

1. Метод примитивізму активує глибокі бессознательні пластиві людської психіки і архетипічні образи, викликаючи неосознаний емоціональний відгук у абсолютного більшості людей.
2. Метод примитивізму працює на рівні масового свідання, являючись зрозумілим і доступним представникам всіх соціальних класів, страт, сословій.
3. Метод примитивізму діалектично протирічлив. С однієї сторони, він у культурному відношенні являє собою явну редукцію. А з іншої сторони, цей метод провокує ріст нових жанрів і видів мистецтва, а також нових доселе неізнаних методів творчості.  
Все це дає примитивізму як методу явні конкурентні переваги. І не тільки в рекламі.

**Источники и литература:**

1. Зиновьев А. А. На пути к сверхобществу / А. А. Зиновьев. – М. : Центрполиграф, 2000. – 638 с.
2. Люшер, М. Цвет Вашего характера / М. Люшер. Пер. с англ. – М. : Вече: Персей : АСТ, 1996. – 312 с.
3. Мандель Б. Р. Социальная реклама : Учеб. Пособие / Б. Р. Мандель. – М. : Вузовский учебник : ИНФА-М, 2012. – 302 с.
4. Панарин А. С. Стратегическая нестабильность в XXI веке / А. С. Панарин. – М. : Алгоритм, 2003. – 560 с.
5. Плакат : [Электронный ресурс] / Статья из Википедии. – Режим доступа : <http://ru.wikipedia.org/>
6. Попов В. Д. Тайны информационной политики : социальный психоанализ информационных процессов / В. Д. Попов. – М. : Изд-во РАГС, 2003. – 205с.
7. Примитивизм : [Электронный ресурс] / Статья из Википедии. – Режим доступа : <http://ru.wikipedia.org/>
8. Прокофьев В. Н. О трех уровнях художественной культуры Нового и Новейшего времени (к проблеме примитива в изобразительных искусствах) / В. Н. Прокофьев. – М. : Прогресс, 1983, – С. 6-28
9. Соссюр, Ф. Труды по языкознанию / Ф. Соссюр. Пер. с фр. – М. : Прогресс, 1977. – 695 с.
10. Толстая Т. Русский плакат : Книга-альбом / Т. Толстая. – М. : Контакт-Культура, 2006. – 160 с.
11. Шпенглер, О. Закат Европы / О. Шпенглер. Пер. с нем. – М., ЭКСМО, 2000. – 1373 с.
12. Юнг К.-Г. Архетип и символ / К.-Г. Юнг. Пер. с нем. – М. : Renaissance : JV EWOSD, 1991. – 299 с.

**Романова В.В.**

**УДК 378.147: 37.064**

**ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ**

*Анотація.* Стаття присвячена технологіям формування комунікативної компетенції майбутніх фахівців керувальної діяльності та несе мотиваційний, когнітивно-процесуальний і аналітико-коректуючий компоненти

**Ключові слова:** комунікативна компетенція, змістові модулі інтегрованний курс, технологія формування комунікативної компетенції.

*Аннотация.* Статья посвящена технологиям формирования коммуникативной компетенции специалистов управленческой деятельности и включает мотивационный, когнитивно-процессуальный и аналитико-корректирующий компоненты.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, содержательные модули, курс, технология формирования коммуникативной компетенции.

*Summary.* The article presents the theoretical and experimental investigation of the problem of communicative competence forming in future specialists of social and cultural activity. The essence of the notion "communicative competence" is defined; the nature and structure of the communicative competence forming technologies are substantiated. The criteria and indices revealing the level of its formation are worked out. The main peculiarities of communicative competence are revealed. The program of integrative course "communicative disciplines" is worked out and implemented in the teaching practice. The experiment results confirm the efficiency of the technology of communicative competence forming in students of non-pedagogical higher educational establishments.

**Key words:** communicative competence, program unit, integrative course, communicative competence technology, expert in social and cultural activity.

**Актуальність статті.** Стрімкі зміни, що відбуваються в політичному та соціально-економічному житті України, вимагають перебудови системи вищої школи. Реалії сьогодення доводять, що обсяг знань, які одержує випусник вищого навчального закладу, подвоюється кожні десять років. Інформаційна модель освіти втрачає свою актуальність, оскільки змінюється основна мета навчання – не засвоєння суми знань, а розвиток особистості, формування її активного мислення, світогляду, вміння встановлювати контакти у всіх сферах буття.

**Формування проблеми.** Практика сучасних інтеграційних процесів в Україні, входження її в систему міжнародних економічних, політичних і культурних зв'язків, визнання концепції Болонського процесу потребують конкурентноспроможних фахівців світового рівня. Першочергового значення за таких умов набуває формування мовного, риторичного, комунікативного потенціалу особистості, оскільки саме творче використання засобів мовлення повною мірою виявляє професійні обдарування, сприяє самотворенню та самовираженню.

**Методологічною та теоретичною основою статті є** концептуальні ідеї та положення філософських, психологічних, педагогічних теорій про природу й сутність людської діяльності, її доцільність і творчих

характер, роль мовлення і спілкування у розвитку і саморозвитку особистості. Комунікація (спілкування) розглядається як особливий вид діяльності багатьма вченими – філософами, педагогами, психологами (Б.Ананьєв, Л.Буєва, М.Каган, Б.Ломов, А.Мудрик, В.М'ясищев та інші). Дослідники – В.Грехнев, О.Дорович, В.Кан-Калік, О.Киричук, Н.Кузьміна, Я.Коломинський – доводять, що спілкування – це якісна характеристика різних видів діяльності: навчальної, трудової, ігрової. Від рівня спілкування залежать результати цих видів діяльності. Зазначимо, що дослідження питань функціонування комунікації та формування комунікативності здійснюється за кількома напрямками. Так, одним із ґрунтовно досліджених аспектів цієї проблеми є формування комунікативності в процесі педагогічної діяльності. Це відомі роботи Д.Балдинюк, Ф.Гоноболіна, В.Кан-Каліка, Н.Кузьміної, В.Полторацької, В.Ряховського, І.Страхова та інших. Існує ціла низка досліджень, що аналізують і систематизують функції процесу спілкування:

- інформаційну, інтерактивну, перцептивну (Г.Андрєєва, Б.Паригін);
- інформативно-інформаційну, регулятивно-комунікативну, афективно-комунікативну (Б.Ломов, Е.Берн, А.Маслоу);
- інструментальну, трансляційну, самовираження (А.Брудний).

Питання формування комунікативності висвітлювалися в процесі дослідження педагогічної культури і творчості (В.Гриньова, М.Лазарєв, І.Синиця), ролі риторико-мовленнєвого компонента в структурі професійної діяльності (В.Артемова, М.Вашуленко, І.Зяюн, А.Капська, Г.Сагач, Л.Ткаченко, О.Штепа).

Відомі у цій галузі теоретичні розробки зарубіжних учених Д.Карнегі, Е.Берна, А.Маслоу, К.Роджерса, які розглядають комунікативність як чинник професійного зростання, ефективної діяльності

**Мета статті** – полягає у теоретичному обґрунтуванні та експериментальній перевірці технології формування комунікативної компетенції у фахівців зазначеної сфери діяльності.

**Зміст головного матеріалу.** Освітні технології – це система діяльності викладача і студента в навчальному процесі, побудована на конкретній ідеї відповідно до певних принципів організації і взаємозв'язку цілей, змісту, методів. Структурно-логічні або навчальні технології являють собою поетапну організацію постановки дидактичних завдань, вибору способів їх вирішення, діагностики і оцінки одержаних результатів. Логіка структурування таких завдань може бути різноманітною: від простого до складного, від теоретичного до практичного або навпаки.

Сучасні умови розвитку України передбачають перспективи входження її до європейського освітнього простору, а це, в свою чергу, зумовлює створення навчальних програм на основі очікуваних результатів з позиції компетентнісного підходу, який набуває розвитку як нове розуміння сутності освітнього процесу, його основної мети.

В основу розробленої нами технології формування комунікативної компетенції майбутніх фахівців покладено компетентнісний підхід, який інтегрує основні завдання освіти, а саме:

- створення умов для засвоєння індивідом культурного досвіду, моральних орієнтирів, соціальних норм минулого і сучасності;
- створення умов для становлення і розвитку соціальних якостей індивіда, що сприятимуть професійному становленню;
- створення умов для самовизначення і самореалізації особистості.

Невід'ємною ознакою пропонованої технології навчання є його індивідуалізація і диференціація. Педагогічна енциклопедія визначає індивідуалізацію як "...організацію навчального процесу, під час якого вибір засобів, прийомів, методів навчання враховує індивідуальні особливості учнів, рівень розвитку їхніх здібностей. Індивідуалізація навчання, що ґрунтується на глибокому вивченні вчителем індивідуальних особливостей учнів, духовного світу кожного зокрема, сприяє досягненню єдності виховання і навчання" [2]. С.О.Караман, посилаючись на різні дослідження, визначає диференціацію як врахування індивідуальних особливостей учнів за умови, що групи формуються на підставі яких-небудь особливостей для окремого навчання [5;8]. Безпосередньо ці принципи втілювалися у процесі навчання під час риторичних тренінгів, які дозволяли розкрити індивідуальність кожного студента, виявляли позитивні моменти та недоліки у його роботі, передбачали варіантність завдань з метою диференційованого підходу.

У процесі навчання викладач і студент мусять бути активними, діяти узгоджено, оперативно. Тільки за такої умови формування комунікативної компетенції матиме цілісний характер.

Важливе місце в системі викладання комунікативних дисциплін у вищому навчальному закладі посідає правильний вибір методів та прийомів навчання, характер змісту навчального матеріалу, рівень знань студентів. Щоб успішно оволодіти оптимальним вибором методів та прийомів навчання, необхідно глибоко осмислити склад, структуру, функцію кожного з них і можливості застосування. Для розуміння конкретної реалізації методу навчання істотне значення має зауваження М.Махмутова: "Внутрішньо, логічно методи реалізуються через аналіз і синтез, поєднання індуктивної і дедуктивної форми мислення, зовні – словесними, наочними і практичними способами діяльності викладача й студентів у вигляді дидактичних і методичних прийомів" [7; 4].

Слушним є зауваження Н.Пашківської, яка вважає, що методами навчання є "такі основні способи викладання, які визначають роботу викладача і студентів, мають виховне значення, відповідають специфічним особливостям дисципліни, змісту вивчуваної теми та етапу навчання" [2;1]. Методи навчання мають свої різновиди і об'єднують низку часткових способів навчання, тобто окремих методичних прийомів. У той же час, дослідники розмежовують поняття "метод" і "прийом" навчання, ставлять їх у залежність від специфіки предмета.

Якщо в основі пізнавальних методів лежить рівень розумової активності студентів, то в основі тренувальних – зміст мовленнєвої діяльності у процесі формування тих чи інших умінь. Наприклад, суттєву роль у формуванні сталих риторичних умінь і навичок відігравав репродуктивний метод, що полягає у відтворенні (усному чи писемному), сприйманні на слух окремих слів, речень, текстів виступів. Ми пропонували студентам переказати уривки з кращих риторичних творів Ф.Прокоповича, Г.Сковороди, В.О.Сухомлинського. На наступному етапі переказування було творчим (стилий переказ, переказ із зміною особи, часу, подій, аналіз виступу, введення цитат у власно створений текст виступу тощо), але в основі все ж залишався зразок.

Продуктивно-творчий метод широко використовувався під час формування професійного мовлення, бо він реалізувався у творчих завданнях, спрямованих на формування у студентів умінь зв'язно висловлювати думки.

В організації самостійної та індивідуальної роботи студентів для набуття нових знань, їх систематизації, розвитку мовного чуття велику роль відігравав метод аналогії. Цей метод дає можливість робити умовиводи про властивості одного предмета (або явища) на основі його подібності до інших. Така подібність дає можливість вибору синтаксичних конструкцій з науково-педагогічної фахової літератури, текстів документів, відповідно до конкретного змісту, мети й характеру висловлення у професійно зумовлених ситуаціях. Тому цей метод особливо широко застосовувався на заняттях з ділової української мови.

Особливо цінним для забезпечення комунікативної компетенції майбутніх фахівців є проблемний метод. Його сутність полягає в такій організації навчального процесу, за якої студенти під час розв'язання пошукових завдань натрапляють на нове, незрозуміле їм. У них недостатньо знань для вирішення цієї проблеми самостійно. Створивши проблемну ситуацію, викладач допомагає вийти з неї, ставлячи запитання евристичного характеру. Ефективність проблемного методу полягає в тому, що він, як і метод евристичної бесіди, спрямований на активізацію розумової діяльності студентів, привчає їх аналізувати матеріал, досліджувати невідомі явища і процеси, робити на основі аналізу правильні висновки.

Доцільним було впровадження у навчальний процес нових, але достатньо розроблених у зарубіжній літературі методів навчання: ігрового (С.Петерсон, С.Роджерс), запитально-відповідного або методу дискусій (Дж.Брунер).

У галузі педагогіки ігровий метод навчання поширився лише в 70-тих роках ХХ ст. На сучасному етапі застосовують різноманітні ігри: навчальні, дидактичні, предметно-методичні, сюжетно-рольові, ігри-драматизації, психотренінгові. У залежності від сфери застосування й практичної мети ігри модифікуються за змістом, формою, технікою проведення тощо.

Дослідження О. Ляшенко переконливо доводять ефективність включення в навчальний процес внг ігрових технологій. Якщо критеріями ефективності визначити професійну спрямованість, адекватність самооцінки, рівень сформованості відповідних умінь і навичок ефективність ігрових технологій утричі перевищує традиційні методи навчання за обраними показниками.

У процесі організації навчання комунікативно спрямованих дисциплін широко застосовувався потенціал ігрових технологій. При цьому ми дотримувалися певних вимог, зокрема:

- висока якість методичної розробки;
- змістова відповідність фаховій підготовці;
- практична значущість гри.

Процес навчання немислимий, з нашої точки зору, без пояснювально-лекційного методу. У сучасних працях з української та зарубіжної методики зв'язний виклад матеріалу розглядають як важливий метод навчання. Багато уваги розробці методу лекцій приділяли провідні вітчизняні вчені О. Біляєв [6], Б. Головін [5], М. Пентилук [3], К. Плиско [7] та зарубіжні дослідники (Р. Енріс, Б. Сміт [1]). Лекція як метод навчання – це зв'язний усний виклад змісту навчального матеріалу, ілюстрований відповідними переконливими прикладами. Саме завдяки лекції є можливість послідовно і систематично викладати матеріал, виділяючи у виучуваній темі головне, акцентуючи увагу студентів на найістотніших аспектах, економно використовуючи час. Лекція має бути змістовною, логічною, супроводжуватися розбором прикладів, демонстрацією наочного матеріалу. Усе це викликає живу зацікавленість лекційним матеріалом, активізуючи тим самим розумову діяльність майбутніх фахівців.

Засвоєння і використання названих вище методів забезпечує формування самостійності студентів, озброює їх "інструментами" пізнання, умінням працювати над навчальним матеріалом, поглибленням знань з обраної спеціальності.

Кожному методу відповідають ті чи інші прийоми навчання. Їх, за класифікацією О.М. Біляєва [6;8], умовно можна розділити на дві групи: дидактично-методичні та предметні.

Прийоми першої групи – це методичні різновиди, що ведуть до засвоєння нового матеріалу. Вони мають відповідати меті, етапу, методу навчання. До них належать: пояснення, систематизація, аналіз, узагальнення, зіставлення, постановка питань, конструювання тощо. Серед навчальних прийомів особливо ефективним є прийом конструювання. Він використовувався нами у завданнях, що передбачали самостійні пошуки нових способів дій та корекції знань студентів.

Прийоми другої групи – це предметні прийоми. До них належать усі ті, що конкретно пов'язані з певною метою і визначаються нею. Наприклад, прийом засвоєння мовних термінів за допомогою словників.

Реалізації принципів, методів і прийомів у процесі формування необхідних комунікативних умінь і навичок у студентів внг сприяють різноманітні види робіт, які традиційно називають завданнями.

Використання завдань як важливого компонента процесу навчання зумовлене тим, що знання й уміння потребують постійного вдосконалення і сприяють глибокому засвоєнню програмового матеріалу.

Вибір завдань, націлених на формування комунікативних умінь і навичок, створює певні труднощі, оскільки класифікація їх належить до числа нерозроблених питань у сучасній методиці. Відтак, виникає необхідність визначити критерії відбору завдань, що складають основу експериментального навчання, сформулювати специфіку завдань, здійснити системне використання їх у формуючому навчанні.

У методиці розрізняють різноманітні підходи до вирішення проблеми типології завдань:

- за способом виконання роботи – аудиторні та домашні;
- за метою – навчальні та перевірочні;
- за розумовими операціями – аналітичні, синтетичні, аналітико-синтетичні [5].

Глибоке розуміння навчального матеріалу досягається лише тоді, коли студенти свідомо сприймають його, проявляють інтерес до нього, активно включаються у процес пізнання. Це зобов'язало давати студентам життєво необхідні відомості про комунікацію, такі, що безпосередньо стосуються практики. Тому робота над темами, що мають практичну цінність, починалася з роз'яснення життєвої значущості їх. Наприклад, під час вивчення теми “Оратор і аудиторія” студенти спершу визначали поняття “оратор” (це людина, що виступає публічно), а потім розглядали його в контексті професійної діяльності. Тому вони добре усвідомлювали, наскільки важливо менеджеру володіти риторичними (ораторськими) вміннями і краще засвоювали прийоми привернення та утримання уваги аудиторії. Розглядалися також особливості спілкування з аудиторіями різних типів. На практичних заняттях проводилися рольові ігри, спрямовані на вихід із непередбачених ситуацій, які виникають у спілкуванні з діловими партнерами; готувалися промови, орієнтовані на різні мовленнєві ситуації, на аудиторії слухачів, неоднакових за своїм складом (незнайома і знайома, відвідувачі, колеги).

Важливе значення для активізації процесу навчання має принцип мотивації навчання. Він передбачає реалізацію мотивів навчання, тобто тих внутрішніх імпульсів, які спонукають студентів до активної навчально-пізнавальної діяльності.

У психології та педагогіці виділяється декілька груп мотивів, які, в свою чергу, об'єднуються в соціальні й пізнавальні мотиви.

Соціальні мотиви покликані виховувати у студентів позитивне ставлення до здобування освіти, щоб зробити свій внесок у національну розбудову України або ж просто досягти професійних висот, отримати стипендію, заслужити повагу у колі колег, друзів, сім'ї. Ці мотиви реалізуються проведенням бесід, лекцій, виховних заходів тощо.

Пізнавальні мотиви формуються у процесі вивчення різних навчальних предметів, зокрема й комунікативних дисциплін, з метою розширення й поглиблення знань, умінь і навичок, прищеплення інтересу до знань і процесу їх набуття.

Відомий психолог С.Л. Рубінштейн [9] виділяє чотири типи мотивів навчання:

- безпосередній інтерес до змісту предмета;
- характер розумової діяльності, необхідної в його вивченні;
- наявність здібностей;
- зв'язок з практичною діяльністю.

Ці мотиви зумовлюють включення в навчальний процес риторики – “науки переконання”, оскільки одне з головних завдань викладача – зробити студента співавтором заняття й супутником у наукових пізнаннях.

Безпосередній інтерес до змісту предмета може перейти в опосередкований, якщо викласти матеріал так, щоб студент сам знайшов відповіді на вже існуючі запитання і міг сформулювати нові. С.Л.Рубінштейн підкреслює, що сам мотив формується в міру того, як людина враховує й оцінює обставини, в яких вона перебуває, та усвідомлює поставлену мету. Ці умови може створити викладач, посилюючи проблемно-пошуковий компонент заняття, формулюючи самі проблеми так, щоб вони були цікавими і спонукали до навчання.

Характер розумової діяльності, необхідної у вивченні предмету, належить до мотиваційної групи, яка передбачає інтелектуальну комфортність студентів під час засвоєння тієї чи іншої теми, звернення викладача саме до тих способів подачі матеріалу, які не викликають труднощів сприймання. Тут особливо потрібен особистісний підхід до студентів. Безсумнівно, що студенти з розвинутим ейдетичним мисленням потребують розвитку словесно-логічного і, навпаки; студентам з уповільненою реакцією необхідно прищеплювати навички оперативного засвоєння інформації.

Ділова взаємодія викладача і студента орієнтується на пошукові, проблемні, евристичні завдання й ситуації. Навіть запитання на занятті має включати творчий потенціал: якщо відповідь відома, то мовленнєва структура не реалізувала закладеного в ній потенціалу розумового розвитку особистості, вона просто набуває репродуктивної якості. Однією з форм продуктивно-творчої діяльності є ігрова організація, яка може бути втілена в рольову ситуацію (ділові ігри, дискусійний клуб, творча лабораторія тощо).

Мотиваційний комплекс, пов'язаний з наявністю у студентів здібностей до певних видів діяльності, також може проявитися у комунікативних структурах. Наприклад, американські психологи провели експеримент, в ході якого переконали декількох студентів у наявності певних здібностей, і ці здібності стали проявлятися у них більшою мірою, ніж у ровесників. Організатор експерименту А.Мердок говорить: “Посадіть людину на лаву підсудних – і вона відчує себе винною” [5]. Тому відчуття неповторності, власного “я” необхідне як творчо думуючому викладачеві, так і студенту. Поряд з цим не можна відкидати і

роль колективу: чим більше людина спілкується з іншими, тим більше її прагнення до самовдосконалення. Відомо в цьому аспекті позиція Б.Г.Ананьєва, який доводив, що буття людини стверджується у процесах праці, пізнання і спілкування.

Комунікативні прийоми викладача мають забезпечити максимальну самореалізацію студента, виробити самооцінку, яка є певною установкою до опанування професії. Зацікавленість у роботі створюється мовленням лектора, викладача, підвищуючи її продуктивність. Рівень зацікавленості професією змінюється, і разом з ним змінюється статус студента – фахівець, здобувач.

Надзвичайно важливим елементом мотивації навчання є вчительська оцінка за умови відзначення досягнень учня чи студента, крім цифрового, й усним чи письмовим вербальним коментуванням. Саме воно, на нашу думку, має якнайбільшу значущість. На жаль, фактор оцінки досліджено недостатньо, а її риторична (привітна, мобілізуюча, емотивна) роль взагалі не аналізувалася.

Для формування мотивів комунікативного спілкування ми впроваджували раціональну організацію навчально-виховного процесу, за якої самі студенти виступали активними учасниками пізнавального процесу. З цією метою у доступній формі подавався лекційний матеріал, використовувалися опорні конспекти та узагальнюючі таблиці з мови, риторики, професійного спілкування; для закріплення знань, умінь і навичок організувалася самостійна та індивідуальна робота, вмотивовувалася практична значущість навчального матеріалу, добиралися цікаві тексти з різних стилів мовлення для характеристики їх у комунікативному аспекті; вироблялися професійно важливі вміння (написати промову, скласти план-конспект вступу, дібрати необхідний матеріал до ділової наради, дати характеристику культурного об'єкта, оформити документацію та ін.). Поєднуючи різні методи і прийоми навчання та способи навчальної роботи, створювалися проблемні ситуації, використовувалися елементи зацікавленості, розглядалися оригінальні професійні. Поглиблюючи загальні правила підготовки до ділових переговорів, студенти опановують різноманітні способи раціонального опрацювання матеріалу, навчаючись правильно складати план, тези, виписки, конспекти, що значно підвищувало інтерес до вивчуваної теми. Розглядаючи характеристики гарної промови, приділяючи увагу техніці та культурі мовлення, засобам виразності мовлення, доречності мовно-виражальних засобів, формували у майбутніх менеджерів відчуття міри в доборі засобів виразності.

Діяльність студентів передбачає розвивальне навчання. Тому під час вивчення промов різних типів доцільно пропонувати відповідні завдання з метою активізації мислительного процесу.

Вищою формою прояву свідомості й активності студентів є їхня самостійність. У процесі формування комунікативної компетенції потрібно всіляко посилювати самостійну роботу студентів, враховуючи, що на різних етапах вона має свої особливості. Майбутні фахівці можуть самостійно сприйняти й усвідомити багато тем з ділової української мови, риторики, професійного спілкування спираючись на літературні джерела, виконуючи практичні завдання.

В умовах самостійної роботи студентів, яка проводиться з метою закріплення нового матеріалу або повторення чи узагальнення вивченого, є великі можливості для диференціації завдань з риторики та оцінювання отриманих результатів. Це дає змогу впроваджувати у практику курсу індивідуальні домашні завдання і тим самим реалізувати не лише принцип диференціації, а й індивідуалізації навчання. Добре знаючи підготовку студентів, а також прогаліни в їхніх знаннях, викладач мусить вдало добирати дидактичний матеріал з питаннями і завданнями практичного характеру для аудиторної і домашньої роботи.

Завдання на картках можуть бути різноманітними: робота над композицією промови, підготовка до конкретного виступу, розробка варіантів композиції промов різних типів, а також наукової доповіді на задану тему, добір аргументів до промови з метою переконання чи спростування аргументів опонента, написання сценарію проведення прес-конференції та ін.

З метою активізації навчально-пізнавальної діяльності всіх студентів групи під час заняття і, разом з тим, враховуючи їхні індивідуальні особливості, доцільно запроваджувати колективну роботу, наприклад: викладач ставить запитання для всіх студентів, серед яких одна група дає відповідь, друга – наводить приклади, третя – робить висновки. Постійними можуть бути рольові ігри на проведення полемічного діалогу, засвоєння культури спору тощо.

Тісно пов'язаний з принципами свідомості та доступності принцип наочності, оскільки його реалізація дає змогу в доступній формі викласти навчальний матеріал і свідомо його засвоїти.

Засоби унаочнення викликають зорові та слухові враження, які полегшують сприймання мовного матеріалу, його осмислення і запам'ятовування. Принцип наочності у процесі формування комунікативної компетенції передбачає використання таблиць, схем, а також технічних засобів навчання (звукозаписів, екранних посібників, відео і фотоматеріалів).

Корисно пропонувати студентам таблиці з дидактичним матеріалом, який ілюструє закони комунікації, правила для тих, хто говорить, і для тих, хто слухає. Як слухова наочність широко використовується магнітофон. Саме за допомогою ТЗН можна добре відпрацювати найважливі види інтонації, ритм, паузи, темп, логічний наголос розроблених студентами лекцій, виступів, промов, наукових доповідей. Причому, варто використовувати як класичні зразки запису (наприклад, вправи для поліпшення дикції), так і записи зроблені під час роботи у групі. Крім того, доцільно пропонувати студентам самим виготовляти засоби наочності, наприклад, моделі різних видів промов або моделі лекцій тощо.

**Висновок:** Технології формування комунікативної компетенції є, володіння мовними нормами, невербальними засобами спілкування, навичками діалогового мовлення, технікою словесної взаємодії, правилами мовленнєвого та ділового етикету.

**Джерела та література:**

1. Абдуллина О. А. Общепедагогическая подготовка учителя в системе высшего образования. – М. : Просвещение, 1984. – С.33.
2. Автономова С. И. Обогащение фразеологического запаса учащихся // Русский язык в школе. – 1989. – №3. – С. 40-48.
3. Адамов Е. А. В лаборатории лектора. – М. : Знание, 1968. – 79 с.
4. Акишина А. А., Формановская Н. И. Речевой этикет. – М.: МГУ, 1973. – 87 с.
5. Богомолова Н. Н. Массовая коммуникация и общение. – М., 1986.
6. Донченко Е. А., Титаренко Т. М. Личность : конфликт, гармония. – К., 1989.
7. Каган М. С. Мир общения. Проблема, межсубъектных отношений. – М., 1988.
8. Ситниченко Л. А. Человеческое общение в интерпретациях современной западной философии. – К., 1990.
9. Толстых А. В. Наедине со всеми : о психологии общения. – Минск, 1990.
10. Человек в системе Наук. – М., 1989.

**Трегулова И.П.****УДК 331.109.6****СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ  
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

*Аннотация.* Теоретически обоснован и проверен комплекс организационно-педагогических условий, обеспечивающий эффективность управления конфликтами в производственном коллективе; на основе комплекса организационно-педагогических условий разработаны рекомендации и пути совершенствования механизма управления конфликтами на предприятиях индустрии туризма.

**Ключевые слова:** конфликтология, управление, мотивация, механизм, предприятия индустрии туризма.

*Анотація.* Теоретично обґрунтований і перевірений комплекс організаційно-педагогічних умов, що забезпечує ефективність управління конфліктами у виробничому колективі; на основі комплексу організаційно-педагогічних умов розроблені рекомендації і дороги вдосконалення механізму управління конфліктами на підприємствах індустрії туризму.

**Ключові слова:** конфліктологія, управління, мотивація, механізм, підприємства індустрії туризму.

*Summary:* The complex of organization and pedagogical conditions, providing efficiency of conflict management in a production unit is grounded and tested in a theoretical way. On the basis of the complex of organization and pedagogical conditions recommendations and ways of improving the mechanism of conflict management at the enterprises of tourism industry are developed.

**Key words:** conflict management, management, motivation, mechanism, tourism industry enterprises.

**Постановка проблемы.** В настоящее время Украина функционирует в условиях рыночной экономики. И в данной ситуации выживает только тот, кто наилучшим образом использует имеющиеся у него ресурсы для получения максимального количества прибыли, решая основные проблемы экономической деятельности. Однако всё это становится возможным лишь при правильном взаимодействии индивидов в целом, а так же руководителей и персонала непосредственно на предприятиях индустрии туризма.

Не мало важной формой взаимодействия индивидов в обществе является конфликт, под которым в самом общем смысле понимают противоречие различных как объективных, так и субъективных тенденций в мотивах, отношениях, действиях и поведении личностей, групп и других объединений.

Конфликты существуют ровно столько, сколько существует человек, так как возникают они только в процессе взаимодействия индивидов в обществе. Большую часть времени, которые проводят на работе, контактируя с начальством и подчиненными, общаясь с сослуживцами, строя совместную деятельность с партнерами компании. При таком плотном графике общения возникает масса причин, по которым индивиды не совсем правильно понимают друг друга, что и приводит к спорам и разногласиям. Если создававшаяся ситуация представляет собой угрозу к достижению поставленных целей хотя бы для одного из участников взаимодействия, то возникает конфликт.

Как известно, конфликт имеет субъективную природу, и поэтому необходим анализ всей совокупности факторов, предопределяющих его возникновение. Даже внутри предприятия, по мере того как оно становится более специализированным и растет число его подразделений, почва для противоречий только расширяется.

Актуальность данной темы заключается в том, что современный руководитель должен хорошо представлять истинные причины разворачивающегося конфликта в организации и анализировать его последствия. Сам конфликт всегда осознан, но его мотивы для субъекта не всегда ясны и понятны. Поэтому очень важным является умение руководителя предотвращать возникновение конфликтных ситуаций, сглаживать их последствия, разрешать споры, и умение подвести людей из вражды интересов к сотрудничеству и взаимопониманию.

Несовершенство системы управления трудовыми конфликтами на предприятии индустрии туризма и недостаточная научная разработанность данной проблемы обусловили выбор темы данного исследования.

**Анализ последних исследований и публикаций.** Проблема управления трудовыми конфликтами исследовалась такими учеными как: Гришина Н.В., А.В. Дмитриев, Ю.Г. Запрудский, А.К. Зайцев, В. Зигерт., Л. Ланг, П.А. Малиновский, В.Н. Меньшова, Е.Б.Моргунов и др.