

УДК 37.016:81
DOI: 10.24144/2524-0609.2025.56.77-80

Козубовська Ірина Василівна
доктор педагогічних наук, професор
кафедра загальної педагогіки та педагогіки вищої школи
ДВНЗ «Ужгородський національний університет», м.Ужгород, Україна
kozub@hotmail.com
<http://orcid.org/0000-0002-5562-0472>

Бабинець Мирослава Миколаївна
кандидат педагогічних наук, доцент
кафедра фінансів, обліку та оподаткування
Ужгородський торговельно-економічний інститут, м.Ужгород, Україна
miroslava-babinets@ukr.net
<http://orcid.org/0000-0003-2498-2419>

ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ЗАСОБАМИ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ

Анотація. В статті розглядаються питання формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців. Підкреслюється, що сучасні широкі міжнаціональні зв'язки обумовили життєву необхідність володіння випускниками немовних ЗВО вміннями міжкультурного ділового спілкування. Мета статті – проаналізувати деякі особливості формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців. Методи дослідження: аналіз, синтез, конкретизація, узагальнення. Відзначається, що ефективне міжкультурне ділове спілкування передбачає, насамперед, вільне володіння іноземною мовою. У процесі навчання діловій іноземній мові вирішуються наступні завдання: 1) навчальні: формування лінгвістичної компетентності: оволодіння лексикою ділового спілкування найбільш загального призначення, специфічними лексико-граматичними зворотами й конструкціями, характерними для найбільш затребуваних у діловому світі й тому пріоритетних у навчальному процесі реєстрів ділового спілкування, які забезпечать письмову й усну комунікацію; соціолінгвістичної компетентності: здатності використовувати й перетворювати мовні одиниці відповідно до ситуації ділового спілкування, уміння монологічного і діалогічного мовлення; міжкультурної компетентності: розуміння й застосування прийнятих у країні конкретної іноземної мови, яка вивчається, культурних реалій, етики ділового спілкування; 2) розвиваючі: розвиток творчих здібностей, ініціативи, самостійності студентів, їх індивідуальності; розвиток комунікативних здібностей, уміння працювати в команді, здатності формувати й аргументувати власну позицію по темі або інших проблемах; 3) виховні: розвиток міжкультурної сприйнятливості й такту, культури спілкування, самоповаги і поваги до людей інших національностей; формування адекватної оцінки студентом своїх вчинків, результатів діяльності; розвиток самоосвітнього потенціалу студентів. Провідною умовою оптимізації навчання студентів вмінням іншомовного ділового спілкування є використання інтерактивних форм і методів роботи (мозкова атака, дискусія, бесіда, ділова гра, кейс-метод).

Ключові слова: іншомовне спілкування; уміння; формування; метод.

Вступ. Сучасні широкі міжнаціональні зв'язки обумовили життєву необхідність володіння випускниками немовних ЗВО вміннями міжкультурного ділового спілкування. Затребуваність таких вмінь пов'язана з різними обставинами, у першу чергу, з економічною глобалізацією, культурною й освітньою інтеграцією, які привели до активного розвитку міжнародних економічних відносин, бізнесу й підприємництва. Ділове спілкування, яке сьогодні широко здійснюється в галузі міжнаціонального співробітництва, є невід'ємною частиною трудової діяльності як компонента певного аспекту способу життя тієї або іншої нації. Це спілкування опосередковує спільну виробничу діяльність людей професійній сфері [1-3].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні аспекти ділової комунікації досліджуються багатьма вітчизняними вченими (І.Кулініч, З.Мацюк, Н.Станкевіч, І.Хміль та ін.). На важливість формування вмінь іншомовної ділової комунікації вказують українські науковці І.Кульчицька, Л.Морська, Н.Микитенко. Особливості культури іншомовного ділового спілкування розглядають Г.Бикова, М.Вороніна, Л.Цвяк та інші.

Мета статті – проаналізувати деякі особливості формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців. **Методи дослідження** – аналіз наукової літератури, систематизація (для з'ясування ключових понять дослідження), узагальнення (з ме-

тою формування авторських висновків).

Виклад основного матеріалу. Аналіз праць зарубіжних і вітчизняних учених (С.Шевчук, Ф.Хміль, К.Бартел, Л.Олсен, М.Хатчінсон) дає можливість визначити ділове спілкування як багатоплановий регламентований процес взаємодії рівноправних партнерів у різних сферах діяльності, спрямований на спільне досягнення предметної мети спілкування з дотриманням формально-рольових принципів взаємодії й з урахуванням конвенціональних обмежень, це обмін думками, інформацією, що включає в себе вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття й розуміння партнера по спілкуванню.

З аналізу даного визначення, ділова комунікація передбачає реалізацію наступних умов: обов'язковість контактів усіх учасників спілкування, незалежно від їхніх симпатій і антипатій; предметно-цільовий зміст комунікації; дотримання формально-рольових принципів взаємодії, ділового етикету; взаємозалежність усіх учасників ділової комунікації у досягненні кінцевого результату і при реалізації особистих намірів; комунікативний контроль учасників взаємодії; формальні обмеження: а) конвенціональні обмеження, тобто дотримання правових, соціальних норм, проходження регламентації (наприклад, протокол, традиції підприємства; б) ситуативні, тобто використання комунікативних засобів, адекватних ситуації ділового спілкування (наприклад, ділова

бесіда, переговори); в) емоційні, тобто прояв стресостійкості, незалежно від ступеня напруженості ділової атмосфери – демонстрація емоційної культури;

Ділова комунікація реалізується в трьох основних формах: монологічній, де переважають комунікативні дії – висловлення особистості як суб'єкта – організатора процесу слухання інших суб'єктів – учасників спілкування; діалогічній, у якій суб'єкти взаємодіють і взаємно активні; полілогічній, що організує багатостороннє спілкування, яке найчастіше носить характер своєрідної боротьби за оволодіння комунікативною ініціативою і зв'язане із прагненням максимально ефективно її реалізації.

Під *уміннями ділового спілкування* розуміємо сукупність норм, способів і форм в сфері організації взаємодії людей і властиво взаємодії в діловій сфері, що дозволяють установлювати психологічний контакт із діловими партнерами, домагатися точного сприйняття й розуміння в процесі спілкування, прогнозувати поведінку ділових партнерів і досягати бажаного результату.

Ефективне міжкультурне ділове спілкування передбачає, насамперед, вільне володіння іноземною мовою. Оскільки на сьогодні найбільш поширеною мовою ділового спілкування є англійська, ЗВО надають перевагу вивченню саме англійської мови, в тому числі, англійської мови ділового спілкування [4; 5; 6]. У процесі навчання діловій англійській мові вирішуються завдання:

1) навчальні: формування лінгвістичної компетентності: оволодіння лексикою ділового спілкування найбільш загального призначення й спеціалізованого характеру по досліджуваних темах, специфічними лексико-граматичними зворотами й конструкціями (у тому числі й ідіоматичними), характерними для найбільш затребуваних у діловому світі й тому пріоритетних у навчальному процесі реєстрів ділового спілкування, які забезпечать письмову й усну комунікацію; соціолінгвістичної компетентності: здатності використовувати й перетворювати мовні одиниці відповідно до ситуації ділового спілкування, умінь монологічного і діалогічного мовлення; міжкультурної компетентності: розуміння й застосування прийнятих у країні конкретної іноземної мови, культурних реалій, етики ділового спілкування.

2) розвиваючі: розвиток творчих здібностей, ініціативи, самостійності студентів, їх індивідуальності; розвиток комунікативних здібностей, умінь працювати в команді, здатності формувати й аргументувати власну позицію по темі або інших проблемах.

3) виховні: розвиток міжкультурної сприйнятливості й такту, культури спілкування, самоповаги і поваги до людей інших національностей; формування адекватної оцінки студентом своїх вчинків, результатів діяльності; розвиток самоосвітнього потенціалу студентів.

Отже, навчання діловій англійській мові, спрямоване на формування всіх складових комунікативної компетентності, базується на індивідуально-орієнтованій, комунікативно-діяльнісній і діалогічній концепціях, які передбачають: відмову від авторитарного стилю викладання, партнерські відносини між викладачем і студентами; орієнтацію на особистісні якості студентів й уже наявні у них знання основ англійської мови; інтерактивність (переважання активних форм і методів навчання); ситуативну обумовленість освітнього процесу; застосування методики функціональної спрямованості [7].

Провідною умовою оптимізації навчання студентів немовних спеціальностей продуктивним умінням іноземного ділового спілкування є використання

інтерактивних форм і методів роботи.

Метод «мозкової атаки» – спосіб генерації якомога більшої кількості нових ідей в організації колективної розумової діяльності з пошуку нетрадиційних вирішень проблем. Ми вважаємо, що даний метод містить фази:

1-ша фаза – входження індивіда в психологічну розкутість, відмову від стереотипів остраху пократися смішним і невдахою. Досягається створенням сприятливої психологічної обстановки і взаємної довіри, коли ідеї втрачають авторство, стають загальними. Основне завдання цієї фази – почуватися спокійно, вільно, впевнено.

2-га фаза – сама атака. Вона повинна породити потік ідей, які обговорюються. Базується на наступних принципах: 1. Є ідея – висловлюю, немає ідеї, не мовчу, беру участь в обговоренні ідей інших. 2. Заохочується оригінальне асоціювання: чим більш дивною здається ідея, тем краще. 3. Кількість запропонованих ідей повинна бути як можна більшою. 4. Висловлені ідеї дозволяється запозичити і як завгодно комбінувати, а також видозмінювати, поліпшувати. 5. Виключається критика, можна висловлювати будь-які думки без остраху, що їх визнають нікчемними, позбавляють слова. 6. Усі ідеї записуються в протокольний список ідей. 7. Час для висловлення не більш 1-2 хвилин.

3-тя фаза – творчий аналіз ідей з метою пошуку конструктивного розв'язку проблеми за правилами: 1. Аналізувати всі ідеї без дискримінації будь-якої з них. 2. Не повинна порушуватися оригінальність ідеї. 3. Повинно бути принципово нове бачення.

Застосування «мозкового штурму» зазвичай підвищує інтерес і розкутість навіть найбільш пасивних студентів, сприяє розвитку їх ініціативності, терпимості до думок інших, формуванню етики спілкування.

Метод «мозкової атаки» часто поєднується з *груповою дискусією*, яка полягає в колективному обговоренні якого-небудь питання або проблеми. За результатами опитування студентів, різноманітні дискусії є найбільш популярною формою прояву їх творчості. При організації дискусії в навчальному процесі ставляться й пізнавальні, і комунікативні цілі. Доцільною є організація обговорення тем дискусій у групах по 2-3 студенти, потім для всієї аудиторії представляється колективна думка однієї із груп або кілька індивідуальних думок, якщо студенти не змогли виробити загальне бачення проблеми.. Такі дискусії дають можливість студентам розвинути навички як діалогічного, так і монологічного мовлення, здобути вміння логічно формулювати свої думки. Для цілей навчання іноземному спілкуванню ключовою стає процедура питань і відповідей. Уміння коректно і правильно в мовному відношенні поставити питання дозволяє одержати додаткову інформацію, уточнити позиції й тим самим визначити подальшу тактику. Важливим тут є те, що в ході дискусії студенти здобувають безцінний досвід реального іноземного спілкування, який характеризується непередбачуваністю висловлень співрозмовників.

Метод дискусії доцільно використовувати в тому випадку, коли студенти мають значний ступінь зрілості й самостійності мислення, уміють аргументувати, доводити й обґрунтовувати свою точку зору. Ефективність дискусії, на відміну від спонтанного характеру «мозкової атаки», залежить від такого фактора як підготовленість до неї студентів. В іншому випадку дискусія перетворюється в процес отримання студентами інформації у викладача, а не самостійного її добування.

Метою використання різноманітних дискусій є

розвиток когнітивного й емоційного залучення студентів у навчальний процес, що веде до розвитку їх інтелектуального поля як критерію майбутньої конкурентоспроможності.

Розвитку іншомовної комунікативної компетентності й творчості сприяє також використання *ігрових форми діяльності*. Під грою звичайно розуміють заняття з метою розваги, засноване на відповідних умовах, що передбачає підпорядкування певним правилам [8]. Соціальний зміст гри полягає в тому, що вона готує суб'єкта до соціальної діяльності, до перетворення суспільства.

Навчальні ігри мають багато різновидів: імітаційні, рольові, ділові. На думку сучасних дослідників, необхідною умовою ефективності ігор у навчальному процесі є створення проблемної ситуації, яка може містити суперечливі, надлишкові або недостатні, чи неправильні дані. Створення такої ситуації спонукає студентів робити порівняння, узагальнення, висновки, ставити конкретні питання.

Навчальні й розвиваючі можливості рольової гри полягають у тому, що вона представляє точну модель спілкування. Вона передбачає наслідування дійсності в її найбільш істотних аспектах, що особливо важливо для оволодіння іноземною мовою в умовах штучного мовного середовища. Ігрова роль допомагає відтворювати багатогранні людські відносини. Властиво рольова гра має на увазі наявність рольових приписів кожному учасникові, оформлених у вигляді карток, які також можуть містити необхідну мовну підказку. Різноманітність привабливих для студентів навчальних ролей – це один із шляхів їх творчого самовизначення.

Ділові ігри дають можливість задати в навчанні предметний і соціальний контексти майбутньої професійної діяльності й тим самим змодельовати властиві їй відносини. Таким чином, у діловій грі, в умовах спільної діяльності кожний студент здобуває навички соціальної взаємодії, формує ціннісні орієнтації й установки, властиві фахівцям. Ігрові технології стимулюють розвиток емоцій, мотивації й етики, оскільки колективна діяльність із вирішення певної ігрової ситуації створює реальні труднощі для емоційної, мотиваційної й етичної підсистем особистості як студента, так і викладача. Наявність у структурі гри суперечок, дискусій, аргументації мобілізує її учасників, навчає дотриманню норм і правил спілкування. Слід підкреслити й те, що гра дозволяє вирішувати освітні завдання, а саме: закладає навички поведінки в ситуаціях зміни, виробляє динаміку рольової поведінки. І оскільки гра акцентує увагу на вміннях, навичках, вона виступає істотною сходинкою при переході до практики.

«Кейс-Метод» (аналіз конкретних ситуацій) — представляє такий метод активного навчання, при якому відбувається розуміння досліджуваного предмета, що містить неоднозначне, ймовірнісне знання, що виявляється при аналізі практичної ситуації. Використання його в процесі навчання діловій англійській мові студентів немовних спеціальностей сприяє інтеграції комунікативних умінь і розвитку навичок аналізу й систематизації інформації. Цей метод передбачає кілька етапів: вивчення студентами суті проблеми по заданій ситуації й визначення власної позиції; обговорення в міні-групах, обмін думками, знаходження можливого розв'язку; загальне групове обговорення під керівництвом викладача при відсутності критичних оцінок.

Гносеологічними особливостями «кейс-методу» є: неоднозначність одержуваного знання, тому що знання, що добувається студентом представляється одним з варіантів ситуативного знання; різноманіття джерел знання; творчий процес пізнання; колективний характер пізнавальної діяльності, що передбачає різноманітні форми (обмін думками, обговорення, мозкову атаку, виділення підгруп, ігрова взаємодія); форсований процес одержання знання, коли включаються механізми образного, «інсайт пізнання». Прикладами використання цього методу є обговорення конкретних тем з життя міста, наприклад проблеми, зв'язані з будівництвом нової автостанції в зоні відпочинку, проблеми працевлаштування тощо.

Слід відзначити, що перераховані методи активного навчання досить рідко використовуються в «чистому» вигляді. Зазвичай вони тісно зв'язані, взаємозалежні. Так, у кейс-методі мозкова атака застосовується при виникненні в групі реальних труднощів при осмисленні ситуації і представляється засобом підвищення активності студентів.

На нашу думку, ділова гра й кейс-метод, як принципово близькі методи, можуть поєднуватися в процесі навчання в такий спосіб: 1) ділова гра включається в опис кейса, розв'язок якого передбачає попереднє програвання ситуації з метою одержання додаткової інформації; 2) у ділову гру обов'язково включений кейс-метод, коли в процесі її розігрування виникає необхідність формування ситуації. Заздалегідь підготовлений кейс можна використовувати в якості способу введення учасників у ділову гру, при цьому створюється своєрідне проблемне тло ділової гри. Інтеграція методів позитивно позначається на змісті навчального процесу, надає йому новий потенціал.

Ефективність занять багато в чому залежить від умінь викладача організовувати різні форми роботи (індивідуальну, групову, колективну) і коректний зворотний зв'язок.

Як відзначалося раніше, в ситуаціях ділового спілкування передбачається оволодіння студентами як уміннями усної, так і письмової ділової комунікації. При навчанні письмової мови слід керуватися цілями розвитку комунікативної компетентності, творчості, рефлексії й самостійності. Особливу увагу варто звернути на складання письмових документів, необхідних для працевлаштування: резюме, лист-заяви, рекомендації. У рамках певних ситуацій ділової комунікації в студентів формуються вміння складання плану виступу, тез, презентацій; резюмування статті, короткої передачі змісту тексту.

Висновки. Отже, формування вмінь іншомовного ділового спілкування є важливою складовою професійної підготовки сучасного фахівця. Прийоми й методи, що лежать в основі навчання студентів немовних спеціальностей вмінням ділового спілкування засобами англійської мови, сприяють формуванню в них таких якостей майбутнього фахівця, без яких неможлива ефективна ділова взаємодія: здатність приймати рішення, самостійність і ініціативність, готовність до змін і гнучкості, уміння працювати з інформацією, завзятість і цілеспрямованість, критичність і системність мислення. Постійне висловлення своєї позиції, уміння слухати й розуміти співрозмовника, а також володіння етичними нормами й навичками моральної поведінки в умовах колективної взаємодії, формують комунікативну компетентність і здатність до міжособистісних контактів.

Конфлікт інтересів. Автори підтверджують відсутність фінансових, особистих чи інших інтересів, що можуть розглядатися як потенційний конфлікт інтересів щодо публікації цієї статті.

Фінансування. Робота виконана за відсутності фінансової підтримки з боку будь-яких організацій.

Доступність даних. Це теоретичне дослідження не передбачає використання додаткових наборів даних.

Використання штучного інтелекту. Інструменти штучного інтелекту не використовувалися при написанні цієї роботи.

Список використаної літератури

1. Nieto S. We speak in many tongues: Linguistic diversity and multicultural education. Washington, DC: National Education Association, 2002. 389 p.
2. Nelson P. Cross cultural communication. *International Journal of Cross Cultural Management*. 2004. No.4 (2). P.253-270.
3. Weed K Diaz-Rico L.T. The Crosscultural Language and Academic Development. New York: Allyn & Bacon, 2005. 334 p.
4. Olsen L. Learning English and Learning America. *Theory into Practice*. 2000. No.39. P.196-202.
5. Bartell K.H. American Business English. Michigan: The University Michigan Press, 2003. 147 p.
6. Bartosh O., Zynych T., Sadova A. Skills of foreign language business communication as an important factor of being a part of a global community. *Proceedings of international conference – Problems and perspectives of development of territorial communities in social sphere (Uzhhorod, 24.09.2021)*. Uzhhorod. RIK-Y, 2021. P.9-13.
7. Hutchinson M. English for Special purposes. London: CUP, 2009. 246 p.
8. Byrn D. Communication Games. London: The British Council, 2008. 122 p.

References

1. Nieto, S. (2002). We speak in many tongues: Linguistic diversity and multicultural education. National Education Association.
2. Nelson, P. (2004). Cross cultural communication. *International Journal of Cross Cultural Management*, 4 (2), 253-270.
3. Weed, K., & Diaz-Rico, L.T. (2005). The Crosscultural Language and Academic Development. Allyn & Bacon.
4. Olsen, L. (2000). Learning English and Learning America. *Theory into Practice*, 39, 196-202.
5. Bartell, K.H. (2003). American Business English. The University Michigan Press.
6. Bartosh, O., Zynych, T., & Sadova, A. (2021, September). Skills of foreign language business communication as an important factor of being a part of a global community. *Proceedings of international conference – Problems and perspectives of development of territorial communities in social sphere* (pp.9-13). RIK-Y.
7. Hutchinson, M. (2009). English for Special purposes. CUP.
8. Byrn, D. (2008). Communication Games. The British Council.

Статус статті:

Отримано: 26.03.2025 Прийнято: 29.04.2025 Опубліковано: 05.05.2025

Kozubovska Iryna

Doctor of Pedagogical Sciences, Professor
Department of General Pedagogy and Higher School Pedagogy
State University «Uzhhorod National University», Uzhhorod, Ukraine

Babynets Myroslava

Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor
Department of Finance, Accounting and Taxation
Uzhhorod Institute of Trade and Economics, Uzhhorod, Ukraine

FORMATION OF BUSINESS COMMUNICATION SKILLS BY MEANS OF A FOREIGN LANGUAGE

Abstract. The article considers the issues of forming the foreign language business communication skills of future specialists. Today's wide international relations have led to the vital need for graduates of non-language higher education institutions to have intercultural business communication skills. The article aims to reveal the peculiarities of formation of future specialists' foreign language business communication skills. Research methods used: analysis, synthesis, specification, generalization. Effective intercultural business communication requires fluency in a foreign language. In the process of teaching a business foreign language, the following tasks are solved: 1) educational: formation of linguistic competence: mastering the most general business communication vocabulary, specific lexical and grammatical phrases and constructions characteristic of the most popular in the business world and therefore priority in the educational process of business communication registers that will ensure written and oral communication; sociolinguistic competence: the ability to use and transform language units following the situation of business communication, the ability to monologue 2) developmental: development of students' creativity, initiative, independence, individuality; development of communication skills, teamwork, ability to form and argue their position on a topic or other issues. 3) educational: development of intercultural sensitivity and tact, culture of communication, self-respect and respect for people of other nationalities; formation of an adequate assessment of students' actions and performance; development of students' self-educational potential. The main condition for optimizing students' learning of foreign language business communication skills is the use of interactive forms and methods of work (brainstorming, discussion, conversation, business game, case method, etc.).

Keywords: foreign language communication, skills, formation, method.