень;

Н – низький рівень

Рис. 3.8. Динаміка рівнів сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту.

З рис. 3.8. бачимо, що кількість студентів, рівень сформованості КПС яких характеризується як високий, збільшилася на 1 % та як достатній – на 2 %. Проте така позитивна динаміка є незначною і тому не впливає на загальний стан рівнів сформованості КПС майбутніх менеджерів зовнішньоекономічної діяльності контрольних груп.

Експериментальна перевірка навчального матеріалу показала, що середній коефіцієнт засвоєння матеріалу становить приблизно 90 %. Отже, дослідження підтвердило важливість та необхідність застосування технології формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту та високий рівень її результативності.

Таким чином, процес формування КПС майбутнього менеджера, який ґрунтувався на основі запропонованої нами структурно-функціональної моделі, є ефективним та значущим у підготовці фахівців економічного профілю.

Запровадження на заняттях спецкурсу «Формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів» та проведення навчального семінару-тренінгу для викладачів «Формування комунікативної взаємодії», психологічних тренінгів, бізнес-тренінгів сприяли кращій організації навчально-виховного процесу, розвитку комунікативних умінь і професійних навичок, якостей менеджера та маркетолога та розширенню кругозору студентів, поглибленню компетенції майбутнього фахівця, попередження конфліктних ситуацій. Результати дослідження свідчать про ефективність педагогічних умов реалізації технології формування КПС студентів економічного профілю.

Достовірність результатів дослідно-експериментальної роботи перевірялася за допомогою статистичного критерію, «методу Ст'юдента» (*t*-test), який був вирахований за формулою:

$$t_{st} = \frac{D}{\sqrt{\frac{p_1 q_1}{n_1} + \frac{p_2 q_2}{n_2}}} \quad (3.1)$$

де D – абсолютна величина різниці у % між кількістю студентів в експериментальних та контрольних групах;

p_1, q_1, n_1 – дані контрольних груп;

p_2, q_2, n_2 – дані експериментальних груп;

p – кількість студентів, у яких досліджувана якість сформована на високому і достатньому рівнях;

n – абсолютна кількість респондентів;

$q = 100 - p$.

$$t_{st} = \frac{D}{\sqrt{\frac{p_1 q_1}{n_1} + \frac{p_2 q_2}{n_2}}} = \frac{D}{\sqrt{\frac{p_1 \cdot (100 - p_1)}{n_1} + \frac{p_2 \cdot (100 - p_2)}{n_2}}} \quad (3.2)$$

Як відомо, про експериментальний ефект можна стверджувати лише тоді, коли $t_{st} > 2$.

Таким чином, обробка експериментальних даних була здійснена відповідно за мотиваційним, інтелектуальним, діяльнісним та емоційним критеріями.

1. Підставивши відповідні дані з таблиці 3.6., які відображають сформованість КПС за мотиваційним критерієм, здійснили обрахунки:

$$t_{st1} = \frac{20}{\sqrt{\frac{54 \cdot (100 - 54)}{181} + \frac{74 \cdot (100 - 74)}{175}}} \approx 4,06 \quad (3.3)$$

$$t_{st1} > 2; 4,06 > 2.$$

2. Визначення коефіцієнта Ст'юдента для показників за інтелектуальним критерієм (див. табл. 3.7.) виконали наступним чином.

Підставивши дані табл. 3.7., маємо:

$$t_{st2} = \frac{17}{\sqrt{\frac{51 \cdot (100 - 51)}{181} + \frac{68 \cdot (100 - 68)}{175}}} \approx 3,35 \quad (3.4)$$

$$t_{st2} > 2; 3,35 > 2.$$

3. Для визначення ефективної роботи за діяльнісним критерієм ми використали дані з табл. 3.8.

$$t_{st3} = \frac{28}{\sqrt{\frac{53 \cdot (100 - 53)}{181} + \frac{81 \cdot (100 - 81)}{175}}} \approx 5,78 \quad (3.5)$$

$$t_{st3} > 2; 5,78 > 2.$$

4. Підставивши відповідні дані з табл. 3.9., що відображають сформованість показників КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за емоційним критерієм, здійснили обрахунки:

$$t_{st4} = \frac{14}{\sqrt{\frac{50 \cdot (100 - 50)}{181} + \frac{65 \cdot (100 - 65)}{175}}} \approx 2,76 \quad (3.6)$$

$$t_{st4} > 2; 2,76 > 2.$$

Отже, здобуті коефіцієнти Ст'юдента за показниками усіх критеріїв сформованості КПС майбутніх фахівців більше «2» ($4,06 > 2$; $3,35 > 2$; $5,78 > 2$; $2,76 > 2$). Тому є всі підстави стверджувати про ефективність та результативність технології формування КПС майбутніх економістів.

Було визначено «усереднений відносний» кількісний показник за формулою:

$$P = \frac{t_{st1} + t_{st2} + t_{st3} + t_{st4}}{4} \quad (3.7)$$

де P – «усереднений відносний» показник, що відображає кількість студентів з однаковим рівнем сформованості КПС за мотиваційним, інтелектуальним, діяльнісним та емоційним критеріями.

t_{sm} – це коефіцієнт певного рівня сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за результатами показників кожної складової:

$$P = \frac{4,06 + 3,75 + 5,78 + 2,76}{4} \approx 3,99 \quad (3.8)$$

Отже, результати дослідно-експериментальної роботи підтвердили робочу гіпотезу з коефіцієнтом ефективності розробленої та експериментально перевіреної технології 3,99 ($t_{st} > 2$).

Проведемо статистичну обробку результатів діагностичних зрізів контрольної та експериментальної груп після формувального експерименту, використовуючи при цьому критерій χ^2 :

1) взявши за основу критерій χ^2 для незалежних вибірок, доведемо, що рівні сформованості компонентів КПС респондентів контрольної та експериментальної груп на початку експерименту суттєво не відрізнялися;

2) згідно з цим критерієм покажемо, що рівні сформованості компонентів КПС респондентів контрольної та експериментальної груп після експерименту значно відрізняються.

Вважається, що вірогідність помилкового відкидання гіпотези H_0 (рівень значущості) $\alpha = 0,05$.

1. На основі даних табл. 3.10. (до експерименту) перевіримо нульову гіпотезу H_0 , в якій йдеться про відсутність відмінностей між експериментальною і контрольною сукупностями.

З метою перевірки гіпотези обчислення значень статистики критерію χ^2 здійснимо за формулою:

$$T = \frac{1}{n_1 \cdot n_2} \cdot \sum_{i=1}^c \frac{(n_1 \cdot O_{2i} - n_2 \cdot O_{1i})^2}{n_1 + n_2}. \quad (3.9)$$

де n_1, n_2 – кількість студентів першої та другої вибірок;

O_{1t} – кількість студентів першої вибірки, які віднесені до відповідних рівнів (високий, достатній, середній, низький);

O_{2t} – кількість студентів другої вибірки, які віднесені до відповідних рівнів (високий, достатній, середній, низький).

Після цього $T_{\text{спост.}}$ порівнюємо з $T_{\text{кр.}}$ – критичним значенням статистики, які мають розподілення χ^2 .

$$\begin{aligned} \text{При } n_1 = 181, \quad n_2 = 175, \quad c = 4, \quad O_{11} = 36, \quad O_{12} = 49, \quad O_{13} = 52, \quad O_{14} = 44, \\ O_{21} = 34, \quad O_{22} = 48, \quad O_{23} = 50, \quad O_{24} = 43 \end{aligned}$$

знаходимо $T_{\text{спост.1}}$.

$$\begin{aligned} T_{\text{спост.1}} = \frac{1}{181 \cdot 175} \cdot \left[\frac{(181 \cdot 34 - 175 \cdot 36)^2}{34 + 36} + \frac{(181 \cdot 48 - 175 \cdot 49)^2}{48 + 49} + \right. \\ \left. + \frac{(181 \cdot 50 - 175 \cdot 52)^2}{50 + 52} + \frac{(181 \cdot 43 - 175 \cdot 44)^2}{43 + 44} \right] \approx 0,017 \end{aligned} \quad (3.10)$$

Для $\alpha = 0,05$ і числа ступенів свободи $\nu = c - 1 = 3$ (де c – кількість рівнів) критичне значення статистики критерію $T_{\text{кр.}} = 7,81$. Оскільки $T_{\text{спост.1}} < T_{\text{кр.}}$, то згідно з правилом прийняття рішень, отримані результати не дають підстави для відхилення нульової гіпотези. Тобто, рівні сформованості

КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту за різними критеріями контрольної та експериментальної груп на початку експерименту значно не відрізнялися.

2. Згідно з даними табл. 3.10. (після експерименту), перевіримо альтернативну гіпотезу H_1 , яка стверджує – результати сформованості основних компонентів КПС майбутніх менеджерів є наслідком запровадження розробленої нами технології у навчально-виховний процес. З метою перевірки даної гіпотези підрахунок значень статистики критерію χ^2 здійснимо за формулою 3.9.

$$\text{При } n_1 = 181, \quad n_2 = 175, \quad c = 4, \quad O_{11} = 39, \quad O_{12} = 55, \quad O_{13} = 48, \quad O_{14} = 39, \\ O_{21} = 69, \quad O_{22} = 58, \quad O_{23} = 30, \quad O_{24} = 18$$

знаходимо $T_{\text{спост.2}}$.

$$T_{\text{спост.2}} = \frac{1}{181 \cdot 175} \cdot \left[\frac{(181 \cdot 69 - 175 \cdot 39)^2}{69 + 39} + \frac{(181 \cdot 58 - 175 \cdot 55)^2}{58 + 55} + \frac{(181 \cdot 30 - 175 \cdot 48)^2}{30 + 48} + \frac{(181 \cdot 18 - 175 \cdot 39)^2}{18 + 39} \right] \approx 20,208 \quad (3.11)$$

Для $\alpha = 0,05$ і числа ступенів свободи $\nu = c - 1 = 3$ (де c – кількість рівнів) критичне значення статистики критерію $T_{\text{кр.}} = 7,81$. Оскільки $T_{\text{спост.2}} > T_{\text{кр.}}$, то відповідно до правила прийняття рішень, приймається альтернативна гіпотеза на рівні $\alpha = 0,05$. Отже, рівні сформованості КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту контрольної та експериментальної груп після формування експерименту суттєво відрізняються, а це є наслідком запровадження розробленої нами технології формування КПС майбутніх економістів.

Висновки до третього розділу

Технологічний підхід з метою формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту реалізується шляхом застосування розробленої дидактичної технології. Ця технологія містить мету, етапи організації навчально-пізнавальної діяльності викладачів і студентів, зміст підготовки, традиційні та специфічні методи і засоби навчання та виховання, форми організації навчальної діяльності, спецкурс «Формування культури професійного спілкування менеджерів», тренінг для викладачів «Основи комунікативної взаємодії» та педагогічні умови реалізації технології.

Ефективними у навчальному процесі визнано творчі професійно-комунікативні завдання: рольові, ділові, ситуаційні, імітаційні ігри; ігрове проектування, які спрямовані на налагодження контактів у професійній діяльності, «побудову» взаємовідносин, «розпізнавання» психологічної позиції мовця. Написання анотацій, тез, рефератів, складання резюме удосконалювали вміння та навички бізнес-комунікацій та ділового спілкування. Розвитку творчого потенціалу фахівця сприяло виконання презентації-доповіді та презентації-реклами, проведення різного виду тренінгів, використання служб Інтернету, віртуальних тренажерів, створення ситуацій успіху, проведення відеоконференцій.

Ефективність технології формування культури професійного спілкування майбутніх економістів залежить від дотримання певних педагогічних умов, зокрема, забезпечення взаємозв'язку теоретичного, морально-психологічного та практичного компонентів формування культури професійного спілкування; удосконалення процедури відбору лексичного матеріалу на основі науково обґрунтованих критеріїв; організації індивідуальної, групової і колективної форм навчання у поєднанні з самостійною роботою студентів.

Констатувальний етап експерименту проводився з метою встановлення вихідного рівня стану сформованості КПС майбутнього фахівця

міжнародного бізнесу та менеджменту. У студентів експериментальних і контрольних груп напрямів підготовки «Міжнародна економіка» і «Менеджмент» були визначені критерії, показники та рівні сформованості досліджуваного феномену. Дані діагностичного зрізу показали, що в експериментальних групах високий рівень сформованості КПС зафіксований у 19 % студентів, достатній – у 27 %, середній – у 29 % і низький – у 25 % студентів; у контрольних групах високий рівень показали 21 % студентів, достатній – 28 %, середній – 30 % і низький – 25 % студентів. Результати констатувального експерименту підтвердили припущення щодо необхідності застосування дидактичної технології, яка здатна забезпечити результативність формування КПС майбутніх економістів.

Формувальний експеримент підтвердив вірогідність основних положень дисертації щодо структурно-функціональної моделі та педагогічної технології формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту у процесі фахової підготовки. Її запровадження у навчальний процес тісно пов'язане з використанням технологій аудіовізуального, проблемного й особистісно-орієнтованого навчання, інформаційних, комунікативних та ігрових технологій. Використання спецкурсу «Формування культури професійного спілкування менеджерів», тренінгу для викладачів «Основи комунікативної взаємодії», реалізація синергетичного, когнітивного, гуманістичного, системного, міжпредметного, компетентнісного та технологічного підходів виявилось значно результативнішим, ніж традиційне навчання. Дані дослідної роботи показали, що в експериментальних групах високий рівень сформованості КПС студентів становить 38 %, достатній – 32 %, середній – 17 % та низький – 10 % студентів. У контрольних групах високий рівень становить 22 %, достатній – 30 %, середній – 27 % та низький – 22 % студентів.

Матеріали дослідження опубліковані в працях автора [38], [41], [42], [43], [45], [47], [55], [56].

ВИСНОВКИ

Утвердження ринкових відносин в Україні, глобалізаційні процеси в економіці й освіті, технології, які стрімко розвиваються, стимулюють розширення кордонів співпраці між державами та взаємодію фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту. Доведено, що успіх професійної діяльності цієї категорії працівників (від 50 до 85 %) залежить від сформованості культури ділового спілкування. Майбутні менеджери та маркетологи повинні сформувати в собі під час навчально-виховного процесу в економічному університеті високу культуру, яка поєднує національну, професійну, корпоративну культуру та культуру спілкування і управління. Це актуалізує сучасні інтеграційні процеси у професійній підготовці майбутніх менеджерів і вимагає формування високої культури їх професійного спілкування. Аналізуючи понятійно-категоріальний апарат з'ясовано, що поняття «професійна комунікація» є ширшим, ніж «професійне спілкування»; зазначимо, що поняття «культура ділового спілкування» та «культура професійного спілкування» розглядаються як тотожні. Зміст культури професійного спілкування полягає в поєднанні морально – етичних норм, загальнолюдських цінностей, які регулюють поведінку, взаємовідносини та професійну діяльність у сфері виробництва, під час ділових переговорів, презентацій, укладенні угод; умінні переконати партнера і вплинути на нього з метою досягнення позитивного результату міжсуб'єктної взаємодії; в умовах ринкових відносин приймати правильні управлінські рішення, розв'язувати професійні завдання, налагоджувати контакти з представниками іноземних підприємств.

У процесі дослідження з'ясовано, що культура професійного спілкування майбутнього економіста – це інструмент управлінської діяльності менеджера, що ґрунтується на комунікативному елементі, виявом якого є процес обміну інформацією засобами спілкування та взаємодія представників різних груп і національних культур у розв'язанні професійних

завдань на міжнародному рівні. Це – основа професійної та соціокультурної діяльності менеджера, яку визначають сукупність ціннісних орієнтирів, норм професійної поведінки, дотримання загального й службового етикету у процесах міжсуб'єктної взаємодії на предметно-інформаційному та інтерактивному рівнях у прийнятті управлінських рішень.

Професійна діяльність фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту має такі особливості: уміння працювати з персоналом, ухвалення правильних управлінських рішень, впровадження новітніх технологій і використання засобів сучасного менеджменту, вирішення питань економічних взаємовідносин, налагодження контактів, спрямованих на міжнародне співробітництво, та здатність до компромісу з носіями інших культур; ліквідація кризових явищ та «гострих» проблем підприємства, підвищення його конкурентоспроможності на міжнародному ринку праці та послуг, сприяння фінансовій стабільності.

У процесі дослідно-експериментальної роботи теоретично обґрунтовано і розроблено структурно-функціональну модель формування КПС майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності. Модель відображає єдність мотиваційно-цільового, формувально-процесуального та результативно-оцінювального компонентів і охоплює: мету, завдання, закономірності, принципи, модель і структуру культури професійного спілкування, технологію формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту, педагогічні умови реалізації технології, критерії і показники рівнів її сформованості, результат. В основі моделі є синергетичний, когнітивний, системний, компетентнісний, гуманістичний, міжпредметний і технологічний підходи.

На основі закономірностей професійного становлення особистості студента міжнародного бізнесу і менеджменту, взаємозв'язку між компонентами досліджуваного явища та структурних складових культури професійного спілкування удосконалено критерії (мотиваційний, інтелектуальний, діяльнісний та емоційний) і показники, які комплексно

відображають високий, достатній, середній, низький рівні і стан сформованості КПС студента – майбутнього економіста.

Мотиваційний критерій визначають як усвідомленість потреби в іншомовному діловому спілкуванні, спрямованість на партнерство; інтелектуальний критерій – знання про сутність професійної культури та її компоненти; діяльнісний критерій – уміння та навички з базових дисциплін, створення сприятливої атмосфери ділового спілкування, вибір оптимальної моделі поведінки, ведення переговорів з використанням елементів опису, роздумів, аналізу та прогнозу; емоційний критерій – особистість кваліфікованого фахівця, який володіє емоційно-стилістичним забарвленням висловлювань, ефектно «подає» власне бачення щодо вирішення проблеми.

Показниками *високого рівня* сформованості КПС майбутніх економістів є творча професійно-комунікативна спрямованість, глибокі системні знання, творчий рівень виявлення умінь, сформовані якості особистості; *достатнього рівня* – зацікавленість у професійно-комунікативній спрямованості, глибокі знання, репродуктивний характер умінь, не всі якості особистості сформовані; *середнього* – слабка активна професійно-комунікативна спрямованість, неглибокі знання, репродуктивний характер умінь, якості особистості сформовані вибірково; *низького* – недосконала професійно-комунікативна спрямованість, уривчасті знання, відсутність ціннісних відносин, якості особистості здебільшого несформовані.

Висока ефективність та результативність формування КПС майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту досягається за допомогою розробленої технології навчання, яка забезпечує взаємозв'язок міжпредметної координації всіх циклів гуманітарних і профільних навчальних дисциплін і ґрунтується на: *синергетичному* (є відкритою, залежить від впливу зовнішніх факторів, здатною до самореалізації), *когнітивному* (передбачає удосконалення змісту формування культури професійного спілкування з метою розширення уявлень студентів про особливості міжнародних економічних відносин), *системному* (адекватна

цілісному формуванню культури професійного спілкування, відображеній у структурно-функціональній моделі) *підходах*. Технологія містить мету, етапи організації навчально-пізнавальної діяльності викладачів і студентів, зміст підготовки, традиційні та специфічні методи і засоби навчання та виховання, форми організації навчальної діяльності, спецкурс «Формування культури професійного спілкування менеджерів», педагогічні умови реалізації технології.

Основними засобами технології є спецкурс «Формування культури професійного спілкування менеджерів», тренінг для викладачів «Основи комунікативної взаємодії» та творчі види роботи, які здійснюються безпосередньо в начальному процесі та в позааудиторній роботі; комунікативні та ігрові технології (рольові, ділові, ситуаційні ігри, ігрове проектування), написання анотацій, тез, складання резюме, виконання презентації-доповіді, презентації-реклами, проведення різного виду тренінгів і студактивних занять, використання новітніх інформаційних та інтернет-технологій при проведенні відео-конференцій, проведення переговорів, застосування віртуальних тренажерів, технологій аудіовізуального навчання (робота з аудіо- та відеотекстами творчого спрямування) та технологій проблемного навчання. Формування КПС майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності за розробленою технологією здійснюється в три етапи: теоретичний, навчально-моделюючий та корекційно-реалізуючий.

Виокремлено, обґрунтовано та визначено педагогічні умови ефективної реалізації технології формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів і маркетологів: забезпечення взаємозв'язку теоретичного, морально-психологічного та практичного компонентів формування культури професійного спілкування (наявність міжпредметної координації усіх циклів гуманітарних і профільних навчальних дисциплін у системній підготовці майбутніх економістів); удосконалення процедури відбору лексичного матеріалу на основі науково обґрунтованих критеріїв (професійної ідентифікації; сформованості комунікативних умінь у професійній, соціальній і міжкультурній діяльності майбутнього економіста;

методичної готовності); організація індивідуальної, групової і колективної форм навчання в поєднанні з самостійною роботою студентів (використання індивідуального підходу, акцентування уваги на сформованих навичках комунікації у напрямку формування риторики у студентів; формування умінь, спрямованих на налагодження контактів, «побудови» взаємовідносин, «розпізнаваність» психологічного стану в процесі спілкування; використання у навчальному процесі лекцій, практичних занять, семінарів, дискусій; рольових, ділових, ситуаційних та дослідницьких ігор; розповідей, бесід, ігрового проектування, тренінгів та самостійної роботи).

Враховано особливості підготовки фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту: формування професійної інтерактивної компетенції, розвиток навичок побудови моделей спілкування шляхом професійної комунікативної взаємодії, створення ситуацій професійної співпраці в поєднанні з навчанням міжкультурного спілкування, вивчення та засвоєння професійних і лінгвосоціокультурних концепцій з метою формування професійної інтерактивної компетенції тощо.

Після проведення дослідно-експериментальної роботи в більшості студентів економічного профілю експериментальних груп зафіксовано високий (38%) та достатній (32%) рівні сформованості культури професійного спілкування. Відзначимо, що кількість студентів з середнім рівнем сформованості КПС після експерименту зменшилася на 12%, а з низьким – на 15%.

Проведене дослідження не претендує на вичерпне вирішення всіх аспектів проблеми формування КПС майбутніх міжнародних менеджерів. Потребують подальшого розвитку питання: науково-методичного забезпечення навчально-виховного процесу із використанням сучасних технологій навчання, Інтернету; оптимізації навчально-виховного процесу у ВНЗ як засобу розвитку творчого потенціалу майбутнього менеджера; створення відповідних електронних навчальних посібників, які сприятимуть формуванню та вдосконаленню КПС майбутніх менеджерів та маркетологів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова А. И. Подготовка менеджеров / А. И. Абрамова. – К. : УкрНИИНТИ, 1990. – 40 с. – (Экономика: обзор информ.).
2. Алексеева Т. В. Теоретико-методичні умови формування професійного усного мовлення іноземною мовою студентів вищих педагогічних навчальних закладів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Т. В. Алексеева. – К., 2003. – 19 с.
3. Амонашвили Ш. А. Личностно-гуманная основа педагогического процесса / А. А. Шалва. – Мн. : Университетское, 1990. – 560 с.
4. Андреев В. И. Деловая риторика: практический курс делового общения и ораторского мастерства / В. И. Андреев. – М. : Народное образование, 1995. – 208 с. – (Б-чка ж-ла «Народное образование»).
5. Андреев В. И. Саморазвитие менеджера / В. И. Андреев. – М. : Народное образование, 1995. – 160 с. – (б-чка ж-ла «Народное образование»).
6. Андрущенко В. Особистість учителя як предмет філософсько-педагогічної рефлексії / В. Андрущенко // Вища освіта України. – 2007. – № 2. – С. 5–12.
7. Андрущенко В., Олексенко В. Високі педагогічні технології / В. Андрущенко, В. Олексенко // Вища освіта України. – 2007. – № 2. – С. 70–76.
8. Андрущенко Т. Особливості епохи ренесансу: ідеологія, освіта і культура / Т. Андрущенко // Вища освіта України. – 2007. – № 1. – С. 19–26.
9. Аніщенко О. В. Професія / О. В. Аніщенко // Енциклопедія освіти / Акад. пед наук України; гол. ред. В. Г. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – С. 742–743.

10. Аппенянский А. И. Человек и бизнес. Путь совершенства: [науч.-поп. издание] / А. И. Аппенянский. – М. : БАРС, 1995. – 230 с.
11. Арефьева О. В. Использование технологий обучения в процессе развития социальной активности студентов колледжа: автореф. дисс. на соискание уч. степ. канд. пед. наук: спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования (педагогические науки)» / О. В. Арефьева. – Санкт-Петербург, 2006. – 23 с.
12. Артемов В. А. Психология обучения иностранным языкам / В. А. Артемов. – М. : Просвещение, 1969. – 279 с.
13. Архангельский Г. Диагностика тайм-менеджмента: измерить неосяземо / Г. Архангельский // Управление персоналом. – 2004. – № 13(99). – С. 50–54.
14. Бабанский Ю. К. Индивидуализация учебной деятельности как педагогическая проблема / Ю. К. Бабанский, В. П. Беспалько, А. А. Кирсанов. – Казань: КГУ, 1982. – 112 с.
15. Бабич Н. Д. Основы культуры мовлення: [навчальний посібник для унівтів] / Н. Д. Бабич. – Л. : Світ, 1990. – 232 с.
16. Базарова Г. Особенности обучения взрослых / Г. Базарова // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 2. – С. 42–48.
17. Базарова Г. Принципы организации и проведения бизнес-тренингов / Г. Базарова // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 5. – С. 46–51.
18. Байцим В. Ф. Підприємницька модель антикризового управління підприємством: автореф. дис. на здобуття ступ. канд екон. наук: 08.06.02. «Підприємництво, менеджмент та маркетинг» / В. Ф. Байцим. – Харків, 2002. – 14 с.
19. Баклицький І. О. Психологія праці: [підручник] / І. О. Баклицький. – 2-е вид., перероб. і доп. – К. : Знання, 2008. – 656 с.
20. Балабанова Л. В. Управління персоналом: [навч. посіб.] / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак. – К. : Професіонал, 2006. – 512 с.

21. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Організація праці менеджера: [навч. посіб.] / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак / Міністерство освіти і науки України; Донецький держ. ун-т. – К. : Професіонал, 2004. – 303 с.
22. Балл Г. О. Особистісна свобода і гуманізація освіти / Г. О. Балл // Практична психологія та соціальна робота. – 2001. – № 1. – С. 2–4.
23. Баранова Е. Н., Дупленко Е. П. О подготовке к межкультурному языковому общению: Interkulturelles Lernen [Электронный ресурс] / Е. Н. Баранова, Е. П. Дупленко // Режим доступа: http://www.nntu.sci-nnov.ru/RUSINEWS/t4_d5.htm
24. Басова Н. В., Гайвоненко Т. Ф. Немецкий для экономистов / Н. В. Басова, Т. Ф. Гайвоненко. – 7-е изд. – Ростов-на Дону: Феникс, 2005. – 384 с. – (Серия «Высшее образование»).
25. Батрин Н. Психологія менеджменту: [посіб. для вузів] / Н. Батрин. – Тернопіль: Лібра Terra, 2008. – 82 с.
26. Баукина С. А. Обучение коммуникативной тактике делового общения студентов экономического профиля (немецкий язык, неязыковой вуз): дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.02 / Баукина Светлана Алексеевна. – Саранск, 1999. – 169 с.
27. Бахтін М. Гуманізм як принцип виховання сучасної молоді / М. Бахтін // Вища освіта України. – 2007. – № 1. – С. 117–120.
28. Бахтін М. Формування духовно-моральних орієнтацій майбутніх робітничих кадрів – учнів ПТУ / М. Бахтін // Вища освіта України. – 2006. – № 4. – С. 80–86.
29. Безрука Л. Навчаючи граматики англійської мови, виховую особистість [Електронний ресурс] / Л. Безрука // Режим доступа: <http://dosvid.iatp.org.ua/22bBezruka.htm>
30. Белоліпецький В. К., Павлова Л. Г. Этика и культура управления: [учеб.-практ. пособ.] / В. К. Белоліпецький, Л. Г. Павлова. – М. : ИЦ «МарТ», 2004. – 384 с.

31. Белоус М. Переговоры : искусство профессионалов / М. Белоус // Менеджер по персоналу. – 2006. – № 10. – С. 72–77.
32. Беспалько В. П. Слагаемые педагогической технологии / В. П. Беспалько. – М. : Педагогика, 1989. – 192 с.
33. Бжиская Ю. В. Становление межкультурной коммуникативной компетентности специалиста международного бизнеса в процессе изучения иностранного языка: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.08 / Бжиская Юлия Вячеславовна. – Ростов-на-Дону, 2005. – 165 с.
34. Библер В. С. Культура. Диалог культур: Опыт определения / В. С. Библер // Вопросы философии. – 1989. – № 6. – С. 29–34.
35. Бир С. Мозг фирмы: [пер. с англ.] / С. Бир. – М. : Радио и связь, 1993. – 416 с.
36. Биркенбиль В. Ф. Как добиться успеха в жизни / В. Ф. Биркенбиль: [пер с нем.]. – М. : Интер-эксперт, 1992. – 139 с.
37. Бичок А. В. Диалог культур – основа формування культури професійного спілкування майбутнього менеджера / А. В. Бичок // Інноваційний розвиток суспільства за умов крос-культурних взаємодій: матер. другої міжнар. наук. конф. (Суми, 27–30 квітня 2009 р.) / Сумський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти. – Суми, 2009. – Т. 3. – С. 56–58.
38. Бичок А. В. Застосування ситуаційних задач при підготовці спеціалістів з міжнародної економіки на заняттях з іноземної мови у немовному вузі / А. В. Бичок // Сучасні тенденції комп'ютеризації процесу навчання іноземних мов: зб. матер. Другої міжн. наук.-практ. конф. (Луганськ, 26 травня 2004 р.) / Східноукраїнський національний університет ім. В. Даля. – Луганськ, 2004. – С. 65–67.
39. Бичок А. В. Значення міжкультурної комунікації в контексті якості освіти менеджерів / А. В. Бичок // Художньо-освітній простір України в контексті новітньої історії: зб. матер. Всеукр. наук.-практ. конф. (22–23

- листопада 2007 р.) / Український центр культурних досліджень. – Київ, 2007. – С. 320–323.
40. Бичок А. В. Значення соціокультурного компоненту при підготовці фахівців міжнародного бізнесу та менеджменту в економічному університеті / А. В. Бичок // Розвиток соціально-економічних відносин в умовах трансформації економіки України: матер. Всеукр. наук.-прак. конф. студентів та молодих учених (17–19 травня 2006 р.) / Хмельницький, 2006. – Т. 2. – С. 108–111.
41. Бичок А. В. Інноваційні аспекти в професійній підготовці студентів-економістів / А. В. Бичок // Інноваційний розвиток суспільства за умов крос-культурних взаємодій: матер. міжн. наук. конф. (Суми, 20–21 лютого 2008 р.) / Сумський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти. – Суми, 2008. – Част. 3. – С. 15–16.
42. Бичок А. В. Інформаційні технології у формуванні комунікативної культури майбутніх фахівців міжнародного бізнесу та менеджменту / А. В. Бичок // Сучасні тенденції комп'ютеризації процесу навчання іноземних мов: зб. наук. праць / Східноукраїнський національний університет ім. Володимира Даля. – Луганськ, 2006. – № 4. – С. 29–30.
43. Бичок А. В. Критерії якості професійної підготовки майбутніх менеджерів / А. В. Бичок // Науковий вісник Чернівецького університету. Сер.: Педагогіка та психологія. – Чернівці, 2008. – Вип. 392. – С. 3–6.
44. Бичок А. В. Культура професійного спілкування як компонент професійної підготовки фахівців економічного профілю / А. В. Бичок // Підготовка фахівців у системі професійної освіти: проблеми, технології, перспективи: матер. Всеукр. наук.-метод. конф. (Кривий Ріг, 9–10 квітня 2009 р.) / Криворізький технічний університет, кафедра інженерної педагогіки та мовної підготовки. – Кривий Ріг, 2009. – С. 162–164.

45. Бичок А. В. Міжкультурна комунікація – важливий аспект у професійній діяльності менеджера / А. В. Бичок // Проблеми та перспективи лінгвістичних досліджень в умовах глобалізаційних процесів (Тернопіль, 15–16 жовтня 2009 р.): матер. II міжн. наук.-практ. конф. / ТНЕУ, кафедра іноземних мов для ЗЕД. – Тернопіль, 2009. – С. 259–261.
46. Бичок А. В. Модель особистісно-професійного розвитку менеджера: теорія і практика / А. В. Бичок // Молодь і ринок. – 2007. – № 10(33). – С. 101–105.
47. Бичок А. В. Оптимізація навчально-виховного процесу у ВНЗ як засіб розвитку творчого потенціалу майбутнього менеджера / А. В. Бичок // Розвиток творчої особистості студента як суб'єкта педагогічної взаємодії (26–27 вересня 2006 р.): матеріали Міжнародної наук.-практ. конф. / Донецький національний технічний університет. – Донецьк, 2006. – С. 67–75.
48. Бичок А. В. Основні групи компетентностей у професійній діяльності майбутнього менеджера / А. В. Бичок // Професіоналізм педагога в контексті європейського вибору України: матер. міжн. наук.-практ. конф. (22–23 вересня 2009 р.) / Кримський гуманітарний університет. – Ялта, 2009. – С. 21–24.
49. Бичок А. В. Проблема професійної підготовки спеціалістів-менеджерів у педагогічній теорії та практиці / А. В. Бичок // Педагог професійної школи: зб. наук. праць. – Київ, 2007. – Вип. VIII. – С. 56–61.
50. Бичок А. В. Професійна підготовка студента – майбутнього менеджера: системний підхід / А. В. Бичок // Українська освіта у світовому часопросторі: матер. Другого міжн. конгресу (Київ, 25–27 жовтня 2007 р.) / Науково-дослідний інститут українознавства МОН України. – Київ, 2007. – Кн. 1. – С. 52–53.
51. Бичок А. В. Професійно-комунікативна компетенція в контексті якості освіти менеджерів / А. В. Бичок // Теорія та методика навчання

- фундаментальних дисциплін у вищій школі: зб. наук. праць / Національна металургійна академія України. – Кривий Ріг, 2008. – Вип. V. – С. 165–168.
52. Бичок А. В. Роль культури при підготовці фахівців у ВНЗ / А. В. Бичок // Проблеми та перспективи лінгвістичних досліджень в умовах глобалізаційних процесів (Тернопіль, 30–31 жовтня 2007 р.): матер. міжн. наук.-прак. конф. / Тернопільський національний економічний університет. – Тернопіль, 2007. – Ч. 2. – С. 150–152.
53. Бичок А. В. Роль професійної компетентності викладачів при підготовці майбутніх менеджерів / А. В. Бичок / Вісник Глухівського державного педагогічного університету. Сер.: Педагогічні науки. – Глухів, 2008. – Вип. 11. – С. 112–115.
54. Бичок А. В. Роль соціокультурного компоненту при підготовці студентів-економістів / А. В. Бичок // Іноземно-мовна комунікація: здобутки та перспективи: Тези доповідей міжнародної наукової конференції. – Тернопіль: ТДЕУ, 2006. – С. 322–323.
55. Бичок А. В. Система відкритого дистанційного навчання при підготовці спеціалістів з міжнародної економіки / А. В. Бичок // Сучасні тенденції комп'ютеризації процесу навчання іноземних мов: зб. наук. праць / Східноукраїнський національний університет ім. Володимира Даля. – Луганськ, 2005. – № 3. – С. 29–31.
56. Бичок А. В. Система засобів формування комунікативних умінь спеціаліста-менеджера / А. В. Бичок // Сучасні проблеми лінгвістичних досліджень і методики викладання іноземних мов професійного спілкування у вищій школі: зб. наук. праць. – Львів, 2007. – Ч. 2. – С. 3–5.
57. Бичок А. В. Сучасні вимоги до професійної підготовки студентів-економістів / А. В. Бичок // Міжнародний бізнес та менеджмент: проблеми та перспективи в умовах глобалізації (Тернопіль, 22–24 жовтня 2008 р.): матер. міжн. наук.-практ. конф. / Тернопільський

- національний економічний університет. – Тернопіль, 2008. – С. 464–467.
58. Бібік Н. М. Кометентність у навчанні / Н. М. Бібік // Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; гол. ред. В. Г. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – С. 408–409.
59. Бідниченко О. Організація навчально-виховного процесу в технічних вищих навчальних закладах / О. Бідниченко // Вища освіта України. – 2006. – № 2. – С. 38–44.
60. Білоус О. Г., Панченко Є. Г. Менеджмент: конкурентоздатність і ефективність / О. Г. Білоус, Є. Г. Панченко. – К. : Знання, 1991. – 40 с. – (сер. «Ярмарок»).
61. Бобіна О. Теорія та практика гуманітаризації вищої технічної освіти: новий етап і нові проблеми / О. Бобіна // Вища освіта України. – 2006. – № 2. – С. 45–48.
62. Богдан Н., Могилевкин Е. Кар'єра молодого спеціаліста: взгляд вуза / Н. Богдан, Е. Могилевкин // Управление персоналом. – 2004. – № 13(99). – С. 18–21.
63. Богданова Н. Естетичне в духовному житті сучасного студента / Н. Богданова // Вища освіта України. – 2007. – № 1. – С. 90–98.
64. Бодалёв А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалёв. – М. : Изд-во МГУ, 1982. – 199 с.
65. Бодалёв А. А. Личность и общение: [избр. труды] / А. А. Бодалёв. – М. : Педагогика, 1983. – 271 с.
66. Бодалёв А. А. Личность и общение: [избранные психологические труды] / А. А. Бодалёв. – М. : МПА, 1995. – 328 с.
67. Бондар В. І. Процес навчання / В. І. Бондар // Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; гол. ред. В. П. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – С. 745.

68. Бондар С. П. Методи навчання / С. П. Бондар // Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; гол. ред. В. П. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – С. 492–494.
69. Бориско Н. Ф. Бизнес-курс немецкого языка. Словарь-справочник / Н. Ф. Бориско. – 5-е изд., стереотипное. – К. : Логос, 2000. – 352 с. – (Серия «Вас ждет успех»).
70. Бориско Н. Ф. Диалог культур и содержание материалов учебно-методического комплекса / Н. Ф. Бориско // Иноземні мови. – 1999. – № 2. – С. 53–57.
71. Бориско Н. Ф. Концепция УМК для практической языковой подготовки учителей немецкого языка / Н. Ф. Бориско // [монография]. – К. : Изд. центр КГЛУ, 1999. – 268 с.
72. Бориско Н. Ф. Тенденции развития учебно-методических комплексов с учётом новых информационных и коммуникационных технологий (Интернет) / Н. Ф. Бориско // Иноземні мови. – 2001. – № 3. – С. 19–21.
73. Бориско Н. Ф., Ишханян Н. Б. Социально-психологические предпосылки формирования лингвосоциокультурной компетенции / Н. Ф. Бориско, Н. Б. Ишханян // Иноземні мови. – 1997. – № 1. – С. 53–55.
74. Бородай С. А. Формирование коммуникативных умений и навыков у студентов экономических специальностей: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.08 / Бородай Светлана Алексеевна. – Чебоксары, 2004. – 199 с.
75. Борщовецька В. Д. Навчання студентів-економістів англійської фахової лексики з урахуванням когнітивних стратегій / В. Д. Борщовецька // Иноземні мови. – 2005. – № 1. – С. 26–29.
76. Босова Л. М. Об интерактивной компетенции специалиста в ситуациях профессионального межкультурного общения [Электронный ресурс] / Л. М. Босова // Режим доступа : [www//aomai.ab.ru:8080/Books/Files/1998-01/12/Pap_12.html](http://www.aomai.ab.ru:8080/Books/Files/1998-01/12/Pap_12.html)

77. Босова Л. М. Социолінгводидактические аспекты формирования межкультурной компетенции [Электронный ресурс] / Л. М. Босова // Режим доступа : http://aomai.ab.ru/Books/Files/2000-04/39/Pap_39.html
78. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування: [навч. посіб.] / Н. В. Ботвина. – К. : АРТЕК, 2000. – 192 с.
79. Бужикова Р. Нові пріоритети розвитку сучасної освіти / Р. Бужикова // Вища освіта України. – 2006. – № 3. – С. 83–87.
80. Бурякова Е. Ещё раз о профессиональных качествах, необходимых рекрутеру / Е. Бурякова // Управление персоналом. – 2004. – № 6(94). – С. 36–37.
81. Ванівська О. Інформаційні технології в контексті впровадження мовних стратегій / О. Ванівська // Вища освіта України. – 2007. – № 1. – С. 82–89.
82. Ванівська О. Особливості реалізації мовних стратегій у сучасній вищій школі / О. Ванівська // Вища освіта України. – 2006. – № 4. – С. 67–73.
83. Васильєв В. В., Мокряк В. Л. Соціологічний моніторинг трудової діяльності: [навч. посіб.] / В. В. Васильєв, В. Л. Мокряк. – Д.: РВВ ДНУ, 2001. – 90 с.
84. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шканова О. М. Організація праці менеджера: [навч. посіб. для студ. екон. вузів] / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська, О. М. Шканова. – К. : Кондор, 2007. – 414 с.
85. Витлин Ж. Л. Навыки и умения в психологии и методике обучения языкам / Ж. Л. Витлин // Иностранные языки в школе. – 1999. – № 1. – С. 21–26.
86. Вичев В. Нравственная культура руководителя: [пер. с болг.] / В. Вичев. – М. : Политиздат, 1988. – 156 с.
87. Владимирская А. О. Бизнес-Леди, или как преуспеть среди мужчин / А. О. Владимирская. – К. : LIBRA, 1993. – 202 с.

88. Власов П. К. Психология замысла организации: принципы формирования стратегии / П. К. Власов. – Х. : Гуманитарный центр, 2003. – 284 с.
89. Власова І. А., Филипенко С. Л. Лінгводидактичний тест та його ознаки [Електронний ресурс] / І. А. Власова, С. Л. Филипенко // Режим доступу: <http://www.rysnauka.com/Arhrle/Pedag12/5/18.html>
90. Влодарська-Зола Л. Професійна підготовка майбутніх менеджерів у вищих технічних навчальних закладах: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Л. Влодарська-Зола. – К., 2003. – 24 с.
91. Во Вік-о'Басс. Як набути популярності або правдивий сучасний етикет / Во Вік-о'Басс. – Тернопіль: АТ Тарнекс, 1992. – 128 с.
92. Волгина К. Если Вас хотят, или психология успешного бизнеса / К. Волгина. – М. : Рипол классик, 2004. – 320 с.
93. Волкова В. В. Формування професійної спрямованості студентів-менеджерів на початковому етапі навчання (на матеріалі англійської мови): автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки» / В. В. Волкова. – Луганськ, 2000. – 19 с.
94. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація : [Навч. посіб.] / Н. П. Волкова. – К. : ВЦ «Академія», 2006. – 256 с.
95. Волченко Л. Б. Гуманность, деликатность, вежливость и этикет / Л. Б. Волченко. – М. : Изд-во ун-та, 1992. – 119 с.
96. Вудвок М., Фрэнсис Д. Раскрепощённый менеджер / М. Вудвок, Д. Фрэсис. – М. : Экономика, 1991. – 320 с.
97. Выготский Л. С. Педагогическая психология / Л. С. Выготский. – М. : Педагогика, 1991. – 479 с.
98. Гальскова Н. Д., Гез Н. И. Теория обучения иностранным языкам: Лингводидактика и методика: [учеб. пособие для студентов лингвистических университетов и фак. иност. яз. высш. пед. учеб.

- заведений] / Н. Д. Гальскова, Н. И. Гез. – М. : Изд. центр «Академия», 2004. – 336 с.
99. Гаун О. Оцените логику. Коммуникативная компетенция и таксономия Блума [Электронный ресурс] / О. Гаун // Режим доступа <http://www.ug.ru/?action=topic&toid=11501>
100. Гегель Г. Ф. Философия духа / Г. Ф. Гегель. – М. : Мысль, 1977. – 280 с.
101. Гелюх Л. І. Гуманізація вищої освіти як фактор розвитку творчої особистості менеджера: [збірник наук. праць] / Л. І. Гелюх. – Донецьк, 2005. – № 22. – С. 206–211.
102. Герасименко О. В. Иноязычная компетентность как фактор развития коммуникативной культуры студентов : автореф. дисс. на соиск. науч. степ. канд. пед. наук : спец. 13.00.01. / Герасименко Ольга Владимировна // Оренбургский гос. пед. ун-т. – Оренбург, 2001. – 20 с.
103. Герасименко О. В. Иноязычная компетентность как фактор развития коммуникативной культуры студентов: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.01 / Герасименко Ольга Владимировна. – Оренбург, 2001. – 153 с.
104. Герасименко С. Л. Формирование коммуникативной культуры будущего медицинского работника в процессе изучения иностранного языка : автореф. дисс. на соиск. науч. ступ. канд. пед. наук : спец. 13.00.08. / Герасименко Светлана Леонидовна // Курский гос. ун-т. – Курск, 2007. – 25 с.
105. Герасимова Е. Філософія загальнокультурного контексту постмодерністської концепції освіти / Е. Герасимова // Вища освіта України. – 2007. – № 2. – С. 42–48.
106. Гладощук О. Здоровий спосіб життя: виховання та контроль / О. Гладощук // Вища освіта України. – 2007. – № 1. – С. 99–105.
107. Голубева Т. И., Репина С. О. Применение информационных технологий в обучении иностранному языку: [учебн. пособ.] / Т. И. Голубева, С. О. Репина. – Оренбуог: ГОУОГУ, 2004. – 167 с.

108. Гончаренко С. У. Методи дослідження в педагогіці / С. У. Гончаренко // Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; гол. ред. В. П. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – С. 490–492.
109. Гренчикова А., Петрушова Д. Подготовка молодых специалистов в Словакии / А. Гренчикова, Д. Петрушова // Управление персоналом. – 2004. – № 13(99). – С. 22–25.
110. Гриньова В. Педагогічна культура викладача вищого навчального закладу / В. Гриньова // Вища освіта України. – 2006. – № 4. – С. 58–61.
111. Гришина Е. А. Процесс формирования коммуникативных умений специалиста-менеджера: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.08 / Гришина Елена Александровна. – Волгоград, 1999. – 199 с.
112. Гришкова Р. О. Формування іншомовної соціокультурної компетенції нефілологічних спеціальностей: [монограф.] / Р. О. Гришкова. – Миколаїв: Вид-во МДГУ ім. Петра Могили, 2007. – 424 с.
113. Гудзь М. Проблеми управління розвитком ринку освітніх послуг регіону / М. Гудзь // Рідна школа. – 2006. – № 6. – С. 45–47.
114. Гуменюк О. Психологія впливу [монографія] / О. Гуменюк. – Тернопіль: Економічна думка, 2003. – 304 с.
115. Гурч Л. Перспектива підготовки конкурентоспроможних менеджерів у контексті формування загальноєвропейського освітнього простору / Л. Гурч // Персонал. – 2006. – № 6. – С. 69–75.
116. Данчева О. В., Швалб Ю. М. Практична психологія в економіці та бізнесі: [навч. посіб.] / О. В. Данчева, Ю. М. Швалб // Міжнародний фонд «Відродження». – К. : Лібра, 1998. – 270 с.
117. Данько Т. Маркетинг корпоративного обучения: проблемные вопросы / Т. Данько // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 5. – С. 56–58.
118. Девтерова З. Р. Дидактические основы использования Интернет-технологий в обучении иностранным языкам студентов неязыкового вуза: автореф. дисс. на соискание науч. степени канд. пед. наук:

- 13.00.01. «Общая педагогика, история педагогики и образования» / З. Р. Девтерова. – Майкоп, 2007. – 29 с.
119. Денисов В. Ролевая структура деятельности менеджера / В. Денисов // Менеджмент – сегодня. – 2004. – № 5. – С. 19–26.
120. Дичківська І. М. Інноваційні педагогічні технології: [навч. посіб.] / І. М. Дичківська. – К. : Академвидав, 2004. – 352 с.
121. Ділові контакти з іноземними партнерами: [наук.-практ. посіб. для бізнесмена] / Ред. І. І. Тимошенко. – К. : Вид-во Європейського ун-ту, 2004. – 284 с.
122. Добряхина О., Батоврина Е. 10 заповідей шпiona, или «золотые» правила общения / О. Добряхина, Е. Батоврина // Управление персоналом. . – 2004. – № 16(1). – С. 62–65.
123. Доронина М. С. Культура общения деловых партнеров: [учеб. пособ.] / М. С. Доронина. – Х. : ИД «ИНЖЭК», 2003. – 192 с.
124. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей: [навч. посіб.] / М. С. Дороніна. – К. : Видавничий Дім «КМ АКАДЕМІА», 1997. – 192 с.
125. Драб Н. Л. Комплекс вправ для навчання іншомовного професійно спрямованого монологічного мовлення студентів-економістів / Н. Л. Драб // Іноземні мови. – 2002. – № 1. – С. 22–25.
126. Дридзе Т. М. Язык и социальная психология / Т. М. Дридзе. – М. : Высшая школа, 1980. – 224 с.
127. Друзь Ю. М. Педагогічні умови використання ділової гри в підготовці студентів до іншомовного спілкування: автореф. дис. на здоб. наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Ю. М. Друзь. – К., 2000. – 18 с.
128. Емеленко Е., Балабан Л. Программы работы с молодыми специалистами / Е. Емеленко, Л. Балабан // Управление персоналом. – 2004. – № 13. – С. 34–37.

129. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; головний ред. В. Г. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
130. Еппл М. В. Культурна політика і освіта: [пер. з англ. В. Василюка] / М. В. Еппл. – К. : Веселка, 2002. – 158 с.
131. Етика. Естетика: [навч. посіб.] / Міністерство освіти і науки України. – 3-є вид., без змін. – К. : КНЕУ, 2007. – 151 с.
132. Євдокимов В. І., Агапова Т. П., Гавриш І. В., Олійник Т. О. Педагогічний експеримент: [навч. посіб. для студ. пед. вузів] / В. І. Євдокимов, Т. П. Агапова, І. В. Гавриш, Т. О. Олійник / Харківський держ. пед. ун-т ім. Г. Сковороди. – Харків: ОВС, 2001. – 148 с.
133. Євдокимов О. В. Нові педагогічні технології організації навчання студентів: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.01 «Теорія та історія педагогіки» / О. В. Євдокимов. – Х., 1997. – 23 с.
134. Євтушевський В., Шаповалова Л. Становлення і розвиток інновацій у вищій школі / В. Євтушевський, Л. Шаповалова // Вища освіта України. – 2006. – № 2. – С. 62–66.
135. Єльнікова Г. Управлінська компетентність / Г. Єльнікова. – К.: Ред. загальнопедагогічної газети, 2005. – 128 с.
136. Жадько Н. В., Чуркина М. А. К вопросу об эффективности тренинга / Н. В. Жадько, М. А. Чуркина // Управление персоналом. – 2004. – № 17(3). – С. 26–29.
137. Жижко Т. Інтенсифікація професійної підготовки студентів : системний підхід / Т. Жижко // Вища освіта України. – 2004. – № 1. – С. 92–96.
138. Жорнова О. Формування студента як суб'єкта соціокультурної діяльності / О. Жорнова // Вища освіта України. – 2007. – № 2. – С. 90–93.

139. Зайцев Н. И. Риторика и коммуникация: Речевая система жизнедеятельности / Н. И. Зайцев. – Донецк: Лебедь, 2003. – 128 с.
140. Закиров А. Единый стандарт обучения – бизнес без аритмии / А. Закиров // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 5. – С. 28–31.
141. Зигерт В., Ланг Л. Руководитель без конфликтов: [пер. с нем.] / В. Зигерт, Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – 334 с.
142. Зимняя И. А. Педагогическая психология: [учебник для студентов вузов]. – 2-е изд., доп., испр. и перераб. / И. А. Зимняя. – М. : Логос, 2003. – 384 с.
143. Зникина Л. С. Профессионально-коммуникативная компетенция как фактор повышения качества образования менеджеров: дис. ... доктора пед. наук: 13.00.08 / Зникина Людмила Степановна. – Кемерово, 2004. – 406 с.
144. Зубарева Н. С. Коммуникативная неудача как проявление деструкции педагогического дискурса: автореф. дисс. на соискание учен. степени канд филол. наук: спец. 10.02.19. – теория языка / Н. С. Зубарева. – Челябинск, 2001. – 25 с.
145. Зязюн І. А. Педагогічне мистецтво з погляду театрального / І. А. Зязюн // Радянська школа. – 1981. – № 9. – С. 10–19.
146. Исаев И. Ф. Профессионально-педагогическая культура преподавателя высшей школы: воспитательный аспект: [учеб. пособие]. – М.; Белгород: Вазелица, 1992. – 102 с.
147. Каган М. С. Мир общения / М. С. Каган. – М. : Знание, 1988. – 134 с.
148. Каганець І. Психологічні аспекти в менеджменті: типологія Юнга. Соціоніка. Психоінформатика / І. Каганець. – К.-Тернопіль: Мандрівець, 1997. – 204 с.
149. Калинина Н. Качество корпоративной культуры успешного банка / Н. Калинина // Менеджер по персоналу. – 2006. – № 10. – С. 44–47.
150. Калюжний Є. Як стати і бути багатим: філософія індивідуального успіху / Є. Калюжний. – К. : Смолоскип, 2006. – 282 с.

151. Капітанець О. М. Педагогічна підготовка менеджерів у вищих технічних навчальних закладах: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О. М. Капітанець. – Тернопіль, 2001. – 20 с.
152. Карнеги Д. Ваше преуспевание в ваших руках / Д. Карнеги, Л. Питер, С. Паркинсон, А. Блох. – М. : Республика, 1993. – 447 с.
153. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично: [пер. с англ.] / Д. Карнеги //– М. : ОНИКС, 1994. – 208 с.
154. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. Как перестать беспокоиться и начать жить: [пер. с англ.] / Д. Карнеги. – М. : ЭОС, 1992. – 432 с.
155. Карнеги Д. Язык убеждения / Д. Карнеги. – М. : ЭКСМО-ПРЕСС, 2002. – 288 с.
156. Карнеги Д. Язык успеха / Д. Карнеги. – М. : ЭКСМО-Пресс, 2001. – 256 с.
157. Каткова Т., Терещук Г. Професійне становлення фахівця економічного профілю / Т. Каткова, Г. Терещук // Наукові записки ТНПУ ім. В. Гнатюка. Сер. Педагогіка. – Тернопіль, 2005. – Вип. 7. – С. 49–56.
158. Кемеров В. Е. Взаимопонимание: Некоторые философские и психологические проблемы / В. Е. Кемеров. – М. : Политиздат, 1984. – 109 с. – (Филос. б-чка для юношества).
159. Кершис О., Лазарева Н. Онлайновое исследование «HR-образование в Украине 2006»: результаты и основные тенденции / О. Кершис, Н. Лазарева // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 3. – С. 70–79.
160. Кирхлер Э. Психологические теории организации / Э. Кирхлер, К. Майер-Пести, Е. Хофманн; пер. с нем. – Х. : Гуманитарный центр, 2005. – 312 с.
161. Китов А. И. Экономическая психология / А. И. Китов. – М. : Экономика, 1987. – 301 с.

162. Кіреєва І. Методичні аспекти впровадження новітніх технологій у підготовку менеджерів освіти / І. Кіреєва // Рідна школа. – 2006. – № 6. – С. 48–50.
163. Кісь Р. Мова, думка і культурна реальність: (від Олександра Потебні до гіпотези мовного релятивізму) / Р. Кісь. – Львів: Літопис, 2002. – 304 с.
164. Клапгам Р. Соціальна відповідальність підприємця у соціальній ринковій економіці / Р. Клапгам. – К. : Геопринт, 2003. – 119 с.
165. Клепикова Т. Г. Анализ коммуникативных потребностей специалистов и определение целей курса обучения чтению иноязычных патентных документов / Т. Г. Клепикова // Іноземні мови. – 2003. – № 3. – С. 33–35.
166. Клобукова Л. П. Структурный анализ коммуникативной компетенции с учетом особенностей реальной коммуникации [Электронный ресурс] / Л. П. Клобукова // Режим доступа : <http://www.russian-slavica.org/article/38.html>
167. Клычихина Л. Оценка персонала является тем фундаментом, на котором строится вся последующая работа отдела с персоналом... / Л. Клычихина // Менеджмент – сегодня. – 2004. – № 6. – С. 2–4.
168. Ковалёв А. Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства / А. Г. Ковалёв. – М. : Просвещение, 1978. – 279 с.
169. Коваленко О. Політика та практика викладання в умовах соціокультурного розмаїття / О. Коваленко // Іноземні мови в навчальних закладах. – 2006. – № 5. – С. 10–12.
170. Коваль А. П. Культура ділового мовлення: Писемне та усне ділове спілкування / А. П. Коваль. – 3-є вид. – К. : Вища школа, 1982. – 287 с.
171. Кови С. 7 навыков лидера: деловой бестселлер: [пер. с англ.] / С. Кови. – Мн.: Парадокс, 1995. – 448 с. – (Поле чудес: бизнес).
172. Ковтун В. В. Професійна підготовка менеджерів, як проблема вітчизняної педагогіки / В. В. Ковтун // Теоретичні питання культури,

- освіти та виховання: [збірник наук. праць]. – К. : КНЛУ, НМАУ, 2006. – Вип. 31. – С. 65–68.
173. Козлакова Г., Копил Г. Сучасні аспекти європейської політики вивчення іноземних мов в університетах / Г. Козлакова, Г. Копил // Вища освіта України. – 2004. – № 2. – С. 83–87.
174. Козлов В. В., Козлова А. А. Управление конфликтом / В. В. Козлов, А. А. Козлова. – М. : ЭКСМО, 2004. – 224 с.
175. Козубовська І., Канюк О. Професійне спілкування в соціальній роботі: [методичні рекомендації до вивчення курсу] / І. Козубовська, О. Канюк. – Ужгород: УжНУ, 2008. – 54 с.
176. Колбіна Т. В. Розвиток професійної компетенції майбутнього економіста засобами іноземної мови / Т. В. Колбіна // Лінгво-методичні концепції викладання іноземних мов України: зб. наук. статей учасників Всеукр. наук.-практ. конф. (Київ, 23–24 грудня 2003 р.); редкол. : І. І. Тимошенко (голова) та ін. – К. : Вид-во Європейського ун-ту, 2003. – С. 60–63.
177. Колетвинова Н. Д. Формирование профессиональной коммуникативности студентов на языковых факультетах педвузов: дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Колетвинова Наталья Дмитриевна. – Казань, 1999. – 338 с.
178. Колетт П. Язык мыслей: как научиться читать мысли человека по его движениям и поступкам / П. Колетт. – М. : ЭКСМО, 2006. – 416 с.
179. Колпаков В. М. Маркетинг персоналу / В. М. Колпаков. – К. : МАУП, 2006. – 406 с.
180. Комарова І. І. Формування у майбутніх учителів культури педагогічного спілкування: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.04 / Комарова Інна Іванівна. – Вінниця, 2000. – 189 с.
181. Коммуникативные технологии в системе современных экономических отношений: материалы II Междунар. науч.-практ. конф., посвящ. 75-

- летию БГЭУ (Минск, 1–2 февраля 2008 г.) / под ред. Е. А. Вильчицкой. – Минск: БГЭУ, 2008. – 323 с.
182. Кон И. С. В поисках себя: личность и ее самосознание / И. С. Кон. – М. : Политиздат, 1984. – 335 с.
183. Корінний М. та інші. Короткий термінологічний словник з української та зарубіжної культури / М. Корінний, Г. Потапов, В. Шевченко. – К. : Україна, 2000. – 184 с.
184. Коротков Э. М. Образование менеджера: трудный путь становления и развития // Менеджмент в России и за рубежом. – 2004. – № 3. – С. 120–129.
185. Корсакова О. К. Принципи навчання / О. К. Корсакова // Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; гол. ред. В. П. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – С. 713–714.
186. Краевский В. М. Методология педагогического исследования: [пособ. для педагога] / В. М. Краевский. – Самара: Изд-во Самар. гос. пед. ун-та, 1994. – 165 с.
187. Крегер О., Тьюсон Дж. Типы людей и бизнес: как 16 типов личности определяют Ваши успехи на работе / О. Крегер, Дж. Тьюсон. – М. : Персей: Вече: АСТ, 1995. – 558 с.
188. Кремень В. Г. Освіта і наука в Україні – інноваційні аспекти. Стратегія. Реалізація. Результати / В. Г. Кремень. – К. : Грамота, 2005. – 448 с.
189. Криклій А. Методичні засади удосконалення планування потреби та підготовки персоналу / А. Криклій // Економіка і держава. – 2005. – № 7. – С. 67–71.
190. Кричевский Р. Л. Если Вы – руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе / Р. Л. Кричевский. – М. : ДЕЛЮ, 1996. – 384 с.
191. Кросс-культурная психология: исследования и применение: [пер. с англ.]. – Х. : Гуманитарный центр, 2007. – 560 с.

192. Крукевич Л. Формування професійної самосвідомості у студентів коледжу / Л. Крукевич // Вища освіта України. – 2006. – № 2. – С. 94–98.
193. Крылова Н. Б. Формирование культуры будущего специалиста / Н. Б. Крылова. – М. : Высшая школа, 1990. – 142 с.
194. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: [навч. посіб.] / О. В. Кубрак. – 3-є вид. стер. – Суми: Університет. книга, 2005. – 221 с.
195. Кудіна О. Ф. Країни, де говорять німецькою: [навч. посіб. з лінгвокраїнознавства] / О. Ф. Кудіна. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 344 с.
196. Культура фахового мовлення: [навчальний посібник] / Ред. Н. Д. Бабич. – Чернівці: Книги – XXI, 2006. – 496 с.
197. Культура чи імітація культури? / Верховна Рада України. – К. : парламентське вид-во, 2005. – 160 с. – (серія «Парламентські слухання»).
198. Курбатов В. И. Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995. – 416 с.
199. Куриляк В. Є. Міжкультурний менеджмент: [монографія] / В. Є. Куриляк. – Тернопіль: Астон, 2004. – 239 с.
200. Куриляк В. Є. Міжнародний менеджмент / В. Є. Куриляк. – Тернопіль: Карт-бланш, 2004. – 268 с.
201. Курняк Л. Екологічна культура: поняття і реальність / Л. Курняк // Вища освіта України. – 2006. – № 3. – С. 32–37.
202. Куртиков Н. Менеджер в зеркале «организационного поведения» (Часть 2) / Н. Куртиков // Менеджмент – сегодня. – 2004. – № 6. – С. 5–8.
203. Кыверялг А. А. Методы исследования в профессиональной педагогике / А. А. Кыверялг. – Таллин: Валгус, 1980. – 333 с.

204. Ларцев В. С. Социальные и культурные детерминанты формирования личности: [монография] / В. С. Ларцев. – К. : Принт-Экспресс, 2002. – 429 с.
205. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры / М. М. Лебедева. – М. : Экономика, 1993. – 156 с.
206. Леонтьев В. А. Педагогическое общение / В. А. Леонтьев. – М. : Педагогика, 1987. – 365 с.
207. Литвинова К. А., Сагарда В. В. Про деякі передумови формування педагогічної культури майбутніх вчителів / К. А. Литвинова, В. В. Сагарда // Проблеми вищої школи: наук.-метод. зб. – Вип. 79. – К. : Вища школа, 1994. – 98 с.
208. Лихтенберг Р. Это не бизнес, это личное / Р. Лихтенберг. – М. : Ермак, 2004. – 313 с.
209. Личко Л. Я. Формування у студентів-менеджерів англomовної професійно спрямованої компетенції в говорінні / Л. Я. Личко // Іноземні мови. – 2005. – № 1. – С. 30–35.
210. Лозниця В. С. Психологія менеджменту: [навч. посіб.] / В. С. Лозниця. – К. : КНЕУ, 1997. – 248 с.
211. Локшин В. Психолого-педагогічні основи професійної підготовки менеджерів соціокультурної сфери у вищих навчальних закладах / В. Локшин // Рідна школа. – 2005. – № 2. – С. 22–25.
212. Лосева Н. Професійна абілітація викладача вищого навчального закладу / Н. Лосева // Вища освіта України. – 2004. – № 2. – С. 92–97.
213. Лузік Е. Креативність як критерій якості в системі підготовки фахівців профільних ВНЗ України / Е. Лузік // Вища освіта України. – 2006. – № 3. – С. 76–82.
214. Лузік Е. Методологічні основи гуманітарної підготовки спеціаліста технічного університету / Е. Лузік // Вища освіта України. – 2004. – № 1. – С. 14–19.

215. Лукашевич М., Даниленко Н. Глобалізаційний аспект впливу засобів масової комунікації на процес політичної соціалізації / М. Лукашевич, Н. Даниленко // Вища освіта України. – 2004. – № 2. – С. 30–36.
216. Лукашевич М., Рябченко В., Червона Л. HR-технології в підготовці менеджера / М. Лукашевич, В. Рябченко, Л. Червона // Вища освіта України. – 2006. – № 2. – С. 99–106.
217. Лукашевич Н. П. Теория и практика самоменеджмента: [учеб. пособие] / Н. П. Лукашевич. – 2-е изд., испр. – К. : МАУП, 2002. – 358 с.
218. Мазунова Л. К. Текст как культурно-языковое пространство и единица обучения иностранному языку и культуре [Электронный ресурс] / Л. К. Мазунова // Режим доступа : – www.uic.bachedu.ru/str_n_col/vestnic/magar1_4/mazun.htm
219. Макаревич И. Г. Использование Интернета на уроке немецкого языка / И. Г. Макаревич // Иностранные языки в школе. – 2001. – № 3. – С. 40–43.
220. Максимов В. Г. Педагогическая диагностика в школе / В. Г. Максимов. – М. : Академия, 2002. – 272 с.
221. Малахов В. Етика спілкування: [навч. посіб.] / В. Малахов. – К. : Либідь, 2006. – 400 с.
222. Малахов В. А. Етика: курс лекцій: [навч. посіб.] / В. А. Малахов. – К. : Либідь, 1996. – 304 с.
223. Маренкова И. Н., Новикова Л. Ю. Язык профессионального общения и формирование межкультурной компетенции (на примере французского языка туристического бизнеса и гостиничного дела) [Электронный ресурс] / И. Н. Маренкова, Л. Ю. Новикова // – Режим доступа: <http://www.sgu.ru/departments/french-anl-spanich/doc2.html>
224. Мартынов С. Д. Профессионалы в управлении / С. Д. Мартынов. – Л. : Лениздат, 1991. – 142 с.

225. Матвієнко О. В. Створення моделі спеціаліста на засадах теорії освітньої інноватики / О. В. Матвієнко // Педагогіка і психологія. – 2004. – № 3. – С. 44–52.
226. Маусов Н. К., Ламскова О. М. Адаптація персонала в організації / Н. К. Маусов, О. М. Ламскова // Управление персоналом. – 2004. – № 13(99). – С. 26–30.
227. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: [пер. с англ.] / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М. : Дело, 1992. – 702 с.
228. Мильруд Р. П. Навыки и умения в обучении иноязычному говорению / Р. П. Мильруд // Иностранные языки в школе. – 1999. – № 1. – С. 26–34.
229. Мильруд Р. П. Порог ментальности российских и английских студентов при соприкосновении культур / Р. П. Мильруд // Иностранные языки в школе. – 1997. – № 4. – С. 17–22.
230. Мистецтво управління персоналом. Таланти і лідери: Кн. 1 / Ред. Н. Черепухіна. – К. : Вид-во О. Капусти, 2002. – 300 с.
231. Могильний А. П. Культура і особистість: [монографія] / А. П. Могильний. – К. : Вища школа, 2002. – 304 с.
232. Молоканов М. Обучение менеджеров: системный подход / М. Молоканов // Менеджер по персоналу. – 2006. – № 12. – С. 20–28.
233. Морозов А. В. Психология влияния / А. В. Морозов. – Х. : Гуманитарный центр, 2009. – 560 с.
234. Морська Л. І. Сучасні тенденції у викладанні іноземних мов для спеціальних цілей / Л. І. Морська // Іноземні мови. – 2002. – № 2. – С. 23–24.
235. Мудрик А. О коммуникативной культуре [Электронный ресурс] / А. Мудрик // Режим доступа : http://www.direktor.ru/products/director/articles/2003-6/mudrik_6_2003.html
236. Мясичев В. Н. Психология отношений: [избранные психологические труды] / В. Н. Мясичев. – М. : Воронеж: МОДЭК, 1995. 356 с.

237. Мясоедов С. Психологические и культурные различия иностранных потребителей / С. Мясоедов // Организация и управление внешнеэкономической деятельностью. – М. : Инфра-М, 1999. – С. 110–131.
238. Нагорнюк Л. Є. Формування іншомовної комунікативної компетентності майбутніх журналістів у процесі фахової підготовки: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.04 / Нагорнюк Людмила Євгенівна. – Тернопіль, 2009. – 271 с.
239. Надрага В. Человеческий ресурс управления / В. Надрага // Управление персоналом. – 2002. – № 9(74). – С. 77–83.
240. Найвен Д. Сто простых секретов достижения успеха / Д. Найвен. – К. : София, 2004. – 272 с.
241. Найн А. Я., Найн А. А. Организация экспериментальной работы в образовательных учреждениях инновационного типа / А. Я. Найн, А. А. Найн. – Магнитогорск: МГПИ, 1998. – 151 с.
242. Немов Р. С. Психологическое консультирование: [учеб. для вузов] / Р. С. Немов. – М. : Владос, 2000. – 528 с.
243. Нікіфорова Л. Б. Формування емоційної культури майбутніх менеджерів у навчально-виховному процесі: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.07 «Теорія та методика виховання» / Л. Б. Нікіфорова. – Харків, 2009. – 24 с.
244. Ніколаєнко С. Освіта в інноваційному поступі суспільства / С. Ніколаєнко // Іноземні мови в навчальних закладах. – 2006. – № 5. – С. 4.
245. Нісімчук А. С. Педагогічна технологія: [підручник] / А. С. Нісімчук, О. С. Падалка, І. О. Смолюк. – К. : Четверта хвиля, 2003. – 164 с.
246. Новоградська-Морська Н. А. Навчання майбутніх економістів аудіювання англomовної професійно спрямованої телевізійної інформації / Н. А. Новоградська-Морська // Іноземні мови. – 2005. – № 2. – С. 38–42.

247. Огренич М. А. Іншомовний мовленнєвий етикет як складова професійної культури майбутніх економістів / М. А. Огренич // Вісник Чернігів. держ. пед. ун-ту. Збірник наук. праць; редкол. М. О. Носко (гол. ред.). – Чернігів: ЧДПУ ім. Т. Г. Шевченка, 2009. – Вип. 62. – С. 126–129.
248. Олексенко В. Ефективні шляхи вдосконалення змісту і форм підготовки спеціалістів ВНЗ / В. Олексенко // Вища освіта України. – 2004. – № 2. – С. 66–70.
249. Олійник А. Болонські домовленості як правове й організаційне підґрунтя інноваційного розвитку освіти / А. Олійник // Вища освіта України. – 2006. – № 4. – С. 14–20.
250. Олійник А. Поняття й реальність процесу інноваційного розвитку освіти в Україні в контексті Болонських декларацій / А. Олійник // Вища освіта України. – 2007. – № 1. – С. 42–49.
251. Омаров А. М. Управление: искусство общения / А. М. Омаров. – М. : Сов. Россия, 1983. – 237 с.
252. Организационная коммуникация: структуры и практики: [пер. с англ.] / А. П. Мюллер, А. Кизер. – Х. : Гуманитарный центр, 2005. – 438 с.
253. Организационная психология / Под ред. П. К. Власова, С. А. Маничева, Г. В. Суходольского. – 2-е изд. испр. и перераб. – СПб.: Изд. СПб у-та, 2008. – 480 с.
254. Основи практичної психології: [підручник для вузів]. – К. : Либідь, 1999. – 534 с.
255. Основи соціальної психології: [навч. посіб.] / За ред. М. М. Слюсаревського; Акад. пед. наук України. – К. : Міленіум, 2008. – 495 с.
256. Павлова Н. Ю. Формирование коммуникативной компетентности у студентов экономического вуза в процессе изучения иностранного языка: дисс. ... кандидата пед. наук: 13.00.01 / Павлова Наталья Юрьевна. – Хабаровск, 2005. – 198 с.

257. Паламар Л. М., Кацавець Г. М. Мова ділових паперів: [практичний посібник] / Л. М. Паламар, Г. М. Кацавець. – 4-те вид. – К. : Либідь, 2000. – 296 с.
258. Палеха Ю. І., Кудін В. О. Культура управління та підприємництва: [навч.-метод. посібник] / Ю. І. Палеха, В. О. Кудін. – К. : МАУП, 1998. – 96 с.
259. Панасюк А. Ю. Управленческое общение: практические советы / А. Ю. Панасюк. – М. : Экономика, 1990. – 112 с.
260. Панов Ю. Ю. Развитие коммуникативных способностей менеджера в условиях личностного ориентированного тренинга: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.01 / Панов Юрий Юрьевич. – Челябинск, 2004. – 186 с.
261. Панченко С. Бізнес-освіта в Україні / С. Панченко // Міжнародна освіта. – 1997. – №5. – С. 20–21.
262. Паньков Д. Інтерактивні методи навчання [Електронний ресурс] / Д. Паньков // Режим доступу : <http://cee1-oda.narod.ru/business/0.htm>
263. Паркинсон С. Н., Рустомджи М. К. Бизнес – это люди / С. Н. Паркинсон, М. К. Рустомджи. – М. : МИРТ, 1995. 224 с.
264. Пассов Е. И. Коммуникативное иноязычное образование: готовим к диалогу культур: [пособие для учителей учреждений, обеспечивающих получение общ. сред. образования] / Е. И. Пассов. – Минск: Лексис, 2003. – 184 с.
265. Першукова О. О. З історії розвитку соціокультурних аспектів вивчення іноземних мов у Європі / О. О. Першукова // Іноземні мови. – 1999. – № 4. – С. 16–19.
266. Пескова Л. А. Методы и средства интерактивного взаимодействия студентов и преподавателей в Интернет-обучении: автореф. дисс. на соискание уч. степ. канд. пед. наук: спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / Л. А. Пескова. – Улан-Удэ, 2006. – 23 с.

267. Петров М. К. Язык, знак, культура / М. К. Петров. – М. : Наука. Главная редакция восточной литературы, 1991. – 328 с.
268. Петрова А. Педагогічне забезпечення процесу формування іншомовної компетентності майбутніх менеджерів ЗЕД / А. Петрова // Рідна школа. – 2008. – № 5. – С. 40–44.
269. Петрова Т. Проблемы и основные направления развития системы профессионального обучения / Т. Петрова // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 8. – С. 14–19.
270. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по жестам / А. Пиз. – М. : ЭКСМО, 2004. – 224 с.
271. Пиз А., Гарнер А. Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М. : ЭКСМО-Пресс, 2000. – 224 с.
272. Пиз А., Данн П. Язык письма / А. Пиз, П. Данн. – М. : ЭКСМО-ПРЕСС, 2002. – 192 с. – (сер. «Психологический бестселер»).
273. Пиндик О. Г. Педагогічні умови розвитку пізнавальної активності студентів вищих навчальних закладів економічного профілю (на матеріалі вивчення іноземної мови): автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.09 «Теорія навчання» / О. Г. Пиндик. – К., 2003. – 21 с.
274. Платонов С. В. и др. Искусство управленческой деятельности / С. Платонов, В. Третьяк, В. Черкасов. – К. : Либра, 1996. – 416 с.
275. Полат Е. С. Интернет на уроках иностранного языка / Е. С. Полат // Иностранные языки в школе. – 2001. – № 3. – С. 5–12.
276. Полещук І. Ф. Підвищення рівня професійної підготовки студентів економічних спеціальностей засобами ігрових форм навчання: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / І. Ф. Полещук. – К., 2005. – 20 с.
277. Полонский В. М. Оценка качества научно педагогических исследований / В. М. Полонский. – М. : Педагогика, 1987. – 144 с.

278. Пометун О. Як оцінити діяльність учнів на інтерактивному уроці / О. Пометун // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.coba.lviv.ua/pometun.html>
279. Пономарів О. Культура слова: мовностилістичні поради / О. Пономарів. – К. : Либідь, 2002. – 240 с.
280. Поплавський М. М. Менеджер культури: [підручник для вузів] / М. М. Поплавський. – К. : МП «Леся», 1996. – 416 с.
281. Постникова Е. М. Business-Deutsch: Бизнес-курс немецкого языка / Е. М. Постникова. – К. : А.С.К., 2002. – 432 с.
282. Потелло Н. Я. Теорія і практика ділового мовлення: [навчальний посібник] / Н. Я. Потелло. – К. : МАУП, 1999. – 132 с.
283. Потелло Н. Я. Українська мова і ділове мовлення [підручник] / Н. Я. Потелло. – 3-є вид., Стереотип. – К. : МАУП, 1999. – 248 с.
284. Поуст Е. Американський етикет. Кн. 1: Мистецтво розмови / Е. Поуст. – К.-Т. : МП «Юніверс», 1991. – 61 с.
285. Проблеми вищої школи: [науково-методичний збірник]. – Вип. 79. – К. : Вища школа, 1994. – 98 с.
286. Прокопенко Дж. Гибкая система развития менеджеров – ключ к эффективности организации / Дж. Прокопенко // Менеджер по персоналу. – 2006. – № 12. – С. 4–13.
287. Психология и психоанализ рекламы: Личностно-ориентированный подход / ред. Д. Я. Райгородский. – Самара: БАХРАХ – М., 2001. – 752 с.
288. Психология менеджмента / Под ред. П. С. Никифорова, 5-е изд. – Х. : Гуманитарный центр, 2009. – 512 с.
289. Психологія працевлаштування: хрестоматія до навчального курсу / Переяслав-Хмельницький держ. пед ун-т ім. Г.Сковороди. – Переяслав-Хмельницький: [б.в.], 2007. – 123 с.

290. Пэйн Р., Купер К. Эмоции и работа: теории, исследования и методы применения: [пер. с англ.] / Р. Пэйн, К. Купер. – Х. : Гуманитарный центр, 2008. – 544 с.
291. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: [навч. посіб.] / Я. Радевич-Винницький. – К. : Знання, 2006. – 291 с. – (Вища освіта XXI століття).
292. Раевская Н. М. Методические основы формирования иноязычной коммуникативной культуры / Н. М. Раевская // Вестник МГЛУ. Сер. 2, Педагогика. Психология. Методика преподавания иностранных языков. – 2007. – № 1(11). – С. 122–129.
293. Реклама: внушение и манипуляция: Медиа-ориентированный подход. – Самара: БАХРАХ – М., 2001. – 752 с.
294. Рибалка С. В. Мова міміки, поглядів, жестів / С. В. Рибалка. – Донецьк: БАО, 2006. – 224 с.
295. Романовская О. Т. Формирование иноязычной коммуникативной культуры будущих исследователей / О. Т. Романовская // Педагогика. – 2008. – № 3. – С. 67–72.
296. Руденко А. М. Психология социально-культурного сервиса и туризма: [учеб. пособие] / А. М. Руденко, М. А. Довгалева. – Ростов/Д.: Феникс, 2005. – 256 с. – (Высшее образование).
297. Рутицкая В. Корпоративная культура и внутренний PR / В. Рутицкая // Менеджер по персоналу. – 2006. – № 12. – С. 42–47.
298. Рутицкая В., Лазарева Н. Виртуальные тренажеры для менеджеров / В. Рутицкая, Н. Лазарева // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 1. – С. 46–47.
299. Рюдигер Х. Социальная компетенция: практическое руководство по тренингу / Х. Рюдигер, С. Виттманн. – Х. : Гуманитарный центр, 2005. – 190 с.

300. Рябокони́ О. В. Концепція методичного забезпечення післядипломної іншомовної самопідготовки менеджерів із зовнішньоекономічних зв'язків / О. В. Рябокони́ // Іноземні мови. – 2004. – № 1. – С. 31–35.
301. Савчук Л. Модель підготовки майбутніх економістів до самостійної навчально-пізнавальної діяльності засобами інформаційних технологій / Л. Савчук // Наукові записки. – Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка. – 2008. – № 2. – С. 103–108.
302. Сагалаева И. В. Формирование иноязычной профессионально-коммуникативной культуры студентов (на материале экономических специальностей): автореф. дисс. на соискание уч. степ. канд. пед. наук: спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / И. В. Сагалаева. – Белгород, 2009. – 22 с.
303. Салищев В. А. Новый немецко-русский экономический словарь / В. А. Салищев. – М. : РУССО, 2000. – 608 с.
304. Самаренкина С. З. Формирование коммуникативной культуры будущих менеджеров на основе компетентностного подхода: дисс. ... канд. пед наук: 13.00.08 / Самаркина Сания Закирзяновна. – Чебоксары, 2006. – 205 с.
305. Сафонова В. В. Изучение языков международного общения в контексте диалога культур и цивилизаций / В. В. Сафонова. – Воронеж: Истоки, 1996. – 138 с.
306. Сафонова В. В. Культуроведение и социология в языковой педагогике / В. В. Сафонова. – Воронеж: Истоки, 1992. – 126 с.
307. Сафонова В. В. Социокультурный подход к обучению иностранным языкам / В. В. Сафонова. – М.: Высшая школа: Амскорт Интернэшнл, 1991. – 286 с.
308. Сацков Н. Я. Методы и приёмы деятельности менеджеров и бизнесменов / Н. Я. Сацков. – Белая Церковь; Белоцерковская книжная фабрика, 1993. – 399 с.

309. Свиридюк В. П. Дистанційне навчання студентів-заочників вищих мовних навчальних закладів: написання реферату німецькою мовою / В. П. Свиридюк // Іноземні мови. – 2006. – № 1. – С. 38–44.
310. Семенчук Ю. Іноземна мова – для реального життя / Ю. Семенчук // Іноземні мови в навчальних закладах. – 2004. – № 2. – С. 143–152.
311. Семенчук Ю. О. Експериментальна перевірка ефективності методики формування іншомовної комунікативної компетенції засобами інтерактивного навчання / Ю. О. Семенчук // Теоретичні питання культури, освіти та виховання: [збірник наук. праць]. – К. : КНЛУ, НМАУ, 2006. – Вип. 31. – С. 150–156.
312. Семенчук Ю. О. Формування англомовної лексичної компетенції у студентів економічних спеціальностей засобами інтерактивного навчання: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.02 «Теорія та методика навчання» / Ю. О. Семенчук. – Київ, 2007. – 24 с.
313. Симонова Е. М., Щурова К. В. Лето – это маленькая жизнь! (о новых тенденциях корпоративного отдыха и обучения) / Е. М. Симонова, К. В. Щурова // Управление персоналом. – 2004. – № 17(3). – С. 30–32.
314. Симонова Л. М., Стровский Л. Е. Кросс-культурные взаимодействия в международном предпринимательстве: [учеб пособие для вузов] / Л. М. Симонова, Л. Е. Стровский. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 189 с.
315. Сікорська Л. Іноземна мова як інструмент формування комунікативних якостей майбутніх менеджерів / Л. Сікорська // Теоретичні питання культури, освіти та виховання: [збірник наук. праць]. – К. : КНЛУ, НМАУ, 2006. – Вип. 31. – С. 164–168.
316. Сілаєва Т. О. Етика та естетика: [курс лекцій] / Т. О. Сілаєва. – Т. : ПП Процюк, 2005. – 216 с.
317. Скосарев С. А. Менеджеру по персоналу – знання о психологии личности / С. А. Скосарев // Управление персоналом. – 2004. – № 17(103). – С. 24–25.

318. Скуратівська Г. С. Методичні рекомендації для навчання писемного англійського професійного мовлення студентів фінансово-економічних спеціальностей / Г. С. Скуратівська // Іноземні мови. – 2002. – № 2. – С. 25–26.
319. Сліпушко О. Українська мова й етапи кар'єри ділової людини / О. Сліпушко. – К. : Криниця, 1999. – 200 с. – (Україна: новий суспільний проект).
320. Сметанський М. Проблема професіоналізму у вищій школі / М. Сметанський // Вища освіта України. – 2006. – № 2. – С. 67–72.
321. Смолюк І. О. Педагогічні технології / І. О. Смолюк. – Луцьк: Вежа, 1999. – 294 с.
322. Солдатенко М. Професійні кадри – запорука ефективного виробництва / М. Солдатенко // Україна: аспекти праці. – 2004. – № 8. – С. 15–16.
323. Соловьева О. В. Обратная связь в межличностном общении / О. В. Соловьева. – М. : Изд-во МГУ, 1992. – 112 с.
324. Сотников Е. В поисках эффективного подхода к обучению / Е. Сотников // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 1. – С. 42–45.
325. Стахів О. Система управління персоналом у контексті контролю якості за міжнародним стандартом ISO 9001 / О. Стахів // Персонал. – 2006. – № 9. – С. 68–72.
326. Стратегія реформування освіти в Україні: Рекомендації з освітньої політики / Міністерство освіти і науки України. – К. : К.І.С., 2003. – 296 с.
327. Сурков С. А., Гусев А. В. Проблемы перехода в менеджмент и становления начинающего менеджера / С. А. Сурков, А. В. Гусев // Управление персоналом. – 2004. – № 5(93). – С. 34–36.
328. Сысоев П. В. Язык и культура: в поисках нового направления в преподавании культуры страны изучаемого языка / П. В. Сысоев // Иностранные языки в школе. – 1986. – № 3 – С. 12–18.
329. Тайна характера: психологические типы: – Х. : Фолио, 1996. – 510 с.

330. Тайна характера: чтение характера по лицу: – Х. : Фолио, 1996. – 494 с.
331. Таранов П. С. Золотая книга руководителя: законы, советы, правила / П. С. Таранов. – М.: Вече: Персей: АСТ. – 1994. – 558 с.
332. Таранов П. С. Приемы влияния на людей / П. С. Таранов. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2003. – 608 с. – (Настольная книга бизнесмена).
333. Татенко В. О. Соціальна психологія впливу: [монографія] / В. О. Татенко; Акад. пед наук України. – К. : Міленіум, 2008. – 216 с.
334. Таукач Г. Л., Федосова О. В. Економіка культури і мистецтва: [підручник] / Г. Л. Таукач, О. В. Федосова. – К. : Вища школа, 1992. – 232 с.
335. Тейлор Ф. Наукова організація праці та управління: [Зб.] / Ф. Тейлор. – М. : Економіка, 1965. – 260 с.
336. Теоретичні питання культури, освіти і виховання: [збірник наукових праць]. – К. : КНЛУ, НМАУ. – 2006. – № 31.
337. Терещук Г. Системний підхід в управлінні освітою: питання теорії / Г. Терещук, Н. Тверезовська // Наукові записки ТНПУ ім. В. Гнатюка. Сер. Педагогіка. – Тернопіль, 2006. – Вип. 7. – С. 3–7.
338. Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация: [учеб. пособие] / С. Г. Тер-Минасова. – М. : Слово, 2000. – 264 с.
339. Тимофеев М. Золотые правила / М. Тимофеев // Управление персоналом. – 2005. – № 6(113). – С. 26–35.
340. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: [навч. посіб.] / Н. Л. Тимошенко . –К. : Знання, 2006. – 391 с. – (Вища освіта ХХІ століття).
341. Тимченко Є. П. Порівняльна стилістика німецької та української мов: [посібник для студентів-германістів філол. та перекл. відділень вищ. навч. закл.] / Є. П. Тимченко; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. – Вінниця: Нова Книга, 2006. – 240 с.
342. Ткаченко В. А. Професійне спілкування. Офіційні та неофіційні зустрічі / В. А. Ткаченко. – Тернопіль: ТАНГ, 2002. – 79 с.

343. Торн К., Маккей Д. Тренинг: настольная книга тренера / К. Торн, Д. Маккей. – 2е изд. – М. : Питер, 2008. – 234 с. – (Эффективный тренинг).
344. Тривайло А. Ю. Формування системи інформаційного забезпечення управлінської діяльності керівника торговельного підприємства: автореф. дис. на здобуття ступ. канд екон. наук: 08.06.02. «Підприємництво, менеджмент та маркетинг» / А. Ф. Тривайло. – Київ, 2000. – 14 с.
345. Тринчук Е. Студент + работа = ? / Е. Тринчук // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 9. – С. 74–77.
346. Тугаєнко-Серяк С. М. Довідник службовця / С. М. Тугаєнко-Серяк. – К. : А.С.К., 2000. – 416 с.
347. Тупик И. Проблемы профессионально-технической подготовки рабочих кадров / И. Тупик // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 5. – С. 4–12.
348. Турчин А. І. Підготовка вчителів для закладів професійної освіти у Німеччині: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теор3. – 20 с.
349. Тыщенко Д. Молодой специалист: как быть? / Д. Тыщенко // Управление персоналом. – 2004. – № 13(99). – С. 40–41.
350. Тыщенко Д. Ораторское искусство / Д. Тыщенко // Управление персоналом. – 2004. – № 17(103). – С. 44–46.
351. Українсько-російсько-анлійсько-німецький тлумачний та перекладний словник термінів ринкової економіки. – К. : Обереги, 2003. – 622 с.
352. Уніят С. Секрети твого успіху / С. Уніят. – Тернопіль: Підручники і посібники, 1998. – 80 с.
353. Уніят С., Широкоградюк Л. Усе починається з кохання... / С. Уніят, Л. Широкоградюк. – Тернопіль: Підручники і посібники, 1998. – 80 с.
354. Уткин Э. А. Профессия – менеджер / Э. А. Уткин. – М. : Экономика, 1992. – 176 с.

355. Уткин Э. А. Сборник ситуационных задач, деловых и психологических игр, тестов по курсам «Менеджмент», «Маркетинг»: [учебн. пособие] / Э. А. Уткин. – М. : Финансы и статистика, 1996. – 64 с.
356. Фіцула М. М. Педагогіка: [навч. посіб. для студентів пед. навч. закладів] / М. М. Фіцула. – Тернопіль : Підручники і посібники, 1996. – 140 с.
357. Федоренко Е. Г. Профессиональная этика / Е. Г. Федоренко. – К. : Вища школа, 1983. – 216 с.
358. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – К. : НАУКА, 1992. – 158 с.
359. Фомин В., Балабан Л. Наиболее востребованные специальности на сегодняшний день – промышленность, инженерия, технические позиции / В. Фомин, Л. Балабан // Управление персоналом. – 2004. – № 13(99). – С. 13–17.
360. Фромм Б. Десять заповедей бизнеса и как их нарушать / Б. Фромм. – М. : ТЕКСТ, 1995. – 156 с.
361. Фромм Э. Человек для себя / Э. Фромм. – Минск: Харвест, 2004. – 352 с. – (Философия, психология).
362. Халеева В. В. Основы теории обучения понимания иноязычной речи / В. В. Халеева. – М. : Высшая школа, 1989. – 236 с.
363. Ханіна О. М. Проблема тестування в сучасній методиці викладання іноземної мови / О. М. Ханіна // Іноземні мови. – 2004. – № 1. – С. 21–24.
364. Хміль Ф. І. Управління персоналом: [підручник] / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2006. – 488 с.
365. Хойер В. Как делать бизнес в Европе / В. Хойер. – М. : Прогресс, 1990. – 215 с.
366. Хроленко А. Т. Самоменеджмент: для тех, кому от 16 до 20 / А. Т. Хроленко. – М. : Экономика, 1996. – 139 с.

367. Цар І. О. Специфіка формування соціокультурної компетенції студентів-економістів / І. О. Цар // Наукові студії / Терн. комерц. ін-т. – Тернопіль, 2007. – Вип. 1. – С. 108–110.
368. Чайка В. Підготовка майбутнього вчителя до саморегуляції педагогічної діяльності: [монографія / за ред. Г. В. Терещука] / В. Чайка. – Тернопіль: ТНПУ, 2006. – 275 с.
369. Чайка В. Технологія формування інтегративних якостей пізнавальної активності студентів / В. Чайка, Т. Темерівська // Наукові записки ТНПУ ім. В. Гнатюка. Сер. Педагогіка. – Тернопіль, 2004. – Вип. 6. – С. 31–35.
370. Чайка В. М. Саморегуляція педагогічної діяльності як засіб формування професійної культури майбутнього вчителя / В. М. Чайка // Формування професійної культури вчителя в контексті інтеграції України в Європейський освітній простір. – Тернопіль, 2007. – С. 6–9.
371. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: [навч. посіб.] / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – 442 с. – (Вища освіта ХХІ століття).
372. Чемерис І. Нові вимоги до спеціаліста: поняття компетентності й компетенції / І. Чемерис // Вища освіта України. – 2006. – № 2. – С. 84–87.
373. Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / В. П. Черевко. – К., 2001. – 20 с.
374. Черненко Н. М. Підготовка майбутніх менеджерів до діалогової комунікації в системі післядипломної освіти: автореф. дис. на здобуття ступ. канд пед. наук: 13.00.02. «Теорія і методика навчання (українська мова)» / Н. М. Черненко. – Одеса, 2004. – 21 с.
375. Чисхольм П. Уверенность в себе: Путь к деловому успеху / П. Чисхольм: [пер. с англ.] – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1994. – 288 с.

376. Чмут Т. Етика ділового спілкування: [курс лекцій] / Т. Чмут, Г. Чайка, М. Лукашевич, І. Осечинська. – К. : МАУП, 1999. – 206 с.
377. Чоголевич Н. Особенности индивидуальности студентов-менеджеров / Н. Чоголевич // Вопросы психологии. – 2005. – № 3. – С. 97–106.
378. Швальбе Б., Швальбе Х. Личность, карьера, успех: Психология бизнеса / Б. Швальбе, Х. Швальбе: [пер. с нем.]. – 4-е доп. изд. – М. : Прогресс – ИНТЕР, 1993. – 240 с.
379. Швед О. Комунікативний потенціал сучасного студента / О. Швед // Психологія і суспільство. – 2002. – № 2. – С. 93–102.
380. Шейнов В. П. Психология власти / В. П. Шейнов. – М. : Ось-89, 2003. – 528 с.
381. Шекшни С. Профессиональное развитие / С. Шекшни // Управление персоналом. – 2004. – № 5(93). – С. 41–49.
382. Шепеленко Т. Л. Формування комунікативних умінь студентів економічного університету в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Т. Л. Шепеленко. – К., 1999. – 13 с.
383. Шмидт Р. Искусство общения: практикум делового человека: [пер. с нем.] / Р. Шмидт. – М. : Интер-эксперт, 1992. – 79 с.
384. Шуфчук Б.О. 100 ситуаций в управлении / Б. О. Шуфчук. – М. Экономика, 1977. – 135 с.
385. Щёкин Г. В. Практическая психология менеджмента: как делать карьеру. Как строить организации: [научно-практическое пособие] / Г. В. Щёкин. – К. : Україна, 1994. – 399 с.
386. Щёкин Г. В. Профессиональное самоопределение менеджеров / Г. В. Щёкин // Практическая психология менеджмента. – К., 1994. – С. 5–21.

387. Щенников С. А. Особенности учебных материалов в системе открытого дистанционного образования взрослых / С. А. Щенников // Управление персоналом. – 2002. – № 9(74). – С. 32–38.
388. Щербак Л. Реформирование системы профессионального образования и обучения / Л. Щербак // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 3. – С. 8–13.
389. Щетинина А. В. Развитие и совершенствование языковой и коммуникативной компетенции как непрерывный образовательный процесс [Электронный ресурс] / А. В. Щетинина // Режим доступа <http://www.ostu.ru/conf/rusland2005/trend1/sch.htm>
390. Юдіна О. В. Соціально-психологічні основи формування у майбутніх менеджерів німецькомовної міжкультурної професійно-комунікативної компетенції / О. В. Юдіна // Теоретичні питання культури, освіти та виховання: [збірник наук. праць]. – К. : КНЛУ, НМАУ, 2006. – Вип. 31. – С. 225–232.
391. Юрій М. Етика: [підручник] / М. Юрій. – К. : Дакор, 2006. – 320 с.
392. Ягер Д. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Д. Ягер. – М. : Джон Уайли енд САНЗ, 1994. – 288 с.
393. Янкович О. І. Освітні технології в історії вищої педагогічної освіти України (1957–2008): [монографія / за ред. В. М. Чайки] / О. І. Янкович. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2008. – 320 с.
394. Янкович О. І. Розвиток професійно-педагогічної культури студентів у вищих педагогічних закладах України (1957–2007) / Янкович О. І. // Наукові записки Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя. Серія : Психолого-педагогічні науки. – Ніжин, 2007. – № 4. – С. 110–113.
395. Agenda 2000: Stärkung und Erweiterung der Europäischen Union. – Luxemburg: Europäische Gemeinschaften, 2000. – 23 S.
396. Bachmann-Medick D. Cultural Turns / D. Bachmann-Medick. – Hamburg: Taschenbuch Verlag, 2006. – 25 S.

397. Becker J., Kugeler M., Rosemann M. Prozessmanagement / J. Becker, M. Kugeler, M. Rosemann. – Berlin: Springer, 2000. – 665 S.
398. Blaug M. Where are we now in the Economics of Education / M. Blaug // Economics of Education Review. – 1985. – N 4. – p. 21–49.
399. Dittrich van Weringh K. Kulturen zwischen Globalisierung und Regionalisierung / K. Dittrich van Weringh // Informationen zur politischen Bildung. – 2003. – N 280. – S. 63–65.
400. Donec P. Grundzüge einer allgemeinen Theorie der interkulturellen Kommunikation / P. Donec. – Aachen: Shaker Verlag, 2002. – 324 S.
401. Drumm H. J. Personalwirtschaft / H. J. Drumm. – Berlin; Heidelberg: Springer, 2000. – 951 S.
402. Eco U. Übersetzen als Verhandeln / U. Eco // Sprache im technischen Zeitalter. – 2007. – Heft 184. – S. 434–441.
403. Einheit in Vielfalt. Europäische Entwicklungspolitik für das 21. Jahrhundert: Bericht. Grand Hyatt Hotel. – Berlin, 1213. April 2000. – S. 11–18.
404. Elashmawi F., Harris P. R. Multicultural management 2000: essential cultural insights for global business success / F. Elashmawi, P. R. Harris. – Houston: Gulf., 1998. – 175 P.
405. Fontaine P. Ein neues Konzept für Europa. Die Erklärung von Robert Schumann 1950-2000 2 Aufgabe / P. Fontaine. – Luxemburg: Europäische Gemeinschaft, 2000. – 43 S.
406. Frankenberger K.-D. Wo endet Europa. Zur politischen und geographischen Identität der Union / K.-D. Frankenberger // Internationale Politik. – Bonn. – 1998. – N 6. – S. 21–26.
407. Führ Ch. Deutsches Bildungswesen seit 1945 / Ch. Führ. – Bonn: Inter Nationes, 1996. – 342 S.
408. Galli J. Interkulturelle Kommunikation und Körpersprache / J. Galli. – Freiburg: Galli Verlag, 2000. – 95 S.
409. Gauger J.-D. Bildung, Kultur, Wissenschaft / J.-D. Gauger. – Bornheim: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., 2002. – 93 S.

410. Geißler R. Geschlechtsspezifische Ungleichheit / R. Geißler // Informationen zur politischen Bildung. – 2004. – N 269. – S. 54–62.
411. Göhring H. Interkulturelle Kommunikation. Anregungen für Sprach- und Kultermittler / H. Göhring. – Tübingen: Staufenburg Verlag, 2002. – 293 S.
412. Harris Ph., Moran R. Cultural Differences / Ph. Harris, R. Moran. – Houston-London: Gult Publishing Company, 1993. – 220 p.
413. Heller B. Angewandte interkulturelle Kommunikation im Hochschulbereich / B. Heller. – Hamburg: Dr. Kovac Verlag, 2000. – 237 S.
414. Hentze J. Personalwirtschaftslehre 2 G. Auflage / J. Hentze. – Bern; Stuttgart; Wien: Paul Haupt, 1995. – 429 S.
415. Hirsch A. Übersetzung und Dekonstruktion / A. Hirsch. – Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, 1999. – 20 S.
416. Hofstede G. Cultural constraints in management theories / G. Hofstede // Academy of Management Executive. – 1993. – February. – P. 81–93.
417. Holtbrügge D. Personalmanagement / D. Holtbrügge. – Berlin: Springer, 2004. – 254 S.
418. Hörning K., Winter R. Widerspenstige Kulturen / K. Hörning, R. Winter. – Frankfurt am Main: Suhrkamp / Verlag, 1999. – 20 S.
419. <http://philbook.ru/-content245294/> доступ 2.11.09 культуросообразности принцип.
420. <http://sergg.ru/doc/culture/encyclopedia-XX-vek/272.htm/> доступ 2.11.09 культуросообразности принцип.
421. Hungenberg H., Wulf T. Grundlagen der Unternehmensführung / H. Hungenberg, T. Wulf. – Berlin: Springer, 2004. – 394 S.
422. Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache. – München: indicium-Verlag, Band 27. – 2001. – 648 S.
423. Jung Udo O.H., Kolesnikova A. Fachspachen und Hochschule / Udo O. H. Jung, A. Kolesnikova. – Frankfurt am Main: Peter Lang, 2003. – 276 S.

424. Keim H. Beruf und Arbeitsplatz / H. Keim // Informationen zur politischen Bildung. – 1991. – N 175. – S. 2–13.
425. Klimecki, Rüdiger: Personalmanagement: Strategien – Erfolgsbeiträge – Entwicklungsperspektiven / R. G. Klimecki // M. Gmür. 2. neubearb. u. erw. Aufl. – Stuttgart: Lucius und Lucius, 2001. – 482 S.
426. Lange D. A., Language Attitudes in a French-American Community / D. A. Lange. – Montreal: Mc Gill University, 1987. – 248 p.
427. Lantermann K. Tatsachen über Deutschland / K. Lantermann. – Berlin: Auswärtiges Amt, 2003. – 479 S.
428. Lewis Richard D. Handbuch internationale Kompetenz / Richard D. Lewis. – Frankfurt/New York: Campus Verlag, 2000. – 473 S.
429. Lynch T. Communication in the Language Classroom / T. Lynch. – Oxford: Oxford University Press, 1996. – 174 p.
430. Meier Harald. Internationales Projektmanagement / H. Meier. – Herne / Berlin: Neue Wirtschaft-Briefe GmbH, 2004. – 281 S.
431. Merten S. Fremdsprachenerwerb als Element interkultureller Bildung / S. Merten. – Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag, 1995. – 271 S.
432. Moore A. C. Teacher Training: the Demonstration Lesson / A. C. Moore // ELT Journal. – 1977. – Vol. 31/3. – P. 208–211.
433. Neuner G. Kulturkontraste im Unterricht / G. Neuner. – München: indicium, 1986. – 280 S.
434. Niesyto Horst. Video-Culture. Video und interkulturelle Kommunikation / H. Niesyto. – München: Kopaed, 2003. – 376 S.
435. Nunan D. Communicative Language Teaching: making it work / D. Nunan // ELT Journal. – 1987. – Vol. 41/2. – P. 136–145.
436. Orstein A. C. Strategies for Effektive Teaching / A. C. Orstein. – N.: Brown and Benchmark Publishers, 1995. – 488 p.
437. Reinhold R. Grimm. Hochschulpolitische Forderungen an die Geisteswissenschaften / R. R. Grimm // Bildung, Kultur, Wissenschaft. – 2002. – N 36. – S. 73–77.

438. Reuter E. Internationale Wirtschaftskommunikation auf Deutsch / E. Reuter. – Frankfurt am Main: Peter Lang, 2003. – 416 S.
439. Scarcella R., Oxford R. The Tapestry of Language Learning: The Individual in the Communicative Classroom / R. Scarcella, R. Oxford. – Boston: Wadsworth Publishing Co., 1992. – 224 p.
440. Stevick E. W. Humanism in Language Teaching / E. W. Stevick. – Oxford and N.Y.: Oxford University Press, 1990. – 162 p.
441. Tschirner E. Kommunikation und Spracherwerb per Computernetz. Blick auf einige Forschungsergebnisse / E. Tschirner // Fremdsprache Deutsch. – 1999. – Helf 2/21. – S. 54–58.
442. Widdowson H. G. Aspects of Language Teaching / H. G. Widdowson. – Oxford: Oxford University Press, 1990. – 207 p.
443. Wierlacher A. Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache / A. Wierlacher. – München: indicium-Verlag, 2003. – Band. 29. – 560 S.
444. Wierlacher A. Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache / A. Wierlacher. – München: indicium-Verlag, 1995. – Band. 21. – 574 S.
445. Wierlacher A. Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache / A. Wierlacher. – München: indicium-Verlag, 2001. – Band. 27. – 648 S.

Додаток А

Таблиця А1

Фактори, які впливають на управлінську діяльність [84, с. 17]

№ з/п	Фактори	Вимоги до особи, яка працює на посаді менеджера
1.	Стреси, тиск та невизначеність у більшості форм життя організації	Здатність ефективно управляти собою і своїм часом
2.	Ерозія традиційних цінностей призвела до розлагодження особистих переконань і цінностей	Здатність пояснити і уточнити свої особисті цінності
3.	Наявність широкої можливості вибору	Чітко встановити як цілі роботи, що виконуються, так і власні цілі
4.	Організаційні системи не можуть забезпечити всі можливості для навчання, що необхідні для сучасного менеджера	Кожний менеджер повинен сам турбуватись і підтримувати постійний власний розвиток
5.	Проблем стає все більше і вони все складніші, тоді як засоби їх розв'язання – часто більш обмежені	Здібність вирішувати проблеми швидко і ефективно стає все більш важливою частиною управлінських навичок
6.	Постійна конкуренція за ринки збуту та прибутковість викликає необхідність висування нових ідей і пристосування	Слід бути винахідливим та здатним гнучко реагувати на зміни ситуації
7.	Традиційні ієрархічні відносини ускладнюються	Слід використовувати навички впливу на оточуючих, не використовуючи прямих наказів
8.	Багато традиційних шкіл та методів управління вичерпали свої можливості і не відповідають вимогам сьогодення і майбутнього	Використовувати нові, більш сучасні управлінські методи, опановувати інші підходи до підлеглих
9.	Великі витрати і труднощі пов'язані з використанням найманих працівників	Слід краще використовувати людські ресурси
10.	Зростання масштабів змін вимагає засвоєння нових навичок, розвитку нових підходів і боротьби з можливістю власного «старіння»	Уміння допомогти іншим швидшому вивченню нових методів і освоєнню практичних навичок
11.	Складні проблеми все більше вимагають об'єднання зусиль декількох людей спільно виконувати рішення	Менеджер повинен уміти створювати та вдосконалювати групи, здатні швидко ставати винахідливими та результативними у роботі

Додаток Б.1

Основні якості менеджерів та вимоги до них [84, с. 9–10]:

1. Здатність протистояти тиску: самоконтроль, рівний настрій, загальний оптимізм, здібність реагувати конструктивно в умовах тиску.
2. Моральні якості, головним чином чесність, вважається хорошим показником, коли людина має свою власну систему моральних цінностей та відповідно до якої і діє.
3. Почуття відповідальності. Терпеливе відношення до неприємних, але необхідних обов'язків.
4. Розумові здібності. Раціональний підхід до проблем і розподілу ресурсів.
5. Здатність до творчості. Оригінальне мислення, допитливість, здатність розвивати новий підхід до багатьох стандартних проблем.
6. Здатність до ризику. Тут враховується ступінь успіху менеджера у ризикових підприємствах, його здатність утримувати позиції в умовах якоїсь загрози.
7. Енергійність. Здатність працювати швидко і на високому рівні. Якщо людина не має таких якостей, то в неї швидко можуть виникнути втома, нервозність, неякісні рішення.
8. Владолюбство, прагнення до отримання влади для того, щоб завжди бути попереду.
9. Уміння керувати, здатність до управління, організації, мотивації; вміння залучати та втримувати необхідних людей. Без наявності цих якостей людина не може бути менеджером.
10. Здатність працювати з іншими людьми, вміння турбуватися за інших, встановлювати дружні стосунки, створювати сприятливий для роботи клімат.

11. Здатність передбачати та здійснювати нововведення, оновлювати асортимент продукції, шукати нові ринки.
12. Володіти системним підходом.
13. Легко йти на зміни організаційних форм управління і не бути прив'язаним до якоїсь однієї фірми.
14. Володіти якістю інтелектуального лідера, здатного керувати освіченими людьми, які будуть працювати в організації; здатність залучати до керівництва ініціативних, винахідливих, талановитих працівників.
15. Комунікабельність, здатність швидко налагоджувати контакти з великою кількістю людей у компанії та поза нею; з державними органами, науковими колами, навчальними центрами, громадськими організаціями, міжнародними організаціями.

Додаток Б.2

Визначальні риси, якості та характеристики менеджера [84, с. 29–38]

1. Менеджер з творчим підходом має такі риси: цінує творчий підхід в інших людях; приймає рішення в умовах невизначеності; вірить у творчі здібності підлеглих; настирливий у виконанні завдань; може відхилятися від традицій; почуває потребу у перемінах; використовує можливості; надає перевагу новаторським рішенням; вирішує проблему систематизування; використовує метод «мозкової атаки»; здатен керувати творчою групою; прагне вчитись на помилках; йде на ризик.

2. Менеджер, який вміє впливати на інших людей, має такі якості: цінується підлеглими; розуміє процес впливу; здійснює методи впливу на інших; одягається відповідним до випадку чином; ясно і коротко викладає свої думки; впевнений у собі; має переконливий зовнішній вигляд; поводить себе впевнено; встановлює добре взаєморозуміння з іншими; здійснює винагороди за відповідну поведінку; знає реальне уявлення про себе; дає чіткі вказівки; прагне бути наполегливим; ефективно прислуховується до інших.

3. Менеджер, який добре розуміє особливості управлінської праці: часто обговорює у колективі принципи управління; добре знає і практично використовує різні стилі управління; аналізує власні недоліки і слабкі місця; створює позитивну робочу атмосферу; вивільнює накопичену енергію; змінює стиль керівництва залежно від потреби; добивається від підлеглих всього, що вони можуть робити; прагне стати дійсним лідером колективу.

4. Менеджера з високими навичками керівництва характеризують, як такого, який є: самодисциплінований і вимагає дисципліну від інших; пристосовує стиль керівництва до змін у суспільстві; встановлює добрі стосунки з оточуючими; дає чіткі вказівки; систематично аналізує роботу

підлеглих; заохочує найкращі приклади; використовує системний підхід до аналізу роботи; кваліфіковано делегує повноваження; уникає різкої негативної критики; створює позитивні зворотні зв'язки у стосунках з іншими; захищає своїх працівників при виникненні загрози; шукає способи підвищення ефективності роботи групи; встановлює об'єктивні критерії оцінки.

5. Менеджер, який уміє навчати інших, характеризується таким чином: звертає увагу на роль навчання у роботі групи; створює у колективі позитивне відношення до навчання; допомагає аналізувати потреби працівників у навчанні; видає все складніші доручення, а при необхідності надає допомогу; систематично оцінює роботу підлеглих, знає сильні і слабкі їх сторони; визначає потенціал працівників; встановлює завдання, які вимагають зусиль для виконання; допомагає підлеглим планувати розвиток кар'єри; використовує заходи уникнення морального виснаження; уміло висловлює свою оцінку підлеглим; систематично консультує працівників у виконанні завдань; використовує всі можливості для розвитку майстерності у процесі роботи.

6. Менеджеру, який здатний формувати колектив, притаманні такі характеристики: вірно підбирає співробітників і проявляє турботу про них; створює позитивний клімат у колективі; зацікавлений у результатах роботи; послідовний у своїх діях; підтримує ідеї колективізму; використовує ефективні методи роботи; розподіляє повноваження між працівниками; аналізує результати роботи без критики конкретних людей; підтримує особистий розвиток членів колективу; заохочує творчий потенціал кожного працівника; будує добрі відносини з іншими підрозділами організації; уміло використовує і вирішує конфліктні ситуації; заохочує інновації; прагне до спілкування з іншими; раціонально використовує робочий час; проявляє вимогливість.

Додаток В.1

Професійні дії, які виконує кваліфікований менеджер [84, с. 20–27]

1. Менеджер, який вміє управляти собою, виконує такі дії: підтримує своє здоров'я; обмежує робочий час; стежить за рівновагою між особистим та діловим життям; планує собі перерви для відпочинку; вільно виражає свої емоції; прагне до самопізнання; раціонально та ефективно використовує час; розвиває розумне спілкування з оточуючими; дивиться на невдачі як на щось в цілому неминуче та навіть корисне; має велике почуття власної гідності, здатний витримувати нелюбов до себе; уникає стресів; приймає не кожен виклик; відчуває себе повним сил; бере на себе тільки ті навантаження, які може витримати.

2. Менеджер, який має чіткі особисті цінності, виконує такі дії: поводить себе відповідно до декларованих цінностей; послідовний; проголошує свої погляди для обговорення; прагне зрозуміти чужі погляди; активний у житті; твердо стоїть на своєму; прагне встановлювати зворотній зв'язок; готовий відповідати за свої цінності.

3. Менеджер, який має чіткі особисті цілі, виконує такі дії: уточнює поставлені завдання; послідовно виконує встановлені завдання; систематично оцінює своє просування; встановлює часові інтервали; вивчає можливості розвитку своєї кар'єри; йде на розумний ризик; роз'яснює цілі підлеглим; підтримує рівновагу між особистим життям і роботою; планує розвиток своєї кар'єри; вміло встановлює цілі; має спільні цілі з оточуючими; раціонально використовує час; раціонально використовує сили і ресурси; адекватно делегує повноваження; об'єктивно оцінює підлеглих.

4. Менеджер, який здатний до постійного саморозвитку, виконує такі дії: відповідає за навчання; прагне вивчити свої слабкі й сильні сторони; має час для свого розвитку; не боїться бар'єрів на своєму шляху; шукає зворотні

зв'язки; виділяє час для самоаналізу; вивчає свої почуття; оцінює свій досвід; вивчає нові технології і дискутує; знає свій потенціал; прагне бути більш відкритим; усвідомлює вплив на себе; управляє професійним розвитком; реагує на зміни в кар'єрі.

5. Менеджер, який має навички вирішення проблем, виконує такі дії: завжди вирішує проблеми; вибирає необхідні методи; використовує системний підхід; чітко визначає відповідальних за проблему; ясно визначає цілі у роботі кожного працівника; встановлює чіткі критерії для визначення успіху; вміло аналізує інформацію; ефективно планує роботу; виділяє час для аналізу виконаної роботи; ефективно координує роботу підлеглих.

Додаток В.2

Таблиця В2

Ознаки кваліфікованого і некваліфікованого менеджера [280, с. 155]

<i>Кваліфікований менеджер</i>	<i>Некваліфікований менеджер</i>
<p>Пристосовує стиль керівництва до змін, що відбуваються у суспільстві.</p> <p>Використовує принципи поведінки підлеглих («дихає з підлеглими одним повітрям»).</p> <p>При необхідності вживає заходів щодо зміцнення дисципліни і порядку.</p> <p>Розуміє і предметно впливає на виконання ним своєї ролі.</p> <p>Встановлює творчі стосунки з оточуючими.</p> <p>Дає чіткі вказівки.</p> <p>Регулярно аналізує діяльність підлеглих.</p> <p>Заохочує здібних співробітників, їх конкретні позитивні прояви.</p> <p>Системно підходить до аналізу роботи.</p> <p>Охоче і кваліфіковано делегує повноваження, виховує людей.</p> <p>Уникає застосування негативного стилю.</p> <p>Створює позитивний зворотній зв'язок.</p> <p>Домагається взаєморозуміння з важкими людьми.</p> <p>Захищає підлеглих при небезпеці.</p> <p>Прагне домогтися від співпрацівників максимального внеску в діяльність фірми.</p> <p>Визначає критерії ефективності.</p>	<p>Дотримується застарілого стилю керівництва.</p> <p>Не звертає уваги на основи поведінки підлеглих.</p> <p>Уникає санаційних заходів.</p> <p>Не має уявлення про вплив на виконання ним своєї ролі.</p> <p>Викликає негативне ставлення оточуючих.</p> <p>Не прагне бути зрозумілим.</p> <p>Залишає діяльність підлеглих без уваги.</p> <p>Співпрацює з людьми середніх здібностей, не виявляючи невдоволення.</p> <p>Аналіз роботи має випадковий, однобічний характер.</p> <p>Недостатньо делегує повноваження підлеглим.</p> <p>Вдається до негативного стилю.</p> <p>Не розуміє корисності позитивних оцінок підлеглих.</p> <p>Нерідко конфліктує з важкими людьми.</p> <p>Не захищає підлеглих.</p> <p>Мириться з низькими результатами діяльності підлеглих.</p> <p>Нездатний визначити критерії ефективності.</p>

ДОДАТОК Д

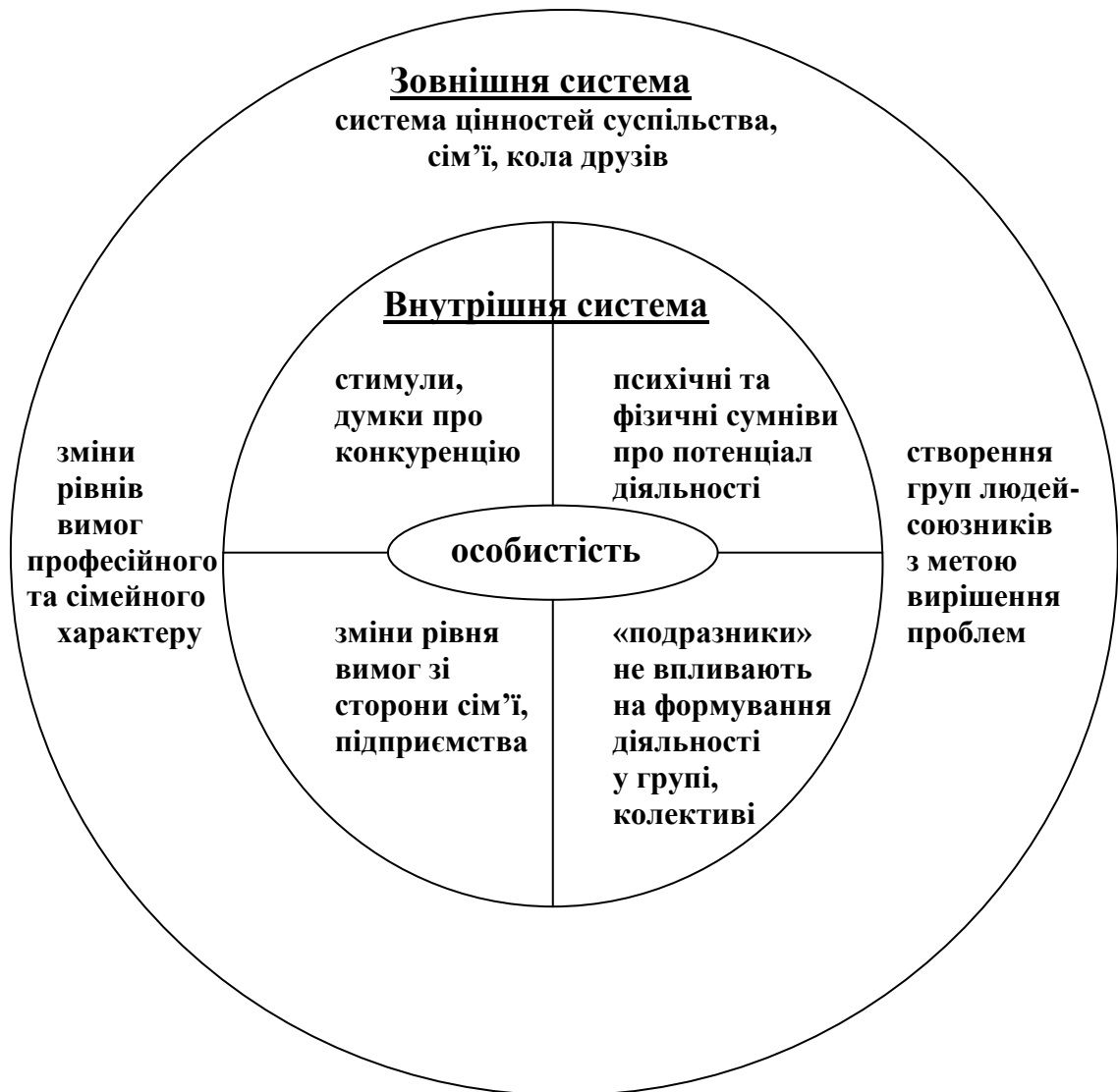
Таблиця Д1

Євро-менеджер [401, с. 786]

Кваліфікаційні вимоги	Головні кваліфікації менеджменту	Культурні кваліфікації менеджменту
особистісні	<ul style="list-style-type: none"> - технічна компетентність; - фахові знання; - уміння контролю та організації; - уміння приймати рішення та здійснювати нововведення 	<ul style="list-style-type: none"> - уміння уникати стресові ситуації; - володіння культурними аспектами; - «відсутність» відчуження та самоізоляції; - мобільність; - професійна діяльність, пов'язана з культурними аспектами
міжособистісні	<ul style="list-style-type: none"> - комунікативність; - готовність до співпраці; - мотивованість 	<ul style="list-style-type: none"> - володіння міжкультурною комунікацією; - уміння створювати розвиток довготривалих міжнародних відносин з носіями інших культур
вплив довкілля	- уміння аналізувати	- коректна характеристика носіїв інших культур
національний менеджер		- оцінка дій за міжнародними стандартами

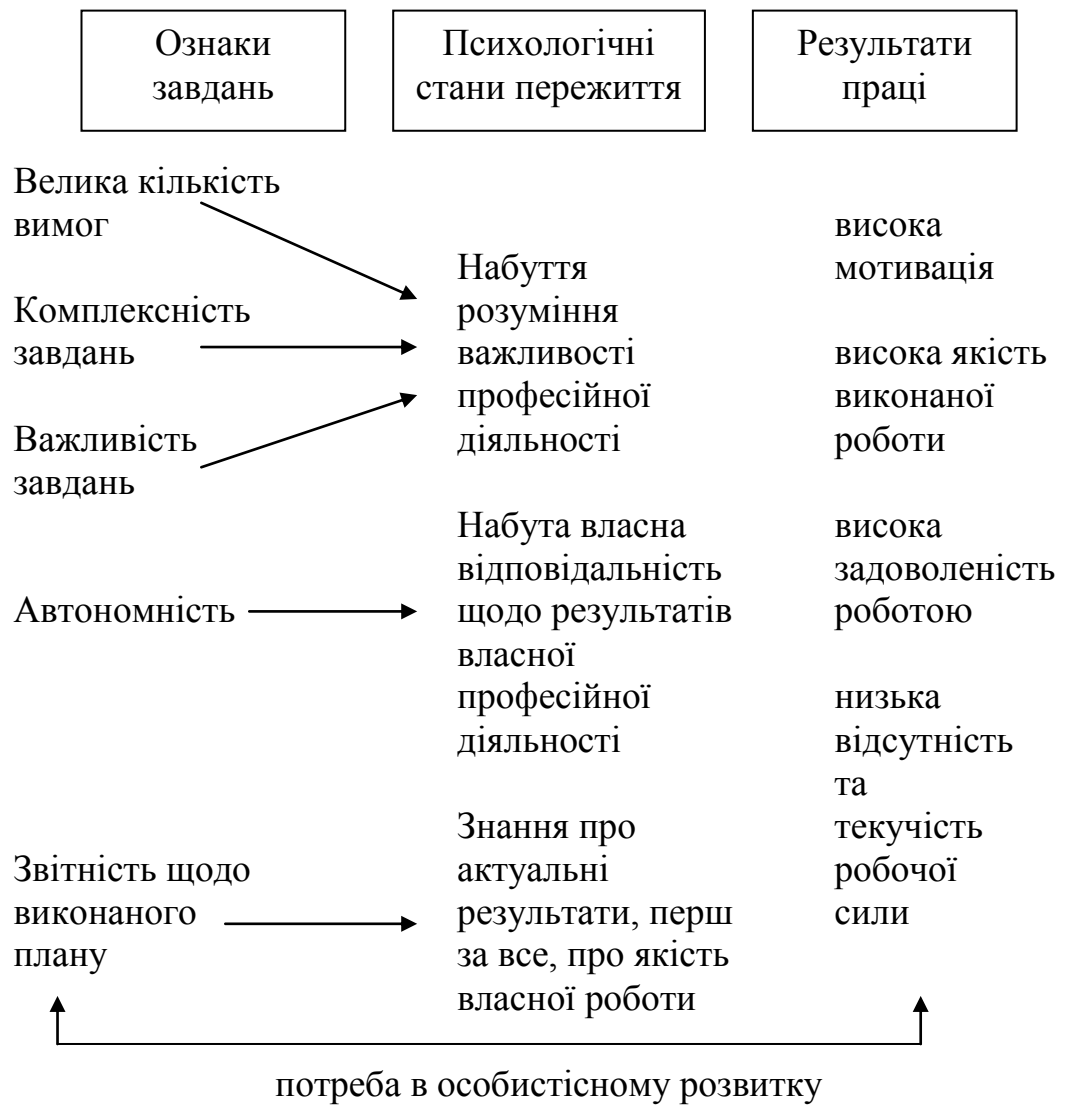
Додаток Е

**Впливи зовнішньої і внутрішньої системи
на особистість менеджера [414, с. 251]**



Додаток Ж

Критерії і результати виконання завдань [425, с. 75]



Додаток 3

Навчальна програма спецкурсу

«Формування культури професійного спілкування менеджерів»

Пояснювальна записка

Головним завданням вищої школи в умовах ринкових відносин є формування висококваліфікованих фахівців економічного профілю. Основні вимоги до відповідного рівня їх професійної підготовки відображені в директивних документах і, зокрема, в Законі України «Про освіту», «Державній національній програмі», «Освіта» («Україна XXI століття»), в стратегії професійного розвитку менеджерів на рівні міжнародного диплому MBA (Master of Business Administration).

Метою нинішньої освіти є всебічний розвиток особистості як найвищої цінності для суспільства. Перспективи виходу України на рівень міжнародної взаємодії, посилення інтеграційних процесів у західноєвропейському просторі, глобалізація, швидкий розвиток науково-технічного прогресу, розширення міжнародного ринку праці та послуг, поширення взаємовідносин та взаємовпливів міжкультурного діалогу призвели до зміни поняття «кваліфікація» майбутнього фахівця міжнародного бізнесу та менеджменту. Під якісною підготовкою майбутнього менеджера розуміється поєднання: 1) глибоких теоретичних знань з циклу гуманітарних, соціально-економічних, загально-професійних, спеціальних дисциплін, а також професійної етики, риторики; 2) практичних умінь та навиків, які полягають у вирішенні проблемних завдань виробничого характеру; 3) морально-психологічної готовності, основою якої є усвідомлення студентами необхідності досконалого володіння культурою професійного спілкування, яка ґрунтується на професійній та комунікативній компетентності, а також якостей особистості, необхідних для здійснення професійно-мовленнєвої діяльності.

Актуальним питанням сьогодення є підготовка фахівця-міжнародника нового типу, в основі професійної діяльності якого є сформована культура професійного спілкування. Культура професійного спілкування майбутнього менеджера – це основа професійної та соціокультурної діяльності менеджера, яку визначають сукупність ціннісних орієнтирів, норми професійної поведінки, дотримання загального й службового етикету у процесах міжсуб'єктної взаємодії на предметно-інформаційному та інтерактивному рівнях у прийнятті управлінських рішень.

Зараз спостерігається активний розвиток міжнародного співробітництва в усіх сферах професійної діяльності менеджера і його «вихід» на високий рівень спілкування з представниками інших культур. Необхідним є постійне самовдосконалення фахівця та підвищення професійної кваліфікації з метою збереження власної конкурентоспроможності на світовому ринку праці та послуг. Тому, культура професійного спілкування фахівця міжнародного бізнесу і менеджменту – це інструмент управління менеджера, що ґрунтується на комунікативному елементі, виявом якого є процес обміну інформацією, засобами спілкування та взаємодія представників різних груп і національних культур у розв'язанні професійних завдань на міжнародному рівні.

Необхідно підкреслити, що поєднання фундаментальних знань економіки зі сформованою культурою професійного спілкування, теоретичними концепціями та досвідом практикуючих менеджерів, дає можливість студентам здобути таку університетську освіту, яка сприятиме ефективному здійсненню професійної діяльності.

Основою навчально-виховного процесу з метою формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців є запропонований нами спецкурс «Формування культури професійного спілкування менеджерів», на вивчення якого відведено 54 практичних годин, а також 8 годин – на індивідуальну та 16 годин – на самостійну роботу. Проміжним контролем є залік, а головним – екзамен в кінці навчального року.

У практичній частині програми враховано необхідність набуття практичного досвіду та удосконалення комунікативних умінь і навичок, спрямованість на продуктивну практичну діяльність.

Реалізація програми спецкурсу ґрунтується на широкому використанні методів навчання та виховання. Основна педагогічна діяльність здійснюється із врахуванням принципів навчання. Програма передбачає форми організації навчальної діяльності: 1) навчального процесу – лекції, практичні заняття, бесіди, диспути, консультації та ін.; 2) позааудиторної роботи – круглі столи, зустрічі, науково-практичні конференції та ін. Необхідно зазначити, що загальні засоби навчання: Державний стандарт вищої професійної освіти; навчальна та навчально-методична література; дидактичний матеріал та спеціальні засоби навчання: Інтернет, ТНЗ, програмне забезпечення сприяли ефективній реалізації спецкурсу. Позитивним є те, що формування умінь та навиків спілкуватися у студентів здійснювалося в трьох напрямках:

1) розвиток пізнавальних умінь та навичок – сприйняття інформації, уміння слухати, чути та говорити, виявлення позитивного та негативного у поведінці та вчинках;

2) уміння та навички поведінки – суб'єкт-суб'єктна взаємодія, побудова відносин у суспільстві;

3) емоційно-вольові уміння та навички – уміння керувати собою, здійснювати аналіз та приймати рішення, контроль за вчинками та поведінкою.

Позитивні результати спецкурсу досягаються при використанні відповідних педагогічних умов формування культури професійного спілкування майбутнього фахівця:

- забезпечення взаємозв'язку теоретичного, морально-психологічного та практичного компонентів формування культури професійного спілкування;
- удосконалення процедури відбору лексичного матеріалу на основі науково обґрунтованих критеріїв;

- організація індивідуальної, групової й колективної форм навчання в поєднанні з самостійною роботою студентів.

Особливість запропонованої нами програми полягає в тому, що вона є гнучкою та складена таким чином, що в залежності від резервних можливостей студентів кількість годин можна вільно регулювати по відношенню до збільшення чи зменшення. Потрібно зазначити, що формування культури професійного спілкування студентів здійснюється не лише на заняттях, а й в позааудиторний час, коли виконується індивідуальна та самостійна робота. Зміст індивідуальної та самостійної роботи студентів полягає у виконанні творчих завдань: підготовці різнопланових проєктів, ділових ігор, презентацій, реклам та ін.

Індивідуальний підхід до кожного студента, психологічна та педагогічна грамотність викладача, його високий професіоналізм, ерудованість та креативність стимулювали ефективно засвоєння нового навчального матеріалу. В навчально-виховному процесі студенти мають можливість випробувати себе в «штучно» створених умовах професійної діяльності на заняттях, набути власний досвід, вміти орієнтуватися в різних ролях та реаліях сьогодення, знаходити вихід із складних ситуацій, вміти працювати в колективі, бути керівником, лідером. Майбутні менеджери вчаться планувати свої дії та передбачати їх результат.

Метою спецкурсу є формування культури професійного спілкування менеджерів у навчально-виховному процесі.

Для досягнення мети необхідне розв'язання завдань:

1. Виховати у студентів відповідні професійні якості.
2. Оволодіти знаннями базових дисциплін, уміннями професійно-комунікативної взаємодії.
3. Розвинути навички управлінської діяльності.
4. Оволодіти технікою ділового спілкування.

5. Визначити критерії відбору змісту (фундаментальні поняття економіки, які відображають значення для практики, міжпредметні зв'язки).

Тематичний план спецкурсу «Формування культури професійного спілкування менеджерів» має такий вигляд (див. табл. 3.1).

Таблиця 31

**Тематичний план
спецкурсу «Формування культури
професійного спілкування менеджерів»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин згідно з навчальним планом	Кількість аудиторних годин	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Індивідуальна робота
1	2	3	4	5	6	7	8
Розділ I. Психологія людського спілкування							
1.	Поняття «спілкування», «комунікація», «ділове спілкування», «комунікативна взаємодія»	10	5	2	6	2	1
2.	Функції, види та рівні спілкування. Особливості професійного спілкування	10	4	2	6	1	1
Розділ II. Особистість та ділова/професійна комунікація							
3.	Особливості поведінки особистості під час професійної комунікації	11	9	2	6	2	0,5
	Залік	2					

1	2	3	4	5	6	7	8
Розділ III. Етика ділових відносин та спілкування з представниками інших організацій, підприємств							
4.	Ділова етика в бізнесі та професійній діяльності	10	5	2	6	2	0,5
5.	Формування етики поведінки і ділового спілкування менеджера	10	4	2	5	1	1
Розділ IV. Засоби спілкування							
6.	Ведення ділової документації	10	2,5	2	7	2	1
7	Вербальне спілкування Невербальне спілкування Віртуальне спілкування Опосередковане спілкування	5	2,5	1	3	1	0,5
Розділ V. Європейські країни: особливості країнознавчого характеру							
8.	Політика, економіка, наука європейських країн	10	4	1	4	2	0,5
9.	Культура, звичаї і традиції народів	10	4	2	7	1	1
Розділ VI. Культура професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності							
10.	Поняття «культура професійного спілкування»	12	10	2	5	1	0,5
11.	Особливості управлінського спілкування фахівця міжнародного бізнесу та менеджменту	10	6		5	1	0,5
	Екзамен	2					
	Всього	112	56	18	60	16	8

Програма спецкурсу

1. Зміст теоретичної частини програми

Розділ I. Психологія людського спілкування

Тема 1. Поняття «спілкування», «комунікація», «комунікативна взаємодія», «ділове спілкування»

Спілкування – важливий компонент професійної діяльності менеджера. Суть понять «комунікація», «спілкування», «ділове спілкування», «комунікативна компетенція». Міжособистісні взаємини у спілкуванні.

Особливості ділового / професійного спілкування.

Усунення і подолання бар'єрів у спілкуванні*.

Особливості професійного спілкування фахівця міжнародного бізнесу та менеджменту.

Тема 2. Функції, види та рівні спілкування. Особливості професійного спілкування

Спілкування як обмін інформацією.

Спілкування як взаємодія суб'єктів.

Спілкування як сприймання та розуміння один одного.

Функції спілкування: інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна, афективно-комунікативна.

Матеріальне та ідеальне; безпосереднє та опосередковане; вербальне і невербальне спілкування.

Рівні спілкування: маніпулювання, конкуренція або суперництво, співробітництво.

Рівні спілкування за швейцарським психологом Е. Берном*.

Розділ II. Особистість та ділова / професійна комунікація

Тема 3. Особливості поведінки особистості під час професійної комунікації

Визначення «професійної комунікації».

Етапи професійної комунікації.

Вимоги до здійснення професійної комунікації. Змістова наповненість професійної комунікації. Норми і особливості поведінки суб'єктів комунікації.

Культура і міжособові комунікації.

Поняття «кодування» та «розкодування».

Формування моделі міжособової комунікації*.

Розділ III. Етика ділових відносин та спілкування з представниками інших організацій, підприємств

Тема 4. Ділова етика в бізнесі та професійній діяльності

Сутність і розуміння поняття «ділова етика». Виявлення ділової етики на мікро- та макрорівні. Типи відносин, які регулює ділова етика.

Проблема суперечності законодавства та етичних вимог.

Етичні кодекси та їх значення для формування етичної поведінки в організації.

Типи етичних кодексів.

Розуміння моралі та моральних цінностей.

Моральна культура, рівні моральної культури спілкування.

Етичні типи підприємців та їх моральні цінності*.

Тема 5. Формування етики поведінки і ділового спілкування менеджера

Менеджер і формування моральної культури в організації. Суть «корпоративної культури».

* Дидактичні одиниці для самостійного вивчення.

Взаємозалежність ефективності бізнесу і моральних якостей менеджера*.

Виховання моральних якостей менеджера.

Формування системи цінностей, принципів і норм ділової культури та ділової поведінки.

Розділ IV. Засоби спілкування

Тема 6. Ведення ділової документації

Сутність ділової документації. Різновиди ділової документації. Головні складові документації іноземною мовою.

Письмові форми ділового листування: ділові листи, доповіді, нотатки, візитки, e-mail-електронна пошта; дистанційна форма навчання.

Основні характеристики листів: ділових, особистих, рекомендаційних*.

Правила написання ділового листа.

Правила написання особистого (приватного) листа.

Тема 7. Вербальне спілкування. Невербальне спілкування. Віртуальне спілкування. Опосередковане спілкування

Діалог, полілог, монолог – характеристики говоріння.

Взаємозв'язок мови і мовлення. Особливості мовленнєвого етикету.

Кінетика, або оптико-кінетична система*.

Таксика*. Праксодика та екстралінгвістика*.

Проксеміка або система організації простору і часу спілкування*.

Функції віртуального спілкування.

**Розділ V. Європейські країни:
особливості країнознавчого характеру**

Тема 8. Політика, економіка, наука європейських країн

Політичний устрій. Особливості устроїв європейських німецькомовних країн.

Економічний розвиток Німеччини, Австрії, Швейцарії. Рівень науки в європейських державах. Наука і суспільство* .

Тема 9. Культура, звичаї і традиції народів

Рівень культури в німецькомовних країнах. Звичаї і традиції Німеччини, Австрії і Швейцарії. Особливості культурного життя Європи. Взаємозалежність нації і культури* .

**Розділ VI. Культура професійного спілкування
майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності**

Тема 10. Поняття «культура професійного спілкування»

Визначення «культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності».

Зміст КПС студентів економічного профілю.

Структура КПС майбутнього менеджера.

Особливості формування КПС менеджерів та маркетологів.

Тема 11. Особливості управлінського спілкування фахівця міжнародного бізнесу та менеджменту

Управлінські ролі менеджерів. Особливості управлінського спілкування. Асами управлінської діяльності фахівця. Аспекти діяльності менеджера-керівника. Складові успішного управлінського спілкування.

2. Зміст практичної частини програми спецкурсу

1. Ділова гра

Навики прийняття рішень в умовах, що імітують модель реальної професійної діяльності. Розвиток уміння адаптуватися в групі, розуміти цілі та інтереси інших, приймати самостійні та групові рішення.

2. Ігрове проектування

Формує навички моделювання процесу розв'язання складних організаційно-економічних завдань. Важливою умовою є розподіл функцій між учасниками. Здійснення аналізу виконаної роботи, її захист перед аудиторією та оцінка результатів.

3. Виконання презентації-доповіді та презентації-реклами

Розвиток уміння інформування про стан бізнес-процесу, формування теми і плану презентації-доповіді, здійснення огляду економічної ситуації, подання пропозицій, зроблення висновків, персоналізація висловлювань. Розвиток умінь-мотивувати, переконувати слухачів, робити огляд набутого досвіду, визначати переваги продуктів, наводити приклади, закликати до придбання (презентація-реклама).

4. Організація та проведення переговорів

Пошук конструктивного вирішення проблеми. Навички збереження відносин між партнерами. Використання об'єктивних критеріїв при оцінці інтересів. Визначення суті переговорів. Знаходження шляхів виходу із переговорного процесу [31]. Використання різних засобів спілкування.

5. Проведення бізнес-тренінгів

Активна участь в навчанні, усвідомлення власних цілей та поставлених завдань.

Наявність мотивованості до навчання.

Особиста відповідальність студента за вибір методів, планування термінів, а також оцінку результатів – оскільки він [студент] виступає

головною «рушійною» силою процесу навчання [16]. Наявність вербального, невербального спілкування.

6. Віртуальні тренажери або бізнес-симуляції

Створення власної віртуальної компанії/організації, основою якої є моделювання економічної ситуації. Професійна навчальна діяльність здійснюється в головних підрозділах: маркетинг, виробництво, управління персоналом, фінанси. Корегування виконання функцій відділів інновацій, продажу, логістики, реклами [298]. Віртуальне, опосередковане спілкування.

7. Групові дискусії

Визначення проблеми, аналіз способів її розв'язання, аргументоване відстоювання своєї позиції, творче розв'язання питань, пов'язаних з діловою комунікацією [310]. Використання діалогу, монологу, полілогу.

8. Проведення студактивного заняття

Сприяє розвитку окремих якостей особистості студента та стимулює пізнавальну діяльність. Формує комунікативну активність, спонукає студентів до самостійного вирішення та складання різнотипових завдань, «навчає» здобувати знання, аналізуючи водночас отриману інформацію [248]. Використання ТЗН, Інтернету, комп'ютерної техніки.

3. Методичні рекомендації щодо організації роботи спецкурсу

1. Ділова гра сприяє формуванню ключових, професійних, комунікативних компетенцій, а також розвиває особистісні риси майбутнього фахівця. Темою ділової гри можуть бути актуальні питання, які потребують від студентів знань як самих економічних процесів, так і моделей поведінки фахівців. Основними вимогами до ділових ігор є:

- конкретний об'єкт;
- моделі процесу діяльності працівників з опрацюванням управлінських рішень;
- розподіл ролей між учасниками гри;

- наявність спільної мети у групи учасників;
- багатоваріантність рішень;
- система індивідуальних або групових методів оцінки для учасників ділової гри.

Розробка ділової гри – це складний творчий процес, що включає декілька етапів: 1) попередній: визначаються мета, призначення і завдання ділової гри; навички, які мають набути студенти у перебігу проведення гри; її місце в навчально-виховному процесі та взаємозв'язок з іншими темами; 2) розробка ідеї ділової гри; 3) вибір і обґрунтування об'єкта ігрового моделювання; 4) формування інформаційної бази, необхідної для проведення гри; 5) розробка структури ділової гри; 6) вирішення питань щодо технічного забезпечення, методичної документації і методики проведення гри; 7) здійснення процесу корегування та оцінки ефективності ділової гри.

Методичні рекомендації щодо проведення ділової гри включають:

- опис мети і задач ділової гри;
- опис предмета та об'єкта моделювання;
- опис ігрового комплексу, завдань та інтересів учасників;
- методику проведення гри;
- банк ситуацій-збоїв;
- систему стимулювання учасників гри;
- інструкції учасникам гри;
- методичне забезпечення;
- інформаційне забезпечення

Ролі учасників ділової гри:

- генератор ідей, коментатор, критик, захисник, секретар, презентатор.

**Ділова гра «Конкурентоздатність фірми
«Прометей» на міському ринку праці та послуг»**

Організатори – студенти 4 курсу.

Учасники – команда студентів 2 курсу,
команда студентів 3 курсу.

Мета гри – виявлення та обґрунтування проблем та перспектив конкурентоспроможності фірми та знаходження шляхів вирішення існуючих проблем.

Завдання гри: 1) розвиток навиків роботи в групах; 2) формування умінь з метою визначення існуючих проблем та обґрунтування шляхів її вирішення; 3) удосконалення умінь відстоювати власну думку та готовність до прийняття альтернативних рішень; 4) розвиток навиків публічного виступу і презентації та їх коректного формулювання.

Загальні умови та правила гри.

1. Формування двох команд.
2. Враховуючи те, що команда 2 курсу має менший досвід – до неї під'єднують координатора четвертого курсу.
3. Журі оцінює загалом роботу команд.
4. Команди отримують три завдання:
 - 1) визначення проблеми конкурентоспроможності фірми «Прометей» на міському ринку праці та послуг;
 - 2) визначити шляхи вирішення існуючих проблем;
 - 3) скласти план дій, спрямованих на вирішення проблем.

План проведення ділової гри:

1. Вступне слово: визначення теми і проблеми гри, її завдань та цілей.
2. Представлення членів журі та учасників гри.
3. Розподіл завдань.
4. Виступ команд за столами, обговорення, відповіді на запитання.
5. Підведення підсумків.
6. Загальна оцінка роботи всіх груп.

7. Висновки. Подання рекомендацій.

2. *Ігрове проектування* орієнтується на відпрацювання методичних рішень, планових завдань, що потребують більшого обсягу часу.

Вимоги до проведення ігрового проектування:

- наявність проблеми;
- неоднозначність прийняття рішень щодо її розв'язання;
- розподіл учасників на групи;
- аналіз результатів, захист їх перед аудиторією, оцінка результатів.

Ігрове проектування на тему:

«Моделювання процесу формування успішного менеджера»

Організатори – студенти третього і четвертого курсу.

Учасники – 4 групи студентів всіх курсів факультету.

Мета – формування якостей, необхідних для успішної професійної діяльності менеджера; формування компетенцій лідера.

Завдання:

- 1) розвиток навиків спілкування в процесі організаційної та професійної діяльності;
- 2) удосконалення комунікативних умінь та навичок;
- 3) стимулювання креативного мислення;
- 4) опрацювання плану визначення дій;
- 5) формування навиків контролю;
- 6) відпрацювання поведінки та співпраці в колективі;
- 7) визначення і формування якостей, необхідних керівникові.

Правила проведення:

1. Підготовка до проведення ігрового проектування починається за два тижні.
2. Попередньо здійснюється формування чотирьох груп студентів.
3. Студенти отримують завдання.

4. Моделювання процесу повинне здійснюватися з урахуванням творчого підходу.

5. Адміністрація контролює ситуацію виконання роботи.

3. Виконання презентації-доповіді та презентації-реклами

Мета – формування та розвиток умінь професійно спрямованого монологічного мовлення.

Етапи формування презентації-доповіді та презентації-реклами.

1. Рецептивно-репродуктивний етап.
2. Репродуктивно-продуктивний етап.
3. Продуктивний етап.

Завдання:

1. Розвивати уміння диференціювати комунікативні особливості продукування презентації-доповіді та презентації-реклами.

2. Розрізняти логіко-композиційну побудову презентації-доповіді та презентації-реклами.

3. Використання вербальних і невербальних засобів під час усного публічного мовлення.

План виконання презентації-доповіді та презентації-реклами.

1. Ознайомлення зі зразком презентації, особливостями її реалізації та структури побудови, усним публічним мовленням.

2. Формування умінь з метою реалізації комунікативного наміру, побудови та тактики усного публічного мовлення.

3. Розвиток умінь самостійного формування спрямованого монологічного мовлення.

Орієнтовна тематика:

1) для презентації-доповіді:

- «Сучасний український менеджер».
- «Формування лідера в економіці».
- «Менеджер на світовому ринку праці та послуг».

- «Комунікативні уміння фахівця-міжнародника».
 - «Проблема конкурентоздатності на сучасному ринку».
- 2) для презентації-реклами:
- «Ефективність товарів «Nivea» на ринку».
 - «Використання вітамінів «Vitrum» – запорука нашого здоров'я».
 - «Меблі салону «Софія» – найкращі для дому та офісу»
 - «Авіакомпанія «Lufthansa» – найкращий та найбезпечніший сервіс авіаперевезень».
 - «Туристична фірма «Горящі путівки» – чудовий сервіс та доступні ціни».

4. Організація та проведення переговорів

Мета – досягнення домовленостей між суб'єктами професійної взаємодії, які відстоюють власні інтереси. Головна умова, досягнення успіху під час переговорного процесу: переговори здійснюються, ґрунтуючись на головній меті та розв'язанні існуючих суперечностей.

Правила ведення переговорів:

1. Дотримання лише предмета суперечки.
2. Головним є інтерес, а не позиція сторін.
3. Розглянути попередньо декілька варіантів прийняття рішень.
4. Бути об'єктивним при оцінці своїх інтересів.
5. Виробити стандарти поведінки і спілкування.
6. Розробити орієнтований план ведення переговорів.
7. Уникати конфліктних ситуацій.
8. Бути позитивно налаштованим на результат.

Успіх переговорного процесу забезпечують:

- похвала опонента;
- звертання до конкретної людини, а не до «сторони» переговорів;
- прохання про допомогу та пораду;

- однозначне використання слова «так» без продовження та уступок; наприклад: «так», а не «так, Ви праві»;
- уникнення обвинувачень;
- рівний тон, без «стрибків» інтонації.

Учасники ведення переговорів:

- 2 команди (2 сторони переговорного процесу);
- журі;
- глядачі (студенти, які не беруть участь в переговорах).

Підготовка до переговорів:

- часовий період (два дні);
- подання теми (журі);
- опрацювання попередньо рішень (дві команди).

Орієнтовні теми ведення переговорів:

1. Співпраця з японською компанією.
2. Купівля великої партії машин «Toyota».
3. Спільне виготовлення літаків АН–156 з німецькою фірмою «Flug».

Аналіз проведених переговорів: позитивні та негативні сторони.

5. Проведення бізнес-тренінгів

Метою бізнес-тренінгу є зміна власних знань, навиків, оцінок, ставлення до оточуючих, для того, щоб адекватно виконувати професійні завдання та приймати управлінські рішення.

Особливостями бізнес-тренінгів є:

- усвідомлене ставлення до процесу навчання;
- виховання елементів самостійності, самокритики і самооцінки;
- стимулювання мотивації у навчанні та його практичної спрямованості;

- набуття життєвого досвіду; розвиток навичок професійного спілкування.

Головними суб'єктами є:

- тренер (виконавець, інструктор, ведучий);
- учасники тренінгу;
- замовники (керівник, менеджер, викладач);
- організатор тренінгу (адміністрація факультету).

Зміст тренінгу полягає у:

- виконанні учасниками всіх завдань;
- публічній демонстрації отриманих навиків;
- забезпеченні позитивного, постійного емоційного настрою [136].

Орієнтованими темами є:

1. Кар'єрні перспективи і можливості студентів.
2. Планування ефективної професійної діяльності.
3. Виховання дипломатичних навиків.
4. Підготовка кваліфікованих кадрів.
5. Формування професійної та комунікативної компетентності.

6. Віртуальні тренажери або бізнес-симуляції

Мета – створення моделі власної віртуальної компанії з головними її підрозділами та з виконанням необхідних функцій.

Умови:

- створення трьох команд (кількість учасників в кожній команді до п'яти осіб);
- учасники отримують «Правила гри», які містять детальний опис роботи та взаємодію головних підрозділів, вимоги до прийняття управлінських рішень;
- реєстрація на сайті факультету;
- виконання звітів про баланс компанії, інформація про конкурентів, зміни на світових ринках праці та послуг.

Завдання під час використання віртуальних тренажерів:

1. Удосконалення професійних умінь менеджера.
2. Розвиток особистісних управлінських навичок.
3. Стимулювання роботи студентів з ТЗН, Інтернетом.
4. Удосконалення засобів спілкування: вербального, невербального, опосередкованого, віртуального.

7. Групові дискусії

Мета – розширення знань навчального матеріалу з конкретної проблеми в невеликих групах студентів; пошук нових знань.

Завдання:

- активна співпраця в групах;
- виконання професійно спрямованих завдань з метою отримання нових знань;
- навички переймання досвіду у колег групи;
- апробація нових ідей.

Групові дискусії можуть проводитися з будь-якої теми навчально-виховного процесу. Під час активної роботи максимально використовуються різні принципи та підходи в поєднанні з власним набутим досвідом. Цей метод поєднує мотивацію до навчання, отриману практику та вміння ефективно використовувати набуті знання.

8. Проведення студактивного заняття

Мета – здобуття знань та вміле застосування їх на практиці, враховуючи найновіші досягнення науки та техніки, взаємозв'язок «наука-техніка-виробництво».

Особливості студактивного заняття:

- самостійні навички здобуття знань, які стимулюють розвиток креативності, інтелектуальних здібностей, мислення;
- підвищення інтелектуального рівня знань студентів;
- індивідуальна наукова робота з творчими студентами;

- інформація про стан засвоєння навчального матеріалу та корегування навчально-виховного процесу;
- формування високорозвинутої особистості;
- стимулювання стійкого інтересу до професійної діяльності;
- врахування мобільності студентських відносин;
- формування навичок співпраці, роботи в колективі, групі.

Результатом студактивного заняття є:

- самостійне досягнення поставленої мети;
- уміння реалізувати принципи навчання;
- звикання до самостійного чіткого, послідовного викладу теоретичного матеріалу;
- оцінювання змісту складеного завдання;
- навички характеристики умінь інших;
- проектування якості власних знань;
- навички виконання обов'язків викладача, керівника [7].

Ефективність студактивного заняття забезпечують: навчальна, стратегічна, комунікативна, професійно-керівна, контрольна функції [248].

Тематика студактивного заняття може бути найрізноманітнішою, включаючи теоретичні, практичні, виробничі аспекти підготовки майбутнього фахівця.

Додаток И

Тест «Ваш паспорт темпераменту» [353, с. 31–36]

Інструкція. Притаманні Вам якості оцініть знаком «+», і знаком «-» – не притаманні.

Ви холерик, якщо:

1) непосидючі, метушливі; 2) нестримані; 3) запальні; 4) нетерплячі; 5) різкі і прямолінійні з людьми; 6) вперті; 7) кмітливі в суперечці; 8) працюєте ривками; 9) схильні до ризику; 10) незлопам'ятні і не вмієте довго ображатися; 11) характеризуєтеся швидкою, насиченою, з мінливими інтонаціями мовою; 12) неврівноважені і схильні до гарячковості; 13) агресивний забіяка; 14) нетерплячі; 15) маєте виразну міміку; 16) здатні швидко діяти і вирішувати; 17) невтомно прагнете змін; 18) для Вас характерні різкі рухи; 19) наполегливі у досягненні поставленої мети; 20) здатні до різкої зміни настрою.

Ви сангвінік, якщо:

1) веселі і життєрадісні; 2) енергійні і ділові; 3) часто не доводите розпочату справу до кінця; 4) схильні переоцінити себе; 5) здатні швидко сприйняти нове; 6) непостійні в інтересах і здібностях; 7) легко переживаєте невдачі та неприємності; 8) легко пристосовуєтеся до різних обставин; 9) з захопленням беретеся за нову справу; 10) швидко втрачаєте інтерес до справи, яка перестає Вас цікавити; 11) швидко включаєтеся в нову справу і швидко можете переключитися з одного виду діяльності на інший; 12) Вас дратує одноманітна, буденна, клопітка робота; 13) любите спілкуватися і не відчуваєте скутості з незнайомими людьми; 14) вимогливі і працездатні; 15) маєте гучну, швидку, чітку мову, яка супроводжується живими жестами і виразною мімікою; 16) вмієте тримати себе в руках в несподіваній, складній ситуації; 17) завжди у піднесеному настрої; 18) швидко засинаєте і прокидаєтеся; 19) виявляєте поспішність у рішеннях; 20) схильні «покрасуватися».

Ви флегматик, якщо:

1) спокійні і холоднокровні; 2) послідовні і детальні у справах; 3) обережні і розсудливі; 4) вмієте чекати; 5) мовчазні і не любите пускати слова на вітер; 6) маєте спокійну, рівномірну мову з паузами, без різких виразних емоцій, жестикуляцій, міміки; 7) стримані і терплячі; 8) доводите справу до кінця; 9) не витрачаєте дарма сил; 10) суворо дотримуєтеся заведеного розпорядку в житті і системи в роботі; 11) легко стримуєте пориви; 12) не реагуєте на похвалу чи осудження; 13) не озлоблені і поблажливо ставитеся до шпильок на свою адресу; 14) постійні у своїх стосунках і інтересах; 15) повільно включаєтеся в роботу; 16) інертні і малорухомі; 17) підтримуєте однакові стосунки з усіма; 18) любите акуратність і порядок у всьому; 19) важко пристосовуєтеся до нової обстановки; 20) маєте витримку.

Ви меланхолік, якщо:

1) сором'язливі; 2) губитеся у новій обстановці; 3) Вам важко встановити контакт з незнайомими людьми; 4) не вірите у свої сили; 5) легко переносите самотність; 6) відчуваєте пригніченість і розгубленість при невдачах; 7) схильні заглиблюватися в себе; 8) швидко втомлюєтеся; 9) маєте слабку, тиху мову, яка іноді понижується до шепоту; 10) мимоволі пристосовуєтеся до характеру співрозмовника; 11) в розмові здатні розчулитися до сліз; 12) надзвичайно чутливі до схвалень і зауважень; 13) ставите високі вимоги до себе та оточуючих; 14) схильні до підозрливості; 15) надто чутливі й ранимі; 16) образливі; 17) замкнуті, некомпанійські, не ділитеся ні з ким своїми думками; 18) малоактивні і несміливі; 19) покірні; 20) прагнете викликати співчуття і допомогу оточуючих.

Обробка результатів

Якщо кількість позитивних відповідей в «паспорті темпераменту» того чи іншого типу становить 16–20, це свідчить про те, що у Вас повною мірою виражені риси даного типу темпераменту. Якщо ж позитивних відповідей

нараховується 11–15 – якості даного темпераменту притаманні Вам у значній мірі. Якщо позитивних відповідей 5–10, то якостей даного типу темпераменту у Вас є дуже мало.

Не забувайте, що це Ваша власна, а значить, суб'єктивна оцінка самого себе. А тепер визначте формулу темпераменту:

$$\Phi(x) = \frac{A(x)}{A} \cdot 100; \Phi(c) = \frac{A(c)}{A} \cdot 100; \Phi(\phi) = \frac{A(\phi)}{A} \cdot 100; \Phi(m) = \frac{A(m)}{A} \cdot 100,$$

де $\Phi(i)$ – формула темпераменту; i – «холерик», «сангвінік», «флегматик» або «меланхолік»;

A – загальне число плюсів по всіх типах;

$A(i)$ – число плюсів в паспорті холерика, сангвініка, флегматика, меланхоліка, відповідно.

У кінцевому плані формула може мати такий вигляд:

$$\Phi_T = 22\% (x) + 29\% (c) + 35\% (\phi) + 12\% (m).$$

Додаток К

Таблиця К1

Тест сумісності характерів [353, с. 38–40]

Інструкція. Вам пропонується ряд тверджень, що стосуються поведінки людини. Виберіть один варіант відповіді.

	так	по- різно му	ні
1. Для мене легше спитати дорогу у перехожих, ніж шукати за схемою самостійно			
2. Люблю вибирати і купувати квіти			
3. Я намагаюсь заводити знайомства, які можуть принести практичну користь			
4. По-моєму, краще діяти, ніж роздумувати			
5. Мене дратує неохайний почерк або неакуратно виконана робота			
6. По-моєму, краще зміна радощів і тривоги, ніж одноманітне життя			
7. Думаю, що нема такого, про що не можна сказати близькій людині			
8. Вважаю, якщо у людини є доброта і такт, це і є найголовніше			
9. Мені подобається жартувати над тим, хто видається не дуже розумним			
10. Люблю лижні прогулянки (або влітку поплавати)			
11. Думаю, що людина, яка не вміє солідно триматися, навряд чи має великий розум			

*Продовження додатку К**Продовження таблиці К1*

12. По-моєму, чиста совість важливіша, ніж матеріальні вигоди			
13. Вважаю, що, якщо з людьми поводитися м'яко, вони втрачають почуття відповідальності			
14. Мені подобаються вишуканість і різноманітність			
15. Мені важливо, що про мене думають близькі, а думка інших мене не хвилює			
16. Мені подобається обговорювати прочитану книгу, переглянутий кінофільм			

Обробка та інтерпретація результатів

Кожна з відповідей має свій еквівалент у балах: «так» – 2 бали, «порізнному» – 1 бал, «ні» – 0 балів.

Давши відповіді на всі запитання, Ви і Ваш співбесідник окремо один від одного сумуєте бали по парних і непарних твердженнях. Після цього Ви разом визначаєте різницю між своїми «парними» і «непарними» сумами балів і отримані результати зіставляєте з табличкою відповідей, визначаючи таким чином рівень сумісності.

Таблиця відповідей

Продовження додатку К

Таблиця К2

Різниця по «парних» твердженнях	Різниця по «непарних» твердженнях	Відповідь
Від 0 до 5	а) від 0 до 5	Ви гармонійні особистості зі схожими характерами
	б) від 6 до 10	Ви гармонійні особистості й непогано доповнюєте один одного
	в) більше 10	Ви гармонійні особистості, але між Вами неминучі з'ясування стосунків через розбіжності у характерах
Від 6 до 10	а) від 0 до 5	У Вас можливі певні труднощі у взаєминах, але їх легко подолати
	б) від 6 до 10	Труднощі можна перебороти, але з часом
	в) більше 10	Труднощі можуть прийняти затяжний характер
Більше 10	а) від 0 до 5	Ви різні люди, але вмiєте швидко приходити до згоди
	б) від 6 до 10	Ви «складні» особистості, але вселяє надію Ваше взаємодоповнення у поглядах та інтересах
	в) більше 10	Ви «складні» особистості

Додаток Л

Тест «Ваш тип характеру» [353, с. 46–49]

Усім цікаво знати – який тип характеру переважає у кожного із нас. Спробуйте дослідити себе.

Інструкція. Вам будуть запропоновані твердження, які стосуються Вашого характеру. Якщо Ви погоджуєтесь із твердженням, поряд з його номером поставте знак «+», а якщо ні – знак «-». Над запитаннями довго не роздумуйте. Правильних і неправильних відповідей немає.

1. У Вас часто буває веселий та безтурботний настрій?
2. Ви чутливі до образ?
3. Чи буває так, що Вам на очі набігають сльози в кіно, театрі, під час бесіди і т. п.?
4. Чи часто Ви шукаєте помилки у своїй роботі?
5. У дитинстві Ви вважали себе таким же сміливим, як і ровесники?
6. У Вас часто різко змінюється настрій від стану безмежного піднесення до відрази до життя, до себе?
7. Ви зазвичай буваєте центром уваги у товаристві, компанії?
8. Чи бувають дні, коли Ви безпричинно на всіх сердиті і з Вами важко?
9. Ви серйозна людина?
10. Ви здатні захоплюватись чим-небудь?
11. Ви підприємлива та енергійна людина?
12. Ви швидко забуваєте, коли Вас хтось образить?
13. Ви м'якосерда людина?
14. Опускаючи лист до поштової скриньки, Ви перевіряєте, провівши рукою по щілині, чи лист повністю впав?
15. Чи намагаєтесь Ви завжди бути в числі кращих у ВНЗ, секції, гуртку?
16. Ви переживали страх у дитинстві під час грози або при зустрічі з незнайомою собакою (можливо, таке відчуття буває у Вас і зараз, у дорослому віці)?

17. Ви прагнете завжди і всюди дотримуватися порядку?
18. Ваш настрій залежить від зовнішніх обставин?
19. Чи люблять Вас Ваші знайомі?
20. Чи часто у Вас буває відчуття внутрішнього неспокою, можливого лиха, неприємностей?
21. У Вас часто буває трохи пригнічений настрій?
22. Чи був у Вас хоча б раз істеричний або нервовий зрив?
23. Вам важко всидіти на одному місці?
24. Якщо щодо Вас вчинили несправедливість, чи енергійно Ви відстоюєте свої інтереси?
25. Ви можете зарізати курку чи вівцю?
26. Вас дратує, що вдома фіранка або скатерка висять нерівно, і Ви зразу ж намагаєтесь виправити це?
27. Вам страшно було у дитинстві залишатися самому вдома?
28. У Вас часто бувають зміни настрою без причин?
29. Чи прагнете Ви бути одним із кращих у групі студентів?
30. Чи швидко починаєте сердитися або гніватися?
31. Чи можете Ви бути безтурботно веселим?
32. Чи буває так, що відчуття повного щастя пронизує Вас?
33. Як Ви думаєте, чи змогли б Ви бути ведучим гумористичної програми?
34. Ви, як правило, висловлюєте свою думку достатньо відверто, прямо і однозначно?
35. Вам важко переносити вид крові? Чи не викликає це у Вас неприємних відчуттів?
36. Ви любите роботу з великою особистою відповідальністю?
37. Ви схильні виступати на захист людей, щодо яких вчинили несправедливо?
38. Вам важко, страшно зайти в темний підвал?
39. Чи віддасте Ви перевагу такій роботі, де діяти треба швидко, але

вимоги до якості виконання невеликі?

40. Чи любите Ви спілкуватися?
41. У вузі Ви з охотою виступаєте зі сцени?
42. У дитинстві Ви втікали з дому?
43. Чи видається Вам життя важким?
44. Чи буває так, що після конфлікту, образи Ви були такі пригнічені, що виходити з дому здавалось неможливим?
45. При невдачах Ви не втрачаєте почуття гумору?
46. Чи зробили б Ви перший крок до примирення, якщо Вас образили?
47. Ви дуже любите тварин?
48. Чи повертаєтесь Ви для того, щоб переконатися, що вдома або на роботі все гаразд?
49. Чи переслідує Вас інколи неясна думка про те, що з Вами і з Вашими близькими людьми може трапитися щось страшне?
50. Ви вважаєте свій настрій мінливим?
51. Вам важко доповідати, виступати на сцені перед великою кількістю людей?
52. Ви можете вдарити людину, якщо вона Вас образила?
53. У Вас дуже велика потреба у спілкуванні з іншими людьми?
54. Ви належите до людей, які при будь-яких розчаруваннях впадають у відчай?
55. Вам подобається робота, яка вимагає енергійної організаторської діяльності?
56. Чи наполегливо Ви добиваєтесь поставленої мети, якщо на шляху до неї доводиться долати масу перешкод?
57. Чи може трагічний фільм схвилювати Вас так, що на очі виступлять сльози?
58. Чи часто Вам буває важко заснути через те, що проблеми прожитого дня або майбутнього весь час крутяться у Ваших думках?
59. У вузі Ви інколи підказуєте або даєте списувати?

60. Чи Вам потрібне велике напруження волі, щоб пройти самому через цвинтар?
61. Чи ретельно Ви стежите за тим, щоб кожна річ у Вашій квартирі була тільки на одному і тому самому місці?
62. У Вас буває таке, що лягаючи спати у доброму настрої, Ви прокидаєтесь таким пригніченим, що залишаєтесь у такому стані деякий час?
63. Ви легко звикаєте до нових ситуацій?
64. Чи бувають у Вас головні болі?
65. Ви часто смієтесь?
66. Чи можете Ви бути ввічливим навіть з тим, кого Ви явно не цінуєте, не любите, не поважаєте?
67. Ви рухлива людина?
68. Ви дуже переживаєте через несправедливість?
69. Ви настільки любите природу, що можете назвати її другом?
70. Виходячи з дому або лягаючи спати, Ви перевіряєте, чи зачинені двері, чи вимкнене світло, чи виключений газ?
71. Ви дуже боязливі?
72. Чи змінюється Ваш настрій за святковим столом?
73. Ви із задоволенням берете участь у гуртках художньої самодіяльності?
74. Ви оцінюєте життя дещо песимістично, без очікування радощів?
75. Чи часто Вас тягне помандрувати?
76. Чи може Ваш настрій різко змінитися від радості до відчайдушної туги?
77. Чи легко Вам вдається підняти настрій друзів у компанії?
78. Чи довго Ви переживаєте образу?
79. Чи переживали Ви довгий час горе інших людей?
80. Чи часто Ви переписуєте сторінку, якщо випадково поставили «ляпку»?

81. Чи ставитеся Ви до людей швидше з недовірою і обережністю, ніж навпаки?
82. Чи часто Ви бачите страшні сни?
83. Чи остерігаєтесь Ви попасти під колеса автомашини, випасти з вікна багатоповерхового будинку?
84. У веселому оточенні Ви зазвичай веселі?
85. Чи в змозі Ви відволіктися від обтяжливих проблем, які потребують вирішення?
86. Ви стаєте менше стриманим і відчуваєте себе вільніше після вживання алкоголю?
87. У розмові Ви швидше мовчазні і небагатослівні, ніж балакучі?
88. Якби Вам необхідно було грати на сцені, чи змогли б Ви увійти в роль так, щоб забути, що це лише гра?

Обробка та інтерпретація результатів

Поставте собі за кожну відповідь, що збігається з ключем, вказану кількість балів. Підрахуйте отримані бали по кожній шкалі. Якщо Ви набрали по 20-24 бали, це свідчить про те, що у Вас яскраво виражені ті чи інші риси різних типів характеру.

Таблиця ЛІ

Тип характеру	Знак «+»	Знак «-»	Бали
Демонстративний тип	7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88	51	по 2
Педантичний тип	4, 14, 17, 26, 36, 48, 58, 61, 70, 80, 83	39	по 2
Неврівноважений тип	8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86	–	по 3
Збудливий тип	2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81	12, 46, 59	по 2
Зверхактивний тип	1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77	–	по 3
Дистимний тип	9, 21, 43, 75, 87	31, 53, 65	по 3
Нестійкий тип	6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84	–	по 3
Екзальтований тип	10, 32, 54, 76	–	по 3
Тривожний тип	16, 27, 38, 49, 60, 71, 82	5	по 3
Емотивний тип	3, 13, 35, 47, 57, 69, 79	25	по 3

Додаток М

Тест «Чи приємно з Вами спілкуватися?» [353, с. 58–59]

Якщо людина товариська, то це ще не означає, що з нею приємно розмовляти. Є люди, які своєю товариськістю набридають з перших хвилин розмови.

А Ви – приємний співбесідник? Перевірте себе за допомогою тесту. Відповідайте «так» або «ні»:

1. Ви любите більше слухати, ніж говорити?
2. Ви завжди можете знайти тему для розмови навіть з незнайомою людиною?
3. Чи завжди Ви уважно слухаєте співбесідника?
4. Чи любите Ви давати поради?
5. Якщо тема розмови Вам не цікава, чи станете Ви показувати це співбесіднику?
6. Чи дратуєтесь Ви, коли Вас не слухають?
7. Чи завжди у Вас є власна думка з будь-якого питання?
8. Якщо тема розмови Вам не знайома, чи почнете Ви її розвивати?
9. Чи любите Ви бути у центрі уваги?
10. Чи є хоча б три предмети, з яких Ви маєте достатньо міцні знання?
11. Чи гарний Ви оратор?

Обробка та інтерпретація результатів

Якщо Ви відповіли позитивно на запитання 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, Ви можете зарахувати собі по одному балу за кожну відповідь, що збігається з ключем. А тепер порахуйте.

1–3 бали. Важко сказати, чи Ви мовчазна людина, з якої не витягнути жодного слова, чи Ви настільки товариські, що Вас намагаються уникати, але факт залишається фактом: спілкуватися з Вами не завжди приємно і навіть важко. Вам варто над цим задуматись.

4–9 балів. Ви, можливо, не дуже товариська людина, але завжди уважний і приємний співбесідник. Коли Ви «не в дусі», то можете бути досить неуважним. Проте у такі хвилини Ви не вимагаєте особливої уваги до своєї персони.

9–11 балів. Ви, напевно, дуже приємний співрозмовник. Навряд чи можуть друзі обійтися без Вас. Це прекрасно. Виникає лише одне запитання: чи Вам дійсно приємна весь час Ваша роль, чи іноді Вам доводиться грати, як на сцені?

Додаток Н

Тест «Чи комунікабельні Ви?» [353, с. 59–61]

Інструкція. Пропонуємо Вам 16 питань, на кожне з яких потрібно відповісти «так», «ні», «інколи».

1. У Вас передбачається ділова зустріч. Чи тривожить Вас її очікування?
2. Чи не відкладаєте Ви візит до лікаря до тих пір, поки іншого виходу немає?
3. Чи викликає у Вас незадоволення доручення виступити на будь-яку тему на зборах чи нараді?
4. Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями будь з ким?
5. Вам пропонують поїздку у відрядження у місто, де Ви ніколи не були. Чи докладете Ви максимум зусиль, щоб уникнути поїздки?
6. Чи дратуєтесь Ви, коли незнайома людина на вулиці звертається до Вас з проханням (показати дорогу, сказати котра година)?
7. Чи вірите Ви, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко зрозуміти один одного?
8. Чи соромитеся Ви нагадати знайомому, що він забув віддати 10 гривень, котрі давно позичив?
9. Якщо у кафе Вам подали недоброякісну страву – Ви промовчите чи зі злістю відсунете тарілку?
10. Опинившись наодинці з незнайомою людиною, Ви не почнете з нею розмову і будете почувати себе незручно, якщо першим заговорить вона. Чи так це?
11. Ви жахаєтесь довгої черги, де б вона не була (у магазині, бібліотеці, касі). Чи вважаєте Ви за краще відмовитись від свого наміру, ніж вистояти чергу?
12. Чи боїтеся Ви брати участь у комісії по розгляду конфліктних ситуацій?
13. У Вас є свої критерії оцінювання творів літератури, мистецтва,

культури. І ніяких чужих думок з цього приводу Ви не приймаєте. Чи так це?

14. Коли Ви почуєте від інших висловлювання явно помилкове з добре відомого Вам питання, чи вважаєте Ви за потрібне помовчати і не втрутитись?
15. Чи викликає у Вас незадоволення чиєсь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому питанні чи учбовій темі?
16. Вам легше висловити своє прохання в письмовій формі, ніж в усній?

Обробка та інтерпретація результатів

Так – 2 бали, іноді – 1 бал, ні – 0 балів.

30–32 бали – Ви не комунікабельні, від цього страждаєте Ви самі. Але близьким людям також нелегко. На Вас важко покластися у справі, яка вимагає групових зусиль. Намагайтеся стати більш комунікабельними, контролюйте себе.

25–29 балів – Ви замкнуті, небалакучі, віддаєте перевагу самотності, і тому у Вас, мабуть, мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів виводить Вас з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволеним собою. Варто себе змінити!

19–24 бали – Ви комунікабельні, але не занадто. У незнайомому оточенні відчуваєте себе доволі впевнено. Нові проблеми Вас не лякають. Але з новими людьми Ви сходитесь не відразу, а в суперечках і диспутах берете участь неохоче. У Ваших висловлюваннях багато сарказму без причини.

14–18 балів – у Вас нормальна комунікабельність. Ви цікаві, охоче слухаєте співрозмовника, терплячі у спілкуванні, відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань Ви йдете на контакт з новими людьми, у той же час Ви не любите шумних компаній. Багатослівність і екстравагантність викликають у Вас нервовість.

9–13 балів – Ви комунікабельні (часто надміру). Балакучі, любите висловлюватися з різних питань, що викликає роздратування оточуючих.

Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча і не можете їх виконати. Вам не вистачає терпіння, відваги при зіткненні з серйозними проблемами.

4–8 балів – Ви дуже комунікабельні, завжди в курсі всіх справ. Любите ризикувати, брати участь у дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у Вас головний біль. Охоче висловлюєтесь навіть з тих питань, в яких мало розумієтесь. Завжди і всюди почуваете себе як вдома. Беретесь за будь-яку справу, але не завжди можете довести її до кінця. Тому до Вас ставляться обережно.

3 бали і менше – Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтесь у справи, які Вас не стосуються. Буваєте причиною конфліктів у Вашому оточенні. Ви дратівливі, образливі, буваєте необ'єктивними. Виховуйте в собі терплячість і стриманість, поважайте інших людей.

Додаток П

Тест «Який Ви слухач?» [353, с. 63]

Інструкція. На 10 запитань потрібно вибрати одну із запропонованих відповідей: «майже завжди», «в більшості випадків», «інколи», «рідко», «майже ніколи».

Питальник

1. Чи намагаєтесь Ви змінити розмову в тих випадках, коли тема, а то і співрозмовник не цікаві Вам?
2. Чи дратують Вас манери Вашого партнера по спілкуванню?
3. Чи може невдалий вислів співрозмовника спровокувати Вас на грубощі?
4. Чи уникаєте Ви вступати в розмову з незнайомою людиною?
5. Чи маєте Ви звичку перебивати того, хто говорить?
6. Чи робите Ви вигляд, що уважно слухаєте, а самі думаете зовсім про інше?
7. Чи змінюєте Ви тон, голос, вираз обличчя залежно від того, хто Ваш співрозмовник?
8. Чи змінюєте Ви тему розмови, якщо партнер торкнувся неприємної для Вас теми?
9. Чи виправляєте Ви співрозмовника, якщо в його мові трапляються неправильно вимовлені слова, вульгаризми?
10. Чи буває у Вас іронічний тон з відтінком зневаги стосовно того, з ким Ви розмовляєте?

Обробка та інтерпретація результатів

Оцініть свої відповіді наступним чином: «майже завжди» – 2 бали, «у більшості випадків» – 4 бали, «інколи» – 6 балів, «рідко» – 8 балів, «майже ніколи» – 10 балів.

Чим більше балів Ви набрали, тим більше розвинуте у Вас вміння слухати. Більше 62 балів – Ви «слухач» вище середнього рівня.

Додаток Р

Тест «Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації» [353, с. 76–79]

Інструкція. Питальник складається з подвійних тверджень: А і Б. Уважно прочитайте кожне висловлювання і виберіть те, яке більшою мірою відповідає Вашій поведінці в конфліктній ситуації.

Таблиця Р1

Питальник

№ з/п	А	Б
1.	Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання	Аніж дискутувати з приводу того, з чим я не згідний, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не погоджуємося
2.	Я прагну знайти компромісне рішення	Я намагаюся владнати справу з урахуванням всіх інтересів: і іншого, і своїх власних
3.	Я, як правило, вперто намагаюсь досягти свого	Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради іншої людини
4.	Я намагаюсь знайти компромісне рішення	Я намагаюся не зачепити почуття іншої людини
5.	Влагоджуючи спірну ситуацію, я постійно намагаюся знайти підтримку	Я намагаюся робити все, щоб уникнути непотрібного напруження
6.	Я намагаюся уникнути неприємностей для себе	Я намагаюся досягти свого
7.	Я прагну відкласти вирішення спірного питання, щоб з часом вирішити його остаточно	Я вважаю можливим у чомусь поступитись, щоб з часом досягти успіху
8.	Я, як правило, намагаюся настирливо досягти свого	Нсамперед, я намагаюся визначити, у чому суть спірних питань

Продовження додатку Р

Продовження таблиці Р1

9.	Думаю, що не завжди варто хвилюватися через суперечку, яка виникла	Я докладаю багато зусиль, щоб досягти свого
10.	Я вперто прагну досягти свого	Я намагаюся знайти компромісне рішення
11.	Перш за все я прагну чітко визначити те, у чому суть спірних питань	Я намагаюся заспокоїти іншого й зберегти наші стосунки
12.	Часто я уникаю позицій, які можуть викликати суперечку	Я даю можливість іншим у чомусь залишитися при своїй думці, якщо вони йдуть назустріч
13.	Я пропоную середню позицію	Я наполягаю, щоб все було зроблено по-моєму
14.	Висловлюючи свою точку зору, я цікавлюся думкою про неї інших	Я намагаюся довести логіку і перевагу моїх поглядів
15.	Я намагаюся заспокоїти іншого й зберегти наші стосунки	Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруження
16.	Я намагаюся не зачіпати почуття інших	Я часто намагаюся переконати інших у перевазі моїх позицій
17.	Як правило, я наполегливо прагну досягнути свого	Я намагаюся зробити все, аби уникнути непотрібної напруженості
18.	Якщо це робить іншого щасливим, я даю йому змогу наполягти на своєму	Я дозволяю іншому залишатися при своїй думці, якщо він йде мені назустріч

19.	Перш за все я намагаюся визначити: в чому суть усіх спірних питань	Я намагаюся відкласти спірні питання з тим, щоб з часом вирішити їх
20.	Я намагаюся негайно перебороти наші розбіжності	Я намагаюся знайти найкраще поєднання втрат і користі для нас обох
21.	Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до іншого	Завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми
22.	Я намагаюся знайти компроміс між своєю і чужою позиціями	Я відстоюю свою позицію
23.	Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного	Іноді я даю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання
24.	Якщо позиція іншого видається йому важливою, я намагаюся поступитися	Я намагаюся переконати іншого піти на компроміс
25.	Я намагаюся переконати іншого у правильності моїх міркувань	Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до чужих аргументів
26.	Як правило, я пропоную компромісну позицію	Я майже завжди прагну задовольнити інтереси кожного з нас
27.	Я прагну уникнути суперечок	Якщо це принесе іншій людині щастя, я дам їй можливість відстояти свою позицію
28.	Я наполегливо прагну домогтися свого	Улагоджуючи ситуацію, я прагну знайти підтримку іншого

29.	Я пропоную середню позицію	Думаю, що не завжди слід хвилюватися, якщо виникають розбіжності
30.	Я намагаюсь не зачіпати почуття іншого	Я завжди займаю таку позицію у суперечці, яка дає можливість обом домогтися успіху

Таблиця Р2

Ключ до питальника

	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1.				А	Б
2.		Б	А		
3.	А				Б
4.			А		Б
5.		А		Б	
6.	Б			А	
7.			Б	А	
8.	А	Б			
9.	Б			А	
10.	А		Б		
11.		А			Б
12.			Б	А	
13.	Б		А		
14.	Б	А			
15.				Б	А
16.	Б				А
17.	А			Б	
18.			Б		А
19.		А		Б	
20.		А	Б		
21.		Б			А
22.	Б		А		

23.		А		Б	
24.			Б		А
25.	А				Б
26.		Б	А		
27.				А	Б
28.	А	Б			
29.			А	Б	
30.		Б			А

Обробка та інтерпретація результатів

Отримані в результаті дослідження дані зіставляються з ключем, який подається у таблиці. За твердження, що збігається з ключем, нарахуйте собі бал. Сумуйте бали по кожній шкалі. Про Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації будуть свідчити найбільші суми, які Ви отримали за тією чи іншою шкалою. У результаті дослідження Ви визначили Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації.

Додаток С

ТЕСТ

«Якості, які сприяють успішному спілкуванню»

Ознайомтесь з переліком якостей і вкажіть, яка з них, на Ваш погляд, найбільш важлива для успішного спілкування, а яку Ви би поставили на друге та третє місце.

Потім оцініть ступінь розвинутості кожної з переліку якостей у Вас, використовуючи такий еквівалент у балах:

«5» – дуже розвинута якість;

«4» – добре розвинута;

«3» – задовільно;

«2» – погано розвинута;

«1» – практично відсутня.

Емпатія

Відкритість

Спокій

Врівноваженість

Стриманість

Вимогливість

Гнучкість

Наполегливість

Конкретність

Аутентичність

Додаток Т

Анкета

«Іноземна мова у процесі навчання»

1. Чи потрібне для Вас вивчення іноземної (німецької) мови в університеті?
2. Як пов'язана іноземна мова з Вашою майбутньою професією?
3. Які знання Ви хотіли би отримати на заняттях з іноземної мови?
4. Чи зустрічаєтеся Ви з необхідністю знання іноземної мови нині в суспільстві?
5. Чи є у Вашому місті (селі) підприємства (фірми), які співпрацюють з Німеччиною, Австрією, Швейцарією і т. д.?
6. Чи часто Ви використовуєте у навчальному процесі лінгвокраїнознавчі довідники, словники?
7. Чи використовуєте Ви під час підготовки до занять автентичну інформацію з мережі Інтернет?
8. Що може покращити Вашу активність на занятті іноземної мови?
9. Чи мають місце на занятті елементи культури та етики ділового спілкування?

Додаток У

Анкета

«Рівень сформованості ділового спілкування»

Оцініть, будь ласка, Ваші головні уміння у діловому/професійному спілкуванні, використовуючи трибальну систему: 1 – не володію, не знаю; 2 – володію/знаю добре; 3 – дуже добре володію/знаю.

1. Знаю діловий етикет.
2. Володію етикою ділового/професійного спілкування.
3. Знаю основи ораторського мистецтва.
4. Володію ораторським мистецтвом.
5. Вмію уважно слухати мовця.
6. Вмію користуватися різними засобами спілкування.
7. Завжди спілкуюся, використовуючи міміку.
8. Знаю та розумію мову жестів і міміки.
9. Умію використовувати різні ролі під час спілкування.
10. Бездоганно володію словниковим запасом.
11. Можу вільно спілкуватися на будь-яку тему.
12. Беру активну участь у бесіді, диспуті.
13. Умію граматично правильно спілкуватися.
14. Вмію оформляти ділову документацію.
15. Завжди працюю над рівнем свого вдосконалення.

Додаток Ф**Асоціограма
Культура професійного спілкування**

Пропонується назвати слова, які є результатом асоціації з культурою професійного спілкування.



Додаток X.1

Teil 1 (Hörverstehen)

Text „Der Kiosk – Alles unter einem Dach“

In Deutschland gibt es etwa 25.000 Kioskbetriebe. Diese kleinen Geschäfte erwirtschaften einen Umsatz von rund 5 Milliarden Euro pro Jahr. Fast jeder Kiosk ist ein Familienbetrieb, d.h. Kioskbesitzer betreiben ihren Kiosk selbst. Sie beschäftigen nur sehr selten Angestellte, denn ihr Verdienst ist nicht groß genug, um Personal bezahlen zu können. Wenn andere auf dem Weg zur Arbeit sind und in den Geschäften noch nicht los ist, hat der Tag für einen Kioskbesitzer schon längst begonnen. Ein Kiosk lebt hauptsächlich von seinen Stammkunden, also den Leuten, die regelmäßig mindestens einmal am Tag kommen.

Wichtig für Überleben und Erfolg eines Kiosks ist seine örtliche Lage, der Standort. Liegt der Kiosk an einer vielbefahrenen Durchgangsstraße, an einer Haltestelle von U-Bahn, Autobus oder Eisenbahn, vielleicht noch dazu in der Nähe eines Wohngebietes, einer Fabrik, eines großen Verwaltungsgebäudes oder einer Schule, dann ist der Standort gut.

Neben dem richtigen Standort ist die Persönlichkeit des Kioskbetreibers ein weiterer wesentlicher Faktor für den Erfolg. Ein gutes Verhältnis zwischen dem Kioskbetreiber und seiner Kundschaft ist daher sehr wichtig.

Ein Kiosk darf in Deutschland praktisch alles verkaufen – außer frischen und verderblichen Lebensmitteln. Doch auch hierfür gibt es Möglichkeiten und Ausnahmen. Artikel wie z.B. Tageszeitungen, Zeitschriften, Tabakwaren, Süßigkeiten, Getränke – alkoholfreie wie Cola, Fanta, Mineralwasser, aber auch Wein, Schnaps, Bier in verschiedenen Sorten – findet man in jedem Kiosk.

Kiosk-Geschäften, die jedoch allein auf diese Artikel setzen, gehört nicht mehr die Zukunft. Deshalb nehmen immer mehr Kioskbetreiber auch andere Waren und Angebote in ihr Sortiment, für das es in Deutschland auch spezialisierte Fachgeschäfte gibt, z.B. Kaffee einer bestimmten Marke oder Geschenkartikel.

Oder sie vermitteln manchmal sogar Reisen. Andere wiederum bieten ihrer Kundschaft sonntags frische Brötchen und Kuchen an, wenn es in der näheren Umgebung keinen Bäcker gibt, der zu ähnlichen Zeiten geöffnet hat.

Ein Kiosk ist völlig abhängig von seinem täglichen Umsatz. Der Verkauf im Kiosk geht nur über Bargeld. Die Einnahmen müssen regelmäßig zur Bank gebracht werden. Die meisten Lieferanten, der Vermieter und das Finanzamt wollen ihr Geld nicht bar, sondern über eine Zahlung von einem Konto. Das Geld, das im Kiosk täglich eingenommen wird, gehört also noch lange nicht dem Kioskbesitzer.

Wählen Sie bitte die richtigen Varianten:

	Ja	Nein
1. In Deutschland gibt es etwa 25.000 Kioskbetriebe.		
2. Diese kleinen Geschäfte erwirtschaften einen Umsatz von rund 5 Milliarden Euro pro Jahr.		
3. Fast jeder Kiosk ist ein Familienbetrieb.		
4. Die örtliche Lage ist nicht wichtig für Überleben und Erfolg eines Kiosks.		
5. Ein Kiosk lebt hauptsächlich von seinen Stammkunden.		
6. Ein gutes Verhältnis zwischen dem Kioskbetreiber und seiner Kundschaft ist daher sehr wichtig.		

Schlüssel:

1. – ja
2. – nein
3. – ja
4. – nein
5. – ja
6. – nein

Додаток X.2**Teil 2****Der lexikalisch-grammatische Test**

Lesen Sie die folgenden Sätze. Welches Wort passt in die Lücke? Markieren Sie die richtige Lösung a, b, c oder d.

1. Bei Schwarzarbeit erfüllen _____ Arbeitgeber _____ Arbeitnehmer die gesetzlichen Vorschriften.
 - a) weder... noch
 - b) bald ... bald
 - c) sowohl ... als auch
 - d) entweder ... oder

2. _____ ist ein Mittel der Arbeitgeber im Arbeitskampf.
 - a) Streik
 - b) Aussperrung
 - c) Abfindung
 - d) Warnstreik

3. Viele Geschäfte verkaufen beim Sommerschlussverkauf _____ niedrigen Preisen.
 - a) zu
 - b) mit
 - c) bei
 - d) über

4. Der Manager soll immer richtige Entscheidungen _____.
 - a) treffen
 - b) trafen
 - c) nehmen
 - d) zu treffen

5. Die Herstellung von Gütern nennt man anders _____.
 - a) Konsum
 - b) Leitung
 - c) Verwertung
 - d) Produktion

6. Ich _____ im Büro in der Regel um 8 Uhr _____.
 - a) trette ... aus
 - b) trette ... bei
 - c) trette ... in
 - d) trette ... ein

7. Die _____ Kompetenz bedeutet, dass der Manager theoretisches Wissen und Methoden auf den konkreten Einzelfall anwendet.
- a) konzeptionelle
 - b) technische
 - c) soziale
 - d) kulturelle
8. Negatives Unternehmensergebnis der Handlung des Unternehmens ist _____.
- a) der Gewinn
 - b) der Ertrag
 - c) der Verlust
 - d) das Vermögen
9. Das Grundkapital der AG soll mindestens 50000 Euro _____.
- a) haben
 - b) betragen
 - c) belaufen
 - d) besitzen
10. _____ dienen der Herstellung bzw. Erzeugung der Güter, aber sie sind keine Produktionsbestandteile.
- a) Rohstoffe
 - b) Hilfsstoffe
 - c) Betriebsstoffe
 - d) Werkstoffe
11. Vorrichtungen, Maschinen, Grundstücke sind die Beispiele der _____.
- a) Werkstoffe
 - b) Betriebsmittel
 - c) Betriebsstoffe
 - d) Hilfsstoffe
12. Man unterscheidet die _____ Arbeit und die ausführende Arbeit.
- a) menschliche
 - b) leitende
 - c) objektbezogene
 - d) exekutive
13. Die Firma bietet die _____ Produktionsgüter an.
- a) preiswerten
 - b) preisbewussten
 - c) preisgegeben
 - d) preisguten

14. Er ist _____ Vorsitzende des Vorstandes.
- a) stellvertretender
 - b) stellvertreten
 - c) vorsitzender
 - d) führender
15. Die privaten Haushalte stellen Arbeitsleistungen für die Betriebe bereit und erhalten dafür _____.
- a) Einkommen
 - b) Steuern
 - c) Produktionsgüter
 - d) Erträge
16. Die Sachgüterbetriebe, Bergwerke, Schuhfabriken sind die Beispiele der _____.
- a) Dienstleistungsbetriebe
 - b) Produktionsbetriebe
 - c) Industriebetriebe
 - d) Verkehrsbetriebe
17. Es ist ein Rohstoff, aus _____ Öl „Bio-Diesel“ gewonnen wird.
- a) dem
 - b) denen
 - c) dessen
 - d) deren
18. Management bezeichnet man als _____ Arbeit.
- a) objektbezogene
 - b) ausführende
 - c) geistige
 - d) dispositive
19. Zur Wahrnehmung des Rechts der Mitbestimmung gilt in der BRD _____.
- a) der Aufsichtsrat
 - b) der Betriebsrat
 - c) der Vorstandsrat
 - d) der Kontrollrat
20. Voraussetzung für die _____ Arbeit ist eine Lehre oder ein Studium.
- a) körperliche
 - b) angelehrte
 - c) gelernte
 - d) physische

21. Die Funktionen des Managers erstrecken sich _____ bestimmte unternehmerische Bereiche.
- a) in
 - b) an
 - c) auf
 - d) nach
22. Wer viel arbeitet, macht viele _____.
- a) Fehler
 - b) Spielzeuge
 - c) Geld
 - d) Anzeigen
23. Die tägliche Nahrung ist das erste der elementaren _____.
- a) Bedingungen
 - b) Bedürfnisse
 - c) Nahrungsmittel
 - d) Güter
24. Ein _____ ist eine planmäßig organisierte, einzelwirtschaftliche Einheit.
- a) Unternehmung
 - b) Betrieb
 - c) Haushalt
 - d) Firma
25. Strenge Arbeitsvorschriften tragen _____ Senkung der Arbeitsunfälle bei.
- a) an die
 - b) vor
 - c) gegen
 - d) zur
26. Sie hat die Firma gewechselt, _____ sie hatte keine Aufstiegsmöglichkeiten.
- a) sondern
 - b) obwohl
 - c) weil
 - d) denn
27. In jeder Wirtschaftsordnung stehen _____ Grundfragen im Vordergrund.
- a) drei
 - b) zwei
 - c) vier
 - d) fünf
28. Betriebsmittel sind Maschinen, Anlagen, Werkzeuge, Gebäude, _____.

- a) Rohstoffe
- b) Grundstücke
- c) Hilfsstoffe
- d) Werkstoffe

29. Alle Gewinne müssen sinnvoll erzielt _____.

- a) geworden
- b) gewesen
- c) worden
- d) werden

30. Strategische Planung und Entscheidung gehören zu der _____ Führungsebene.

- a) oberen
- b) mittleren
- c) unteren
- d) obenen

31. Die _____ bauen auf der Kapitalbeteiligung der Gesellschafter auf.

- a) Kapitalgesellschaften
- b) Personengesellschaften
- c) Partnergesellschaften
- d) Genossenschaften

32. Man spricht über die _____ Haftung, wenn der Gesellschafter nicht nur mit dem Betriebsvermögen, sondern mit dem Privatvermögen haftet.

- a) beschränkte
- b) unbeschränkte
- c) gesamtschuldnerische
- d) unmittelbare

33. Diese Kennzeichen deuten _____ das Wirtschaftswachstum des Unternehmens.

- a) über
- b) von
- c) auf
- d) an

34. Der Preis für die menschliche Arbeitsleistung ist _____.

- a) der Akkordlohn
- b) das Arbeitsentgelt
- c) der Geldakkord
- d) der Prämienlohn

35. Der Verkehrsbetrieb kümmert sich _____ die bequemen und modernen Transportbedingungen.

- a) um
- b) auf
- c) über
- d) für

36. Der private _____ ist im letzten Jahr deutlich angestiegen.

- a) Verbrauch
- b) Versuch
- c) Verkäufer
- d) Verwalter

37. Jemand, der mindestens einen Arbeitnehmer beschäftigt, wird als _____ bezeichnet.

- a) Meister
- b) Arbeitgeber
- c) Bereichsleiter
- d) Gruppenleiter

38. Arbeitsentgelt für nichtselbständige Arbeit wird als _____ bezeichnet.

- a) Lohn
- b) Honorar
- c) Gage
- d) Besoldung

39. Die Person, die eine Tätigkeit ausübt, heißt _____.

- a) Meister
- b) Arbeitgeber
- c) Arbeitnehmer
- d) Gruppenleiter

40. Wir warnen Sie _____ diesem riskanten Geschäft.

- a) von
- b) vor
- c) gegen
- d) gegenüber

41. Die Sekretärin hat sich _____ Namen des Kunden geirrt.

- a) am
- b) vom
- c) an
- d) beim

42. Öffentlicher Betrieb ist _____.

- a) Universität
- b) Daimler Benz AG

- c) Siemens AG
- d) Krupp GmbH

43. Die _____ Kompetenz bedeutet die Fähigkeit des Managers, mit allen Mitarbeitern effizient mitzuwirken, zusammenzuarbeiten.

- a) technische
- b) soziale
- c) konzeptionelle
- d) konstruktive

44. Der Begriff _____ ist breiter als der Begriff die Rechtsform, weil das Unternehmen mehrere Rechtsformen in sich vereinigen kann.

- a) Rechtsform
- b) Unternehmensform
- c) Bildungsform
- d) Organisationsform

45. Entlohnung nach der Dauer der Arbeitszeit wird als _____ bezeichnet.

- a) Prämienlohn
- b) Stücklohn
- c) Zeitlohn
- d) Lohn

46. _____ ist die Entlohnung lediglich der Leistungsmenge.

- a) Zeitlohn
- b) Prämienlohn
- c) Stücklohn
- d) Lohn

47. Jeder Arbeiter ist _____, die ihn geltende Arbeitszeit und die entsprechenden Pausen einzuhalten.

- a) zu verpflichten
- b) verpflichtet
- c) verpflichtend
- d) verpflichtete

48. _____ Problem der Erwerbslosigkeit hat sich nicht viel geändert.

- a) Beim
- b) Am
- c) Fürs
- d) Zum

49. Interessenvertretung der Arbeitnehmer in einem Betrieb heißt _____.

- a) Arbeitgeberverband
- b) Arbeitnehmerverband

- c) Tarifpartei
- d) Tarifverband

50. _____ dauert 32 Stunden.

- a) Die Arbeitswoche
- b) Der Arbeitstag
- c) Das Arbeitstempo
- d) Die Arbeitszeit

Schlüssel

1. a	11. b	21. c	31. a	41. d
2. b	12. b	21. a	32. b	42. a
3. a	13. a	23. b	33. c	43. b
4. a	14. a	24. b	34. b	44. b
5. d	15. a	25. d	35. a	45. c
6. d	16. b	26. d	36. a	46. c
7. b	17. a	27. a	37. b	47. b
8. c	18. d	28. b	38. a	48. b
9. b	19. b	29. d	39. c	49. b
10. c	20. c	30. a	40. b	50. a

Додаток Х.3

Teil 3

Test (Lesen)

Text „Die Umweltpolitik“ [427, c. 164–165]

Auf Bundesebene ist das Bundesumweltministerium für den Umweltschutz zuständig. Ihm untersteht u.a. das Umweltbundesamt in Berlin. Auch die Bundesländer haben Umweltministerien.

Drei Prinzipien leiten die Umweltpolitik der Bundesregierung:

- das Vorsorgeprinzip: Umweltpolitik soll so angelegt sein, dass Gefahren und Umweltbeeinträchtigungen so weit wie möglich vermieden werden;
- das Verursacherprinzip: Nicht die Allgemeinheit, sondern derjenige, der die Umwelt belastet oder schädigt, ist verantwortlich und trägt die Kosten der Vermeidung oder Beseitigung von Umweltschäden;
- das Kooperationsprinzip: Bei der Lösung von Umweltproblemen beteiligt der Staat die Wirtschaft, die Bürger und die gesellschaftlichen Gruppen, denn jeder einzelne trägt Verantwortung für die Umwelt.

Ziel der Bundesregierung ist es, so bald wie möglich in ganz Deutschland gleichwertige ökologische Lebensverhältnisse auf hohem Niveau zu schaffen. Dazu sind Investitionen in Milliardenhöhe nötig, hauptsächlich bei der Sanierung industrieller Altlasten, des Braunkohle- und des Uranbergbaus sowie beim Ausbau und Neubau von Kläranlagen.

Nationale Maßnahmen allein reichen indessen nicht aus, denn die Belastung von Luft, Flüssen und Meeren kennt keine nationalen Grenzen. Vor diesem Hintergrund haben sich 1992 in Rio de Janeiro auf der VN-Konferenz für Umwelt und Entwicklung 178 Staaten auf das gemeinsame Leitbild der „Nachhaltigen Entwicklung“ verpflichtet. Darin wird die Verbesserung der ökonomischen und sozialen Lebensbedingungen aller Menschen mit der langfristigen Sicherung der

natürlichen Lebensgrundlagen in Einklang gebracht. Gemeinsames Handeln erfordert insbesondere die Lösung der globalen Umweltprobleme wie Klimaveränderung, Abbau der Ozonschicht und Rückgang der biologischen Vielfalt. Die Bundesregierung betreibt deshalb auch international eine engagierte Umweltpolitik, besonders in der EU, aber auch in zahlreichen internationalen Organisationen. Herausragendes Ereignis im Jahr 1995 war die erste Vertragsstaatenkonferenz zur Klimarahmenkonvention in Berlin.

Passt diese Phrase dem Text oder nicht?

1. Vier Prinzipien leiten die Umweltpolitik der BRD.
2. Der Umweltschutz ist vom ökonomischen Standpunkt her notwendig.
3. In der BRD ist das Vorsorgeprinzip sehr wichtig.
4. Die Belastung von Luft, Flüssen kennt nationale Grenzen.
5. Dazu sind Investitionen in Milliardenhöhe nötig.
6. Ihm untersteht das Umweltbundesamt in Bonn.
7. Die BRD betreibt international eine engagierte Umweltpolitik.
8. Im Jahr 1995 war die erste Vertragsstaatenkonferenz.
9. Die Bundesländer haben keine Umweltministerien.
10. Die Allgemeinheit belastet und schädigt die Umwelt.

Schlüssel

- | | | | |
|----|---|-----|---|
| 1. | – | 6. | – |
| 2. | + | 7. | + |
| 3. | + | 8. | + |
| 4. | – | 9. | – |
| 5. | + | 10. | – |

Додаток X.4

Teil 4

Test (Gespräch)

Äußern Sie sich zu den Themen:

1. Die Wirtschaftspolitik der Bundesrepublik.
2. Unternehmung in der BRD.
3. Management. Die wichtigsten Eigenschaften des Managers.
4. Marketing.
5. Die Werbung: Begriff, Aufgabe und Bedeutung.
6. Die Finanzwirtschaft in der BRD.
7. Handel: Ziel, Aufgaben und Arten.
8. Einzelhandel und Großhandel.
9. Produktpolitik und Preispolitik.
10. Public Relations.