

## ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА ЧАСТИНА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЕКОНОМІЧНОЇ ГАЛУЗІ

### BUSINESS COMMUNICATION AS A COMPONENT OF PROFESSIONAL ACTIVITY OF FUTURE SPECIALISTS IN THE ECONOMIC BRANCH

*У статті розглядається поняття, пов'язане з розвитком ділового спілкування як складової частини професійної діяльності майбутніх фахівців економічної галузі. Визначено види й умови комунікативного процесу загалом і ділового спілкування зокрема. Представлено медіа-канали ділового спілкування (веб-комунікація, відеозв'язок, електронні повідомлення, звіти, презентації, телефонні наради, форуми) та його види (вербальне, невербальне, письмове, робоче, електронне, командне). Обґрунтовано чинники, від яких залежить процес спілкування людей у колективі.*

**Ключові слова:** культура спілкування, комунікативний процес, професійна комунікація, ділове спілкування, формування професійних навичок.

*В статье рассмотрены понятия, связанные с развитием делового общения как одного из критериев формирования профессиональных навыков студентов-экономистов. Определены виды и условия коммуникативного процесса в целом и делового общения в частности. Представлены медиаканалы делового общения (веб-коммуникация, видеосвязь, электронные сообщения, отчеты, презентации, телефонные совещания, форумы) и его виды (вербальное, невербальное, письменное, рабочее, электронное, командное). Обоснованы факторы, от которых зависит процесс общения людей в коллективе.*

**Ключевые слова:** культура общения, коммуникативный процесс, профессиональная коммуникация, деловое общение, формирование профессиональных навыков.

*The article discusses concepts related to the development of business communication as one*

*of the criteria for the formation of professional skills of economics students. An important step in the development of social consciousness of the younger generation is the formation of a new scientific economic thinking, the motivation to constantly update their knowledge and skills, the desire for personal improvement, to analyze the results of their work and the work of the whole team. This task is primarily for economic institutions of higher education, which must train highly qualified specialists. The article defines the types and conditions of the communicative process and one of its component – business communication. Business communication is defined as communication, the purpose of which is to organize and optimize production, scientific, commercial or other activities, where the interests of the cause, rather than specific interlocutors, are in the first place. Mediachannels for business communication (webcommunication, videocommunication, electronic messages, reports, presentations, telephone meetings, forums) and its types (verbal, non-verbal, written, business, electronic, command) are presented. The factors that determine the process of communication of people in a team are substantiated. It was concluded that the formation of professional skills of economics students is impossible without such a component as business communication. Competence in the field of business communication is directly related to success or failure in any business. Therefore, the communicative competence of representatives of economic professions is an essential part of the professional world view.*

**Key words:** communication culture, communication process, professional communication, business communication, formation of professional skills.

УДК 316.77:174-057.87:33:378.4  
(477.54-25)ЖНЕУ

**Михайлюк Н.В.,**  
старший викладач кафедри  
українознавства і мовної підготовки  
іноземних громадян  
Харківського національного  
економічного університету  
імені Семена Кузнеця

**Постановка проблеми.** В Україні відбуваються події, які впливають на політичне, економічне, суспільне життя країни. Для плідного розвитку економіки потрібні фахівці, котрі зацікавлені у високих результатах своєї діяльності, володіють професійною майстерністю, працюють активно та мають креативний новаторський підхід. Саме молодь здатна ефективно реалізувати ці потреби суспільства. Важливим кроком на шляху розвитку соціальної свідомості молодого покоління є формування нового наукового економічного мислення, мотивація до постійного оновлення своїх знань і навичок, прагнення до особистого вдосконалення, до аналізу результатів своєї роботи та роботи всього колективу. Це завдання стоїть, насамперед, перед закладами вищої освіти економічного профілю, які мають готувати фахівців високої професійної кваліфікації.

Під час навчального процесу необхідно орієнтуватися не тільки на формування системи знань, вмій і навичок студента-економіста, на досвід

його практичної діяльності, але й на рівень розвитку соціально-економічного спілкування, що в комплексі складає професійну компетенцію економіста. Сучасне суспільство потребує ініціативних, творчих, мотивованих, комунікабельних спеціалістів, які володіють вмінням взаємодії з іншими людьми та високим рівнем культури спілкування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вивчення й аналіз сучасних економічних досліджень і публікацій засвідчує, що проблемою ділового спілкування як складової частини професійної діяльності майбутніх фахівців економічної галузі цікавилися чимало науковців-економістів. До них слід віднести В.В. Кулішова, Ю.О. Гайдученко, С. Вітер, Н. Білан, В.В. Борисенко, Ю.Ю. Гордійчук, Ю.В. Причину, Д.Д. Зоц, Т.В. Крамаренко, О.В. Литвинову, С.О. Пілішек та ін.

**Постановка завдання.** Мета статті – розглянути та проаналізувати вимоги до формування професійної комунікації майбутніх фахівців економічної галузі відповідно до умов сучасного суспіль-

ства та потреб економічного ринку; узагальнити фактори, що впливають на високий рівень комунікативної підготовки студентів-економістів.

**Виклад основного матеріалу дослідження.**

Високий рівень культури спілкування формується в процесі комунікації, яка є важливим чинником існування суспільства, оскільки суспільства без спілкування немає. Комунікація є тим процесом, що забезпечує утворення суспільства.

Комунікативний процес – це взаємодія між різними суб'єктами комунікації, за якого здійснюється обмін інформацією. Він включає динамічну зміну етапів формування, передавання, приймання, розшифрування і використання інформації в обох напрямках під час взаємодії комунікантів.

Ми живемо у світі комунікації, де більшість свого часу людина витрачає на спілкування. Дослідження показали, що близько 70% часу індивіда припадає на комунікацію: людина пише, читає, говорить, слухає. Жодна людина чи група людей не може існувати без комунікації. Тільки комунікація забезпечує передачу інформації та ідей.

Основні види комунікації: 1) міжособистісна комунікація – безпосередній контакт людей; 2) групова комунікація – ситуації, коли люди вступають у спілкування в малих групах; 3) масова комунікація – це процес поширення інформації і впливу в суспільстві за допомогою спеціальних засобів, друку, телебачення, радіо, кіно і т. д., внаслідок чого повідомлення надходить відразу до великих груп людей [6].

Для здійснення процесу комунікації необхідні такі умови:

1. Наявність щонайменше двох осіб: відправника – особи, яка генерує інформацію, призначену для передачі, й одержувача – особи, для якої призначена інформація, що передається.
2. Наявність повідомлення, тобто закодованої за допомогою будь-яких символів інформації, призначеної для передачі.
3. Наявність каналу комунікації, тобто засобу, за допомогою якого передається інформація.
4. Наявність зворотного зв'язку, тобто процесу передачі повідомлення у зворотному напрямку: від одержувача до відправника. Таке повідомлення містить інформацію про ступінь сприйняття і зрозумілості отриманого повідомлення [5].

За сферою спілкування виокремлюють професійну комунікацію, яка здійснюється спеціально підготовленими фахівцями. Професійної комунікації навчають, якщо професійна діяльність вимагає вмінь ефективно встановлювати контакт, проводити переговори і виступи, вести ділове спілкування по телефону, проводити відбіркові інтерв'ю, вести ділову переписку [11].

Одним із видів професійної комунікації є ділове спілкування.

Ділове спілкування визначають як вид спілкування, метою якого є організація й оптимізація

виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників. Ділове спілкування є специфічною формою контактів і взаємодії людей, котрі є представниками певної організації, установи, компанії. Воно охоплює обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями [9].

Ділове спілкування включає в себе такі аспекти: маркетинг, бренд-менеджмент, відносини з клієнтами, поведінку споживача, рекламу, зв'язки з громадськістю, корпоративне спілкування, залучення населення, управління репутацією, міжособистісне спілкування, залучення співробітників і керування подіями.

Медіаканали для ділового спілкування включають Інтернет, друковані засоби масової інформації, радіо, телебачення, докільця та передачу інформації «із вуст в уста». Існує декілька методів ділового спілкування:

1. Веб-комунікація – для кращого і більш досконалого спілкування в будь-який час і в будь-якому місці.
2. Відеозв'язок, який дозволяє людям у різних місцях проводити інтерактивні наради.
3. Електронні повідомлення, що забезпечують миттєве письмове спілкування по всьому світу.
4. Звіти – займають важливе місце в документуванні будь-якого відділу.
5. Презентації – дуже популярний спосіб спілкування для всіх типів організацій, зазвичай, за участі аудіовізуальних матеріалів, таких як копії доповідей або матеріалів, підготовлених у Microsoft PowerPoint або Adobe Flash.
6. Телефонні наради, які уможливають спілкування на відстані.
7. Форуми, що дозволяють людям миттєво розміщувати інформацію в централізованому місці [3].

Види ділового спілкування:

1. Вербальне – один із видів спілкування, який включає в себе використання слів. Вербальне спілкування може бути усним, коли використовується розмовна мова (розмови між людьми, по телефону, запису мови на різні носії) і *письмовим* (листи, записи, бланки, використання електронної пошти).
2. Невербальне – це спосіб спілкування, що переважно використовує мову тіла та інші фізичні жести як засіб спілкування. В основі невербальної комунікації лежить інформація, послана відправником без використання слів, замість яких застосовуються будь-які інші символи. До основних функцій невербальної комунікації належать доповнення і заміщення промови, відображення

емоційних станів партнерів по комунікативному процесу.

3. Письмове – вид спілкування, який включає в себе тільки письмові форми, які потребують системного, логічно пов'язаного викладу, особливої продуманості, плановості, усвідомленості. У письмовому спілкуванні все має бути зрозумілим виключно з його власного смислового змісту, з його контексту [2].

4. Робоче – спосіб спілкування, який регламентує систему робочих відносин, пов'язаних з ієрархією. Особливо часто застосовується під час прийому на роботу. Робоче спілкування – це система службового підпорядкування молодших за посадою старшим. Це правила поведінки з колегами, виконання завдань, поставлених керівником, взяття на себе певної ролі, повага до того, хто обіймає вищу посаду [10].

5. Електронне – сучасний спосіб спілкування, який включає електронні та нові технології для спілкування, такі як телеконференції, електронні повідомлення і т. д.

Телеконференція – вид заходу, в якому групова комунікація здійснюється між територіально розподіленими учасниками за допомогою технічних засобів. Приклади: телефонні конференції, аудіоконференції, чат, поштові конференції, відеоконференції тощо.

Відеоконференція – телекомунікаційна технологія, що забезпечує одночасну двосторонню передачу, обробку, перетворення та представлення інтерактивної інформації на відстані в режимі реального часу за допомогою апаратно-програмних засобів обчислювальної техніки.

Вебінар – це спосіб організації зустрічей онлайн, формат проведення семінарів, тренінгів та інших заходів за допомогою Інтернету [12].

Електронна пошта – це служба Інтернету, призначена для пересилання комп'ютерними мережами повідомлень (електронних листів) від деякого користувача одному чи групі адресатів. Часто цю службу називають e-mail (англ. electronic mail – електронна пошта) [8].

Голосова пошта – один із сучасних способів спілкування, за допомогою якого можна передавати приватні повідомлення голосом. Цю функцію виконує технологія, відома як звукова передача повідомлень або голосова пошта.

6. Командне – одна з форм спілкування, яка проявляється в командній роботі та співпраці. Команда – це спеціально підібрана група людей для об'єднання їхніх зусиль, спрямованих на розв'язання проблемної ситуації чи спільне виконання важливого завдання [7].

Мета діяльності, її мотиви, організація дій співробітників визначають характер відносин, що складаються в групі.

Спільна діяльність – один із основних видів людського спілкування. Вона неможлива без

наявності контактів між підлеглими, без обміну інформацією з метою успішного розв'язання завдань.

Спілкування в колективній дії може набувати різних форм. До них відносять: сповіщення, пропозицію, прохання, вимогу, наказ і установку. Усе це може здійснюватися як в усній, словесній, так і в знаковій формі передавання інформації – за допомогою жестів, міміки, умовних рухів та інших кодів для передавання інформації з метою використання її під час виконання справи.

**Висновки з проведеного дослідження.** Отже, формування професійних навичок студентів-економістів неможливе без такого складника, як ділове спілкування. Володіння культурою ділового спілкування сприяє встановленню і розвитку відносин співробітництва і партнерства між колегами, керівниками і підлеглими, партнерами і конкурентами і багато в чому визначають їх ефективність [1]. Лише за умов виконання умов процесу професійної комунікації й урахування методів і видів ділового спілкування процес формування професійних навичок студентів економічної галузі може досягти бажаного результату.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування. URL: [umo.edu.ua/images/content/.../dilove\\_spilkuv\\_1.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/.../dilove_spilkuv_1.pdf).
2. Види мовлення та їх характеристика. URL: [https://pidruchniki.com/13820328/psihologiya/vidi\\_movlennya\\_harakteristika](https://pidruchniki.com/13820328/psihologiya/vidi_movlennya_harakteristika).
3. Ділове спілкування. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Ділове\\_спілкування](https://uk.wikipedia.org/wiki/Ділове_спілкування).
4. Засоби електронного спілкування. URL: [https://stud.com.ua/30648/psihologiya/zasobi\\_elektronnogo\\_spilkuvannya](https://stud.com.ua/30648/psihologiya/zasobi_elektronnogo_spilkuvannya)
5. Комунікація. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Комунікація>.
6. Комунікація: поняття та види. URL: <http://studies.in.ua/ru/sociologiya-shpargalki/3293-komunkacya-ponyattya-ta-vidi.html>.
7. Організація командної роботи. URL: [https://pidruchniki.com/10140809/menedzhment/organizatsiya\\_komandnoyi\\_roboti](https://pidruchniki.com/10140809/menedzhment/organizatsiya_komandnoyi_roboti).
8. Поштова служба інтернету. Електронна скринька та електронне листування. URL: <http://narodna-osvita.com.ua/7225-rozdl-1-elektronnelistuvannya.html>.
9. Прищак М.Д., Залюбівська О.Б., Слободянюк О.М. Ділове спілкування. URL: [https://web.posibnyku.vntu.edu.ua/icgn/14prishak\\_dilove\\_spilkuvannya1.html](https://web.posibnyku.vntu.edu.ua/icgn/14prishak_dilove_spilkuvannya1.html).
10. Про службову субординацію. URL: <https://hh.ua/article/21502>.
11. Професійна комунікація. URL: [http://psychologis.com.ua/professionalnaya\\_kommunikaciya-1.htm](http://psychologis.com.ua/professionalnaya_kommunikaciya-1.htm).
12. Що таке телеконференція; відеоконференція; вебінар? URL: <https://urok.in.ua/content/5-shcho-take-telekonferenciya-videokonferenciya-vebinar>.