

УДК 378.147:81'27:005.942

Мунтян О. О.

к. філол. н., доцент,
доцент кафедри філології та перекладу
Київський національний університет
технологій та дизайну, Україна

**ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЧЕРЕЗ
ВИВЧЕННЯ ПРАВИЛ ПРИЙМАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ У
КУРСІ «ДІЛОВА УКРАЇНСЬКА МОВА»**

У сучасних умовах розвитку державного управління, сфери послуг та бізнесу культура приймання відвідувачів є важливою складовою професійної компетентності фахівців. Уміння правильно, ввічливо та ефективно спілкуватися з відвідувачами безпосередньо впливає на імідж установи, рівень довіри громадян і загальну якість надання послуг. Саме тому вивчення правил приймання відвідувачів у курсі «Ділова українська мова» є актуальним компонентом підготовки майбутніх спеціалістів. Під час вивчення дисципліни студенти опановують комплексний діловий етикет, що охоплює вербальні, невербальні та організаційні аспекти спілкування. Теоретична підготовка включає засвоєння принципів ввічливості, емпатії, толерантності, конфіденційності та клієнтоорієнтованості з урахуванням національних особливостей українського ділового спілкування та міжнародних стандартів.

На практичних заняттях студенти відпрацьовують типові ситуації: зустріч і привітання відвідувача, з'ясування мети візиту, надання інформації, перенаправлення до відповідального фахівця, завершення спілкування. Особлива увага приділяється опануванню формул мовленнєвого етикету, звертань, висловів подяки, вибачення та прощання.

Важливим елементом курсу є аналіз і відпрацювання конфліктних ситуацій. Студенти вивчають типові причини виникнення конфліктів під час приймання відвідувачів (тривале очікування, непорозуміння, незадоволення якістю послуг, емоційний стан відвідувача) та опановують ефективні стратегії їх вирішення. Вони вчаться розпізнавати емоційні стани відвідувачів, використовувати техніки деескалації конфлікту, зберігати емоційну стійкість і професійну дистанцію навіть у складних ситуаціях.

Під час рольових ігор студенти моделюють конфліктні сценарії: агресивного відвідувача, який висловлює незадоволення, клієнта, який пред'являє необґрунтовані вимоги, або відвідувача в стані сильного емоційного збудження. Вони відпрацьовують конструктивні моделі реагування, зокрема техніку «емпатичного віддзеркалення» («Я бачу, що Ви дуже роздратовані, і розумію чому»), перефразування («Якщо я правильно Вас зрозумів, Вас не влаштовує термін надання послуги?»), а також алгоритм переходу від конфлікту до співпраці. Особлива увага звертається на заборонені мовленнєві конструкції, які можуть загострити конфлікт (звинувачення, ігнорування, сарказм, формально-бюрократичний тон).

У навчальному процесі широко застосовуються симуляційні методи: рольові ігри, сценарне моделювання, відеотренінги та аналіз реальних кейсів. Систематична відеофіксація студентських виступів з подальшим детальним самоаналізом, взаємооцінюванням і обговоренням під керівництвом викладача сприяє розвитку рефлексивних умінь і формуванню свідомої комунікативної поведінки.

Крім того, студенти опановують специфіку приймання відвідувачів у телефонному режимі, через електронну пошту та в умовах гібридного спілкування, що є особливо важливим у сучасному цифровому середовищі.

Таким чином, включення модуля «Правила приймання відвідувачів», з особливим акцентом на аналіз і вирішення конфліктних ситуацій, до курсу «Ділова українська мова» значно підвищує практико-орієнтованість підготовки фахівців. Воно сприяє формуванню високої комунікативної культури, емоційного інтелекту, стресостійкості та готовності до ефективної взаємодії з громадянами і клієнтами в будь-яких, навіть складних, умовах. Подальше вдосконалення цього модуля з урахуванням галузевої специфіки дозволить підвищити якість професійної мовленнєвої підготовки студентів і сприятиме формуванню позитивного іміджу українських установ та організацій.

Список літератури

1. Мунтян, О. О. (2024). Вивчення ділової української мови у закладах вищої освіти: особливості і перспективи. *Modernization of science and its influence on global processes*, 135–138. Bern, Swiss Confederation: International Center of Scientific Research.

2. Мунтян, О. О. (2023). Риторика ділового спілкування. *Актуальні питання гуманітарних наук*, 66(2), 151–154.