

ХТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ГНАТЮКА

**ЧОРНИЙ Віра Ярославівна**

УДК 378.14: 364.442.2

**ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ ДО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ  
ФАХІВЦІВ БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

**Автореферат**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата педагогічних наук

Тернопіль – 2011

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Університеті банківської справи Національного банку України.

**Науковий керівник:** кандидат педагогічних наук, доцент

**МЕЛЬНИЧУК Ірина Миколаївна,**

Тернопільський національний економічний університет, доцент кафедри соціальної роботи.

**Офіційні опоненти:** доктор педагогічних наук, професор

**ІВАНОВА Тетяна Вікторівна,**

Інститут педагогіки НАПН України,  
головний науковий співробітник;

кандидат педагогічних наук, доцент

**БАЛАШОВА Юлія Валеріївна,**

Національна академія Державної прикордонної служби України  
імені Богдана Хмельницького,  
професор кафедри соціально-економічних дисциплін.

Захист відбудеться 30 вересня 2011 року о 10.00 год. на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 58.053.03 Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка за адресою: зала засідань, вул. М. Кривоноса, 2, м. Тернопіль, 46027.

З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка за адресою: вул. М. Кривоноса, 2, м. Тернопіль, 46027.

Автореферат розіслано 26 серпня 2011 р.

Учений секретар

спеціалізованої вченої ради

Г. М. Мешко

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми дослідження.** У сучасній банківській справі вагоме значення має компетентність фахівців у сфері ділових комунікацій. Професійна діяльність вимагає від працівників цієї галузі підвищеної зібраності, досконалого володіння адекватними прийомами спілкування, які дозволяють досягнути позитивного результату і при цьому передбачити та мінімізувати можливі негативні наслідки в роботі. Якість професійного спілкування безпосередньо впливає на характер виконання службових завдань, послідовного й ефективного розв'язання складних фахових проблем, створює необхідні умови для зв'язків із різними структурами банку, для налагодження ділових взаємин з клієнтами і колегами по роботі, що суттєво підвищує ефективність праці. Тому майбутнім працівникам банківської справи як носіям певних соціально-професійних ролей, що розглядаються як спосіб обов'язкової поведінки фахівця, необхідний належний рівень готовності щодо організації професійного спілкування. За даними Л. Еррери, особи, які працюють у сфері надання банківських послуг, витрачають від 50 % до 90% робочого часу на проведення бесід, переговорів, роз'яснення, нарад, дискусій, презентацій, звітів.

Практика показує, що випускники вищих навчальних закладів цього профілю не володіють ґрунтовними знаннями, вміннями та навичками у сфері професійного спілкування. З метою полегшення процесу адаптації молодого фахівця у колективі необхідно навчити його уникати конфліктних ситуацій та долати комунікативні бар'єри, ознайомити з нормами й оптимальними зразками взаємин з колегами, підлеглими, клієнтами та керівниками. Відтак актуальною стає проблема формування готовності майбутніх працівників банківської справи до професійного спілкування у процесі здобуття вищої освіти, що є ключовою ознакою рівня фахової компетентності студентів цього профілю підготовки й уможлиблюється під час вивчення дисциплін циклу гуманітарної підготовки, основою яких є діалогічна комунікативна взаємодія.

Загальні питання розвитку комунікативної компетентності студентів досліджувалися на теоретичному і методологічному рівнях у працях Дж. Андерсена, Ф. Бацевича, Л. Барановської, Т. Сухаревої. Протягом останніх років захищено ряд дисертаційних досліджень (В. Баркасі, А. Бичок, Н. Горбунова, Н. Завіниченко, Ю. Ємельянов, В. Калінін, С. Курашова, В. Лівенцова, С. Макаренко, Є. Мірошніченко, Л. Савенкова) у галузі професійного спілкування фахівців різних професійних сфер. Г. Бороздіна, Н. Власова, М. Ночевнік вивчали психологічні механізми ділового спілкування; А. Єгоршін, Ф. Кузін, З. Смелкова досліджували процеси управління персоналом; І. Галимзянова, Л. Еррера, О. Полякова проаналізували соціально-педагогічні детермінанти формування комунікативної компетентності менеджера; Н. Долгополова, Є. Кліменко, Н. Павлова, І. Ярошук вивчали формування комунікативних умінь у процесі підготовки до професійного спілкування майбутніх економістів. Проте спеціальні наукові дослідження, які би висвітлювали конкретну проблематику формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи під час навчання у

вищих навчальних закладах, відсутні.

Аналіз психолого-педагогічної літератури та особистий досвід практичної діяльності дозволив виокремити певні суперечності процесу формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи, а саме: *між соціальним замовленням на реалізацію освітньої програми підготовки професіоналів із високим рівнем комунікативної компетентності та традиційною орієнтованістю змісту економічної освіти у вищих навчальних закладах на знаннєву парадигму; між переважанням пояснювально-ілюстративних методів навчання, що обумовлюють репродуктивний стиль діяльності студентів і необхідністю застосування інтерактивних методик, які є високоефективними саме для формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців; між стереотипністю використання шаблонних схем у комунікативній поведінці під час професійного спілкування та необхідністю застосування інноваційних підходів у спілкуванні працівників банківської справи.*

Отже, актуальність проблеми формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи, її недостатня теоретична і методична розробка та нагальна потреба у виробленні практичних механізмів підготовки студентів цього профілю до професійної діяльності через підвищення рівня професійного спілкування стали вирішальними факторами при визначенні теми дисертаційного дослідження: **«Формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи».**

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дослідження проводилося відповідно до плану науково-дослідних робіт Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка в рамках проекту «Організація навчально-творчої діяльності з використанням сучасних освітніх, педагогічних та інформаційних технологій у системі неперервної освіти» (державний реєстраційний номер 0196U012548). Тема дисертації затверджена вченою радою Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (протокол № 9 від 29.04.2004 р.) та узгоджена в Раді з координації наукових досліджень у галузі педагогіки та психології в Україні (протокол № 5 від 25.05.2004 р.).

**Мета дослідження** полягає у теоретичному обґрунтуванні й експериментальній перевірці педагогічних умов та структурної моделі формування готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування у процесі вивчення дисциплін гуманітарного циклу.

Відповідно до мети визначено такі **завдання дослідження**:

1. На основі аналізу наукових джерел та емпіричного досвіду підготовки фахівців уточнити сутність комунікативної компетентності та професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи.
2. Визначити компоненти, показники та рівні сформованості готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування.

3. Обґрунтувати та експериментально перевірити педагогічні умови формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи.

4. Розробити та експериментально перевірити дієвість структурної моделі формування готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування.

**Об'єкт дослідження** – професійна підготовка майбутніх фахівців банківської справи у вищих навчальних закладах.

**Предмет дослідження** – педагогічні умови формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

**Теоретико-методологічну основу дослідження** становлять: теорія наукового пізнання; системний підхід до опису явищ об'єктивної дійсності; засади та концептуальні положення психолого-педагогічних підходів до організації навчально-виховного процесу у вищих навчальних закладах; нормативні документи в галузі освіти. В основу дослідження було покладено праці вітчизняних та зарубіжних дослідників щодо психолого-педагогічних властивостей комунікації (Н. Бабич, А. Батаршев, А. Егідес, А. Панфілова, Б. Ломов); структури та функцій спілкування (О. Бодальов, Л. Вечер, Л. Карпенко, Ф. Кузін); сутності професійного спілкування (Ю. Балашова, Л. Орбан-Лембрик, В. Радул, Є. Руденський, М. Трегубенкова); змісту професійного спілкування студентів фінансово-економічних напрямів (Г. Бороздіна, І. Галимзянова, Н. Долгополова, Л. Еррера, А. Єгоршін, Т. Іванова, В. Лівенцова, М. Ночевнік, О. Полякова, Г. Сагач, З. Смелкова та інші).

Для вирішення поставлених завдань було застосовано комплекс взаємодоповнюючих **методів дослідження**: *теоретичні*: аналіз педагогічної, психологічної та методичної літератури з проблеми дослідження – для визначення сутності, змісту та особливостей формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи; *моделювання* – для розробки структурної моделі формування готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування; *емпіричні*: педагогічне спостереження, опитування, тестування, анкетування, бесіди та інтерв'ю, експертна оцінка – для констатації стану сформованості готовності до професійного спілкування; *педагогічний експеримент* – для перевірки ефективності розробленої моделі та педагогічних умов формування готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування; *математичної статистики* та графічного зображення результатів дослідження – для опрацювання отриманих результатів та їх інтерпретації.

**Експериментальна база дослідження.** Дослідження проводилося на базі Університету банківської справи Національного банку України у 2004–2010рр. Усього різними видами дослідження було охоплено 18 викладачів та 350 студентів Університету банківської справи Національного банку України таких напрямів підготовки, як «Економічна кібернетика», «Банківська справа», «Фінанси», «Управління персоналом та підприємництво», «Облік і аудит».

**Наукова новизна та теоретичне значення дослідження** полягають у тому, що *вперше*:

*визначено* та теоретично обґрунтовано сукупність педагогічних умов формування готовності фахівців банківської справи до професійного спілкування, а саме: посилення сформованості мотиваційного та операційно-дійового компонентів у процесі застосування інформаційних технологій; використання інтерактивних методів для реалізації діяльнісно-орієнтованого підходу у вивченні гуманітарних дисциплін; поглиблення професійної спрямованості у викладанні іноземної мови; використання психолого-педагогічних тренінгів під час вивчення навчальних дисциплін гуманітарного циклу;

*розроблено* структурну модель формування готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування, яка відображає взаємозв'язки між основними складовими: метою підготовки студентів цього профілю; компонентами, показниками, рівнями їхньої готовності до професійного спілкування; особливостями організації навчально-виховного процесу, що визначаються принципами, методами, формами навчання та педагогічними умовами, реалізація яких призводить до запланованого результату – сформованості належного рівня готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи;

*конкретизовано* сутність та зміст компонентів (мотиваційного, когнітивного, операційно-дійового) готовності до професійного спілкування та визначено їх показники за трьома рівнями: *низьким* (стихійним), *середнім* (нормативним), *високим* (професійним).

*Подальшого розвитку* набули механізми організації навчально-виховної діяльності студентів з урахуванням особливостей формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи в процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

**Практичне значення** отриманих результатів полягає в тому, що розроблено тренінгову програму «Підвищення рівня міжособистісного професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи», підготовлено комплекс навчально-методичних матеріалів для викладачів дисциплін циклу гуманітарної підготовки («Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Риторика», «Психологія і педагогіка», «Ділова іноземна мова», «Планування та управління кар'єрою», «Професійна іноземна мова», «Етика ділового спілкування»), які спрямовані на підвищення рівня готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування; удосконалено діагностику рівнів сформованості готовності до професійного спілкування. Зміст і результати наукового дослідження можуть бути використані викладачами вищих навчальних закладів для формування готовності майбутніх фахівців у сфері професійного спілкування.

Результати дослідження **впроваджено** в навчально-виховний процес Університету банківської справи Національного банку України (довідка № 01-15/927 від 30.12.2010р.), Тернопільського національного економічного університету (довідка № 126.38/4140 від 28.12.2010р.),

Хмельницького кооперативного торгівельно-економічного інституту (довідка № 9 від 13.01.2011р.).

**Особистий внесок автора.** Представлені в роботі наукові результати є самостійним внеском автора у вирішення проблеми, яка досліджується. У статті «Психолого-педагогічний тренінг як активний засіб підвищення комунікативної компетентності майбутнього фахівця фінансово-економічної сфери», написаній у співавторстві з І. Мельничук, дисертанткою охарактеризовано тренінг як найбільш ефективний засіб підвищення якості професійного спілкування майбутніх фахівців, що працюватимуть у сфері надання банківських послуг.

**Апробація результатів дисертації.** Основні положення та результати дослідження обговорювалися та отримали позитивні відгуки на *міжнародній науково-практичній конференції* «Иновационные технологии в образовании» (Ялта, 2010 р.); *всеукраїнській науково-практичній конференції* «Перспективні інновації у підготовці педагогічних та інженерних кадрів: теорія, методологія, досвід» (Херсон, 2010 р.); *I Всеукраїнському науково-методичному семінарі* «Забезпечення наступності змісту в системі ступеневої вищої та післядипломної освіти: українські традиції та європейська практика» (Хмельницький, 2010), на звітних наукових конференціях викладачів Університету банківської справи Національного банку України (2004-2011рр.).

**Публікації за темою дисертації.** Основні результати дослідження відображено в 11 наукових публікаціях, 10 з яких – одноосібні, у тому числі: 8 статей у наукових фахових виданнях та 1 – у матеріалах наукових конференцій, 2 – інші публікації.

**Структура й обсяг дисертації.** Дисертація загальним обсягом 324 сторінки складається зі вступу, двох розділів, висновків, 15 додатків і списку використаних джерел (232 найменування, з яких 15 – іноземною мовою). Основний зміст дисертації викладено на 174 стор. , який містить 15 рисунків і 21 таблицю загальним обсягом 19 сторінок.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ**

У **вступі** обґрунтовано актуальність обраної теми, визначено мету, завдання, об'єкт, предмет, психолого-педагогічні засади дослідження, розкрито його наукову новизну, теоретичне та практичне значення, подано відомості про експериментальну базу, апробацію та впровадження основних результатів дослідження.

У першому розділі – **«Теоретичні аспекти дослідження формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи»** – здійснено аналіз ключових наукових категорій: комунікативна компетентність та професійне спілкування; розглянуто сутність і зміст професійного спілкування фахівців банківської справи; визначено основні критерії, показники та рівні готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців, які працюватимуть у банківській сфері; здійснено аналіз стану готовності до професійного

спілкування студентів – майбутніх фахівців банківської справи.

Питання формування готовності до професійного спілкування в останні роки стало актуальним та розглядається науковцями у різних ракурсах. Зокрема, історична сторона процесу спілкування вперше була досліджена О. Холодовичем; філософські аспекти вивчали В. Соковнін, Б. Ломов, В. Фефелова; психологічні механізми висвітлені у роботах Ю. Ємельянова, Л. Карпенко, Л. Петровської, В. Семиченко та ін. Професійне спілкування досліджувалося на теоретичному і методологічному рівнях у педагогічних працях Дж. Андерсена, Л. Барановської, Ф. Бацевича, Л. Дарійчук, Е. Руденського, Т. Сухаревої та ін.

У контексті проведеного дослідження встановлено, що комунікативна компетентність – це необхідна база для оптимізації професійного спілкування майбутнього фахівця, котрий працюватиме у сфері надання банківських послуг. Якість професійного спілкування безпосередньо впливає на характер виконання службових завдань та вирішення багатьох професійних проблем, створює необхідні умови для формування зв'язків з різними структурами, дозволяє послідовно й ефективно вирішувати складні професійні завдання. На основі наукових праць Н. Долгополової, І. Ізаренко, В. Лівенцової, Н. Медніса, Г. Сагач та ін. проаналізовано різновиди (представницьке, пізнавальне, переконувальне, експресивне, сугестивне, ритуальне), функції (інструментальну, інтегративну, трансляційну, експресивну, функцію самовираження, контролю, соціалізації), види (вербальне, невербальне; усне, письмове; офіційне, неофіційне; формальне, неформальне; внутрішнє, міжособистісне, публічне, масове, міжнародне) професійного спілкування фахівців банківської справи. Виокремлено особистісні якості (домінантні, периферійні та професійні) та протипокази, які можуть мати фахівці, що працюють у сфері надання банківських послуг, під час професійного спілкування.

У результаті дослідження встановлено, що професійному спілкуванню фахівців банківської справи притаманна поліфункціональність та наявність особистісної (мотиваційно-ціннісної установки, професійні орієнтації) і поведінкової (способи та прийоми організації спілкування) підструктур. Охарактеризовано комунікативний, інтерактивний, перцептивний і спонтанно-креативний аспекти професійного спілкування. Відповідно до виокремлених аспектів досліджено основні механізми (кодування, осмислення, взаємовплив, взаєморозуміння, координація, узгодження, ідентифікація, емпатія, рефлексія, переживання, зростання) реалізації професійного спілкування. Основою професійного спілкування є теоретичні знання, практичні уміння, навички і досвід. Для професійного становлення та готовності до професійного спілкування майбутньому фахівцю необхідний належний рівень іншомовної комунікативної компетентності.

На основі проведеного теоретичного аналізу готовність до професійного спілкування трактуємо як стан особистості, що полягає в активному формуванні необхідних теоретичних знань, практичних умінь та особистісних якостей, які визначають ставлення майбутнього фахівця



до професійної діяльності та забезпечують її успішне виконання. У структурі готовності до професійного спілкування майбутнього фахівця банківської справи виділено такі взаємопов'язані компоненти: *мотиваційний* (спонукальний); *когнітивний* (інтелектуальний); *операційно-дійовий* (виконавський) та визначено їхні показники. Готовність студентів до професійного спілкування визначається станом сформованості кожного з перерахованих компонентів. У дослідженні готовність студентів у галузі професійного спілкування розглядається за трьома рівнями: *низький* (стихийний), *середній* (нормативний), *високий* (професійний). Усі три рівні диференціювалися у міру вияву сукупності виокремлених компонентів та їх показників. Показниками мотиваційного (спонукального) компонента були стійка позитивна внутрішня мотивація до професійного спілкування та особистісні риси характеру; показниками когнітивного (інтелектуального) компонента – теоретичні знання в галузі професійного спілкування й іншомовна комунікативна компетентність; показники операційно-дійового (виконавського) компонента – це комунікативні уміння, рефлексія та самовдосконалення у сфері професійного спілкування.

Зокрема, високий рівень характеризується максимальним проявом усіх показників готовності студента до професійного спілкування; середній – передбачає, що більшість показників готовності до професійного спілкування виявляються достатньою мірою; низький рівень виражається слабким проявом готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування.

З метою діагностики стану готовності студентів до професійного спілкування на базі Університету банківської справи Національного банку України у 2006–2007 рр. було проведено констатувальний етап експерименту, в якому було задіяно 350 студентів III курсу таких напрямів підготовки, як «Економічна кібернетика», «Банківська справа», «Фінанси», «Управління персоналом та підприємництво», «Облік і аудит» та 18 викладачів. На основі опитування, анкетування, комплексного тестування, експертних оцінок встановлено, що високий рівень готовності мають 18,57% респондентів за показниками мотиваційного компонента, 16,57% – за показниками когнітивного компонента, 13,14% – за показниками операційно-дійового компонента готовності; тоді як переважна більшість майбутніх фахівців банківської справи мають низький та середній рівень готовності до професійного спілкування. Отримані результати свідчать про стихійність процесу підготовки студентів до фахового спілкування та про необхідність цілеспрямованої діяльності викладачів у зазначеному напрямі.

У другому розділі – **«Експериментальна робота з формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи»** – охарактеризовано педагогічні умови формування готовності до професійного спілкування та висвітлено механізми їх практичного впровадження; обґрунтовано структурну модель формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи, висвітлено та інтерпретовано

результати формувального етапу експерименту.

У процесі дослідження встановлено, що суттєвий позитивний потенціал у процесі формування у майбутніх фахівців банківської справи готовності до професійного спілкування має розробка сукупності *педагогічних умов*, які є домінуючими елементами та впливатимуть на всі компоненти готовності (мотиваційний, когнітивний, операційно-дійовий) і, як результат, – призведуть до позитивних змін у навчально-виховному процесі. Виокремлюючи педагогічні умови, ми брали до уваги наукові дослідження Ю. Жукова та Л. Дарійчук про необхідність введення сукупності різнопланових факторів, необхідних і достатніх для виникнення, функціонування та зміни наявної системи, а також про те, що педагогічні умови повинні стимулювати студентів до самовдосконалення у галузі професійного спілкування. До педагогічних умов віднесено такі: посилення сформованості мотиваційного та операційно-дійового компонентів у процесі застосування інформаційних технологій; використання інтерактивних методів для реалізації діяльнісно-орієнтованого підходу у вивченні гуманітарних дисциплін; поглиблення професійної спрямованості у викладанні іноземної мови; використання психолого-педагогічних тренінгів під час вивчення навчальних дисциплін гуманітарного циклу.

Реалізація першої педагогічної умови – посилення сформованості мотиваційного та операційно-дійового компонентів у процесі застосування інформаційних технологій – мала позитивний вплив на процес формування показників мотиваційного та операційно-дійового компонентів готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи, що виявилось у переведенні зовнішньої мотивації навчання у внутрішню, в активізації творчої діяльності та підвищенні пізнавального інтересу студентів до гуманітарних дисциплін. До найбільш перспективних програм, які використовувалися у дослідженні, належать системи підготовки текстів (Microsoft Word); комп'ютерного перекладу (WebTransSite); електронних таблиць (Microsoft Excel); візуальної підтримки (Microsoft PowerPoint).

Друга педагогічна умова – використання інтерактивних методів для реалізації діяльнісно-орієнтованого підходу у вивченні гуманітарних дисциплін – безпосередньо вплинула на формування показників когнітивного, операційно-дійового компонентів готовності студентів до професійного спілкування. Доцільність її впровадження зумовлена необхідністю тісного взаємозв'язку в тріаді «знання-уміння-навички», що передбачає сформованість умінь студентів використовувати теоретичну гуманітарну підготовку на практиці в комунікативних ситуаціях професійного спрямування. У процесі дослідження виділено загальні закономірності викладання дисциплін гуманітарного циклу («Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Риторика», «Психологія і педагогіка», «Планування та управління кар'єрою», «Етика ділового спілкування»), що були однаковими для студентів усіх напрямів підготовки Університету банківської справи Національного банку України. З метою практичної реалізації другої педагогічної умови розроблені групові дискусії, спеціальні усні

завдання, практичні вправи, рольові ігри.

Введення *третьої* умови зумовлене великим потенціалом, яким володіє іноземна мова у процесі формування готовності до професійного спілкування. Під час вивчення навчальних дисциплін «Ділова іноземна мова», «Професійна іноземна мова» майбутні фахівці знайомилися з особливостями професійної діяльності своїх закордонних колег та потенційних партнерів, розвивали уміння розуміти та конкретизувати іншомовну інформацію, а також аналізували професійні ситуації, вивчали спеціальну професійно спрямовану літературу. Ця умова підсилювала процес формування операційно-дійового компонента готовності та стимулювала розвиток внутрішньої мотивації майбутніх працівників банківської справи. Для її практичного впровадження встановлено мовні межі сфери спілкування майбутніх фахівців банківської справ, виявлено частоту вживання слів у професійному мовному арсеналі, складено семантичний словник, розроблено систему вправ з урахуванням професійних можливостей, розроблено мікродіалоги, презентації, інноваційні семінари з елементами соціодрами.

Використання психолого-педагогічних тренінгів під час вивчення навчальних дисциплін гуманітарного циклу вплинуло на розвиток показників операційно-дійового та мотиваційного компонентів готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування. Участь студентів у тренінгу сприяла: підвищенню активності, впевненості, незалежності; формуванню адекватної самооцінки, «Я-концепції», зміні поглядів під час міжособистісного спілкування, вдосконаленню особистісних рис характеру, підсиленню внутрішньої мотивації до професійного спілкування. У рамках зазначеної умови розроблено та впроваджено тренінгову програму «Підвищення рівня міжособистісного професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи» (10 занять), основними завданнями якої були: вдосконалити рівень обізнаності студентів у спілкуванні; віднайти ефективні шляхи розв'язання комунікативних проблем; сформувати вміння регулювати свій емоційний стан та розвивати здатність до безконфліктного спілкування. Тренінгова програма мала на меті вдосконалення рівня обізнаності студентів в організації процедури професійного спілкування та передбачала пошук ефективних способів вирішення фахових завдань, пов'язаних із комунікативною діяльністю у сфері надання банківських послуг. У межах тренінгу студенти вирішували можливі конфліктні ситуації у професійній сфері, перебуваючи в умовах необхідності вибору оптимальної поведінки у процесі ділового спілкування з колегами по роботі та з клієнтами. Під час організації тренінгу були використані такі інтерактивні методи, як: міні-лекції, дискусії, мозковий штурм, рольові ігри, комунікативні вправи, самопрезентації, імітаційні та ділові ігри.

Зазначені педагогічні умови були покладені в основу структурної *моделі* формування готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування. На основі узагальнення наукових поглядів А. Андрєєва, Н. Волкової, М. Якубовскі ми розглядаємо

структурну модель як певну форму кодування інформації, що містить у собі потенційні знання, включає шляхи досягнення поставленої мети та має певну структурну організацію. Основними складовими розробленої моделі (рис. 1) є: мета, фактори участі студентів як суб'єктів процесу формування готовності до професійного спілкування, компоненти, показники та рівні готовності, організація процесу, що охоплює принципи, методи, форми та кінцевий результат. Забезпечують дієвість структурної моделі педагогічні умови.

*Мета* є системотвірним фактором, що виступає в якості критерію, який обумовлює суб'єкт-суб'єктну взаємодію учасників навчально-виховного процесу. До основних належать такі *фактори* участі студентів у якості суб'єктів у процесі формування належного рівня готовності до професійного спілкування: усвідомлення та прийняття норм і правил поведінки; формування, розвиток і поглиблення мотивації процесу вдосконалення і самовдосконалення усіх компонентів та показників готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування; осмислення та опанування норм і правил комунікативної компетентності у професійній банківській сфері; формування стійких переконань та прояв емоційно-вольового ставлення до власних дій у сфері професійного спілкування; самоконтроль, самооцінка, корекція своєї власної поведінки у галузі професійного спілкування.

Основні *принципи, форми та методи* формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи представлені на рис. 1. Зазначимо, що усі складові розробленої структурної моделі спрямовані на кінцевий *результат* – формування належного (середнього і високого) рівня готовності майбутніх фахівців до професійного спілкування.

Експериментальна перевірка ефективності реалізації запропонованої структурної моделі та педагогічних умов формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи відбулася на базі Університету банківської справи Національного банку України протягом 2007–2008 рр. З метою проведення формувального етапу експерименту серед майбутніх фахівців банківської справи, які навчалися в групах певного професійного спрямування, було сформовано експериментальні (Г1 – Економічна кібернетика; Г2 – Банківська справа) та контрольні групи (Г3 – Фінанси; Г4 – Управління персоналом та підприємництво; Г5 – Облік і аудит). Зазначимо, що у контрольних групах (170 студентів) навчально-виховний процес не зазнав змін, тоді як в експериментальних (180 студентів) упроваджувалася розроблена нами структурна модель формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи та були реалізовані визначені педагогічні умови.

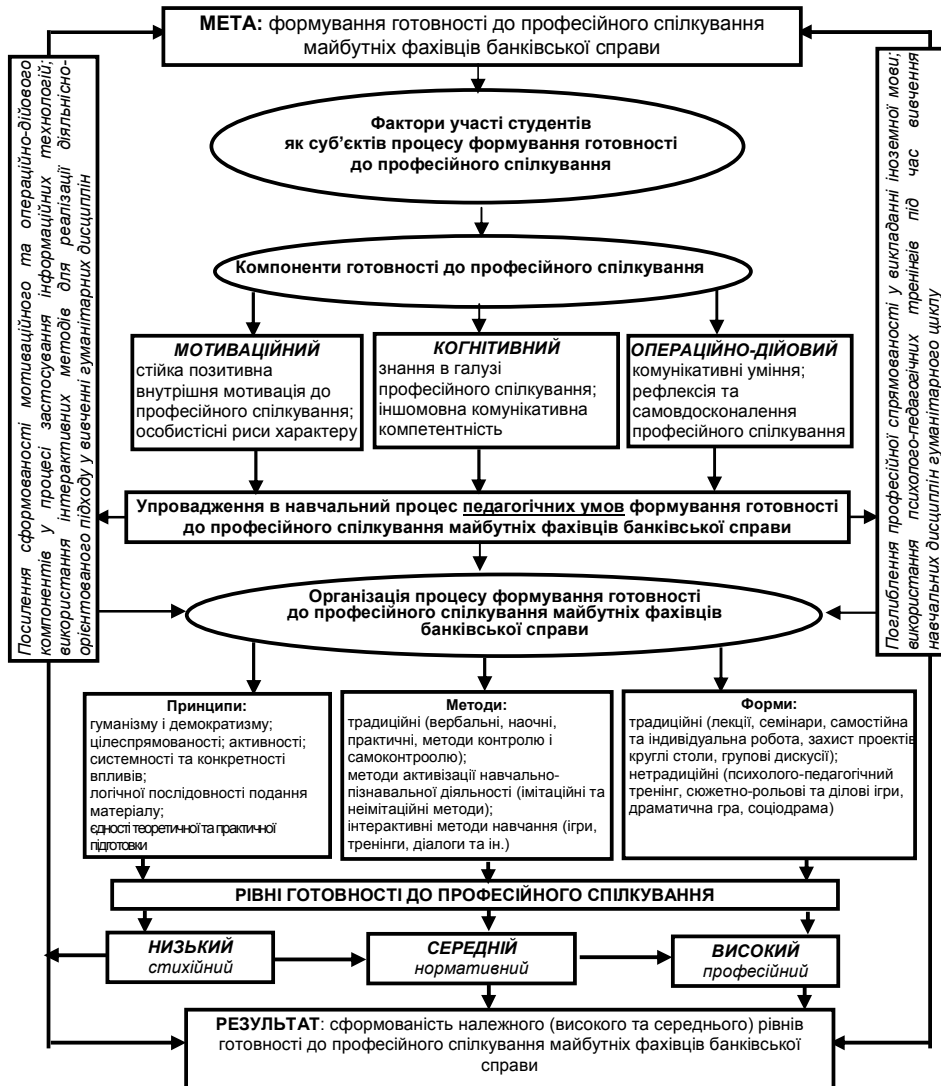


Рис. 1. Структурна модель формування готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування

Після проведення експериментального дослідження, результати якого відображені в таблиці 1, кількість студентів ЕГ з низьким рівнем мотивації суттєво зменшилася і становила 8,33%, тоді як респондентів КГ з низьким рівнем мотивації було 21,18%. У ЕГ кількість студентів з високим рівнем показників мотиваційного компонента зросла з 18,33% до 27,78%, а у КГ – з 18,82% до 20,59%.

На початку дослідження студентів КГ з високим рівнем сформованості когнітивного компонента було 27 (15,88%), а після експерименту – 30 (17,65%); у ЕГ відбулися суттєвіші зміни – від 17,22% до 23,33%. Ми спостерігали зменшення кількості студентів ЕГ з низьким рівнем показників когнітивного компонента більш ніж удвічі – з 43,89% до 16,11%, тоді як у КГ – з 44,71% на початку до 40,59% – у кінці експерименту. У ЕГ відбулося значне покращення

показників операційно-дійового компонента, а саме: кількість студентів з високим рівнем збільшилася з 13,89% до 22,22%, тоді як у КГ – з 12,35% до 15,88%. У ЕГ на початку експерименту студентів із низьким рівнем було 46,11%, а у кінці – лише 15,00%; у КГ на початку дослідження 46,47% студентів мали низький рівень, а в кінці – 42,36%. Достовірність отриманих результатів перевірено за допомогою використання t-критерію Ст'юдента.

Таблиця 1

Результати сформованості рівнів готовності студентів до професійного спілкування

Групи	Рівні готовності	Період експерименту	Компоненти					
			мотиваційний		когнітивний		операційно-дійовий	
			абс. од.	у %	абс. од.	у %	абс. од.	у %
КГ 170	Високий	Початок	32	18,82	27	15,88	21	12,35
		Кінець	35	20,59	30	17,65	27	15,88
	Середній	Початок	97	57,06	67	39,41	70	41,18
		Кінець	99	58,24	71	41,76	71	41,76
	Низький	Початок	41	24,12	76	44,71	79	46,47
		Кінець	36	21,18	69	40,59	72	42,36
ЕГ 180	Високий	Початок	33	18,33	31	17,22	24	13,89
		Кінець	50	27,78	42	23,33	40	22,22
	Середній	Початок	101	56,11	70	38,89	72	40,00
		Кінець	115	63,89	109	60,56	113	62,78
	Низький	Початок	46	25,56	79	43,89	83	46,11
		Кінець	15	8,33	29	16,11	27	15,00

Отже, у процесі дослідження доведено, що стійка динаміка підвищення рівня готовності до професійного спілкування студентів експериментальних груп є наслідком спеціально організованої діяльності, а теоретично обґрунтовані та практично реалізовані в експериментальних групах педагогічні умови є необхідними і достатніми для досягнення поставлених у дисертаційному дослідженні цілей.

Отримані результати дають змогу зробити **загальні висновки:**

1. У процесі дослідження визначено, що професійне спілкування та комунікативна компетентність є необхідними умовами ефективною діяльності фахівця-професіонала банківської справи. Встановлено, що комунікативна компетентність передбачає наявність системи внутрішніх ресурсів, які необхідні для побудови ефективною комунікативної дії, та виступає синтезом теоретичних знань і практичних умінь майбутніх фахівців банківської справи для вияву готовності до професійного спілкування. Якість професійного спілкування безпосередньо впливає на характер виконання службових завдань та розв'язання професійних проблем, дозволяє послідовно й ефективно вирішувати складні професійні ситуації. Професійному спілкуванню фахівців банківської справи притаманна поліфункціональність і наявність особистісної та поведінкової підструктури. Охарактеризовано різновиди, функції, аспекти та основні механізми реалізації

професійного спілкування. Встановлено, що основою професійного спілкування є комунікативні уміння. Виокремлено складові професійного спілкування (теоретичні знання, практичні уміння і навички, досвід). Чільне місце у системі професійного спілкування посідає іншомовна комунікативна компетентність.

2. Готовність до професійного спілкування розглядається нами як стан особистості, який полягає в активному формуванні необхідних теоретичних знань, практичних умінь і навичок та особистісних якостей, що визначають ставлення майбутнього фахівця до професійної діяльності та забезпечують успішне її виконання. У структурі готовності майбутнього фахівця банківської справи виділяємо мотиваційний, когнітивний, операційно-дійовий компоненти. Показниками мотиваційного компонента є стійка позитивна внутрішня мотивація до професійного спілкування, особистісні риси характеру. Показниками когнітивного компонента обрано теоретичні знання та сформованість іншомовної комунікативної компетентності. Комунікативні уміння, рефлексія та самовдосконалення професійного спілкування – показники операційно-дійового компонента. Охарактеризовано три рівні (низький, середній, високий) готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи. У процесі проведення констатувального етапу експерименту шляхом опитування, анкетування, комплексного тестування, експертних оцінок встановлено, що переважна більшість студентів мають середній та низький рівні готовності майбутнього фахівця банківської справи до професійного спілкування за усіма показниками.

3. Педагогічні умови як спеціально розроблені додаткові чинники володіють суттєвим потенціалом у процесі формування у майбутніх фахівців готовності до професійного спілкування та позитивно впливають на весь навчально-виховний процес. Визначено таку сукупність умов: посилення сформованості мотиваційного та операційно-дійового компонентів у процесі застосування інформаційних технологій; використання інтерактивних методів для реалізації діяльнісно-орієнтованого підходу у вивченні гуманітарних дисциплін; поглиблення професійної спрямованості у викладанні іноземної мови; використання психолого-педагогічних тренінгів під час вивчення навчальних дисциплін гуманітарного циклу. Впровадження першої умови дозволило оперативно відреагувати на потреби у створенні інформаційного середовища, підвищило показники мотиваційного та операційно-дійового компонентів готовності. Доцільність реалізації діяльнісно-орієнтованого підходу зумовлена необхідністю тісного взаємозв'язку у тріаді «знання-уміння-навички», що безпосередньо вплинуло на формування показників когнітивного і операційно-дійового компонентів готовності до професійного спілкування та дозволило фахово підійти до вивчення гуманітарних предметів. Поглиблення професійної спрямованості у викладанні іноземної мови підвищило показники когнітивного, операційно-дійового та мотиваційного компонентів готовності. Впровадження четвертої умови забезпечило пізнавальну, комунікативну активність студентів та актуалізувало їх комунікативні ресурси. Для її реалізації

розроблено тренінгову програму «Підвищення рівня міжособистісного професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи».

4. У процесі дослідження розроблено та реалізовано структурну модель формування готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування, яка розглядається як певна форма кодування інформації, що містить у собі потенційні знання, охоплює шляхи досягнення поставленої мети та має певну структурну організацію. Основними є такі складові моделі: мета, фактори участі студентів як суб'єктів процесу формування готовності до професійного спілкування, компоненти, показники та рівні готовності, організація процесу, що охоплює принципи, методи і форми. Забезпечують дієвість структурної моделі педагогічні умови. Усі складові розробленої моделі спрямовані на кінцевий результат – сформованість належного (високого та середнього) рівнів готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи.

5. Упровадження в навчальний процес структурної моделі та сукупності педагогічних умов показало позитивну динаміку щодо сформованості рівнів готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування. Після проведення експериментального дослідження кількість студентів ЕГ із високим рівнем показників мотиваційного компонента зросла з 18,33% до 27,78%, а у КГ – з 18,82% до 20,59%. На початку дослідження студентів КГ із високим рівнем сформованості когнітивного компонента було 27 (15,88%), а після експерименту – 30 (17,65%); у ЕГ суттєвіші зміни: з 17,22% до 23,33%. У ЕГ відбулося значне покращення показників операційно-дійового компонента, а саме: кількість студентів із високим рівнем збільшилася з 13,89% до 22,22%, тоді як у КГ – з 12,35% до 15,88%. Стійка динаміка підвищення рівня готовності є наслідком спеціально організованої навчально-пізнавальної діяльності студентів, а теоретично обґрунтовані та практично реалізовані у ЕГ педагогічні умови є необхідними і достатніми для досягнення поставлених у дисертаційному дослідженні цілей, що підтверджено статистичними розрахунками.

Проведене дослідження не вичерпує усіх аспектів проблеми формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи. Перспективи подальшого розвитку проблеми вбачаємо в пошуку, розробці й апробації системи організаційно-управлінських методик і технологій формування готовності майбутніх фахівців банківської сфери до професійного спілкування, обумовлених розвитком світових інтеграційних процесів у сфері професійної підготовки банківських працівників.

#### **Основний зміст дисертації відображено у таких публікаціях:**

##### **Статті у наукових фахових виданнях**

1. Чорній В. Я. Діяльнісно-орієнтований підхід у вивченні іноземної мови, його формування



для отримання кінцевого результату – спілкування (комунікації) / В. Я. Чорній // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. / редкол. : І. А. Зязюн (голова) та ін. – Київ-Вінниця : ДОВ Вінниця, 2004. – Вип. 5. – С. 696–700.

2. Чорній В. Я. Діяльнісно-орієнтований підхід у підготовці студентів з іноземної мови / В. Я. Чорній // Науковий вісник Ужгородського національного університету : Серія «Педагогіка. Соціальна робота». – 2004. – Вип. 7. – С. 211–215.

3. Чорній В. Я. Інтенсивні методи у процесі навчання іноземної мови / В. Я. Чорній // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. праць / редкол. : І. А. Зязюн (голова) та ін. – Київ-Вінниця : ДОВ Вінниця, 2004. – Вип. 6. – С. 658–661.

4. Чорній В. Я. Професійне спрямування вивчення англійської мови із студентами Банківського інституту / В. Я. Чорній // Науковий вісник Ужгородського національного університету : Серія «Педагогіка. Соціальна робота». – 2005. – Вип. 8. – С. 211–215.

5. Чорній В. Я. Психолого-педагогічні умови вдосконалення якості професійного спілкування майбутніх фахівців банківської сфери / В. Я. Чорній // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах : зб. наук. пр. / редкол. : Т. І. Сущенко (голов. ред.) та інші. – Запоріжжя : Класичний приватний університет, 2010. – Вип. 11 (64). – С. 304–311.

6. Чорній В. Я. Стан готовності майбутніх фахівців фінансово-економічної сфери до професійного спілкування / В. Я. Чорній // Науковий вісник Чернівецького університету : зб. наук. пр. Вип. 500. Педагогіка та психологія. – Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2010. – С. 177–187.

7. Чорній В. Я. Сутність комунікативної компетентності як професійно важливої якості особистості майбутнього фахівця фінансово-економічної сфери / В. Я. Чорній // Збірник наукових праць № 51. Серія: Педагогічні та психологічні науки / ред. кол. : Балашов В. О. та інші. – Хмельницький : Вид-во НАДПСУ ім. Б. Хмельницького, 2010. – С. 101–105.

8. Мельничук І. М. Психолого-педагогічний тренінг як активний засіб підвищення комунікативної компетентності майбутнього фахівця фінансово-економічної сфери / І. М. Мельничук, В. Я. Чорній // Педагогічний альманах : зб. наук. пр. / редкол. В. В. Кузьменко (голова) та ін. – Херсон : РІПО, 2010. – Вип. 6. – С. 97–101.

#### **Інші публікації**

9. Чорній В. Я. Складові професійного спілкування майбутнього фахівця фінансово-економічної сфери, які необхідно сформувати під час навчання у ВНЗ / В. Я. Чорній // Инновационные технологии в образовании : сб. стат. по материалам VII Междунар. науч.-практ. конф. ; 20–22 сент. 2010 г. – Симферополь-Ялта, 2010. – С. 412–416.

10. Чорній В. Я. Доцільність процедури моделювання у формуванні готовності до

професійного спілкування майбутніх фахівців фінансово-економічної сфери / В. Я. Чорній // *Забезпечення наступності змісту в системі ступеневої вищої та післядипломної освіти: українські традиції та європейська практика* : зб. наук. пр. I Всеукраїнського науково-методичного семінару «Забезпечення наступності змісту в системі ступеневої вищої та післядипломної освіти: українські традиції та європейська практика», 29 жовтня 2010 р. – Хмельницький : Поліграфіст-2, 2011. – С. 118–121.

11. Чорній В. Я. Упровадження інформаційних технологій навчання на заняттях з іноземної мови у Львівському інституті банківської справи Університету банківської справи Національного банку Україна / В. Я. Чорній // *Сучасні проблеми лінгвістичних досліджень і методика викладання іноземних мов професійного спілкування у вищій школі* : зб. наук. пр. Ч. 2. – Львів : Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2007. – С. 160–162.

## АНОТАЦІЇ

**Чорній В.Я. Формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи. – Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка. – Тернопіль, 2011.

Дисертацію присвячено дослідженню проблеми формування готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування. У дослідженні уточнено сутність, зміст та структуру професійного спілкування; визначено критерії, показники та рівні її сформованості у майбутніх фахівців, що працюватимуть у сфері надання банківських послуг.

Теоретично обґрунтовано сукупність педагогічних умов формування готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування, а саме: посилення сформованості мотиваційного та операційно-дійового компонентів у процесі застосування інформаційних технологій; використання інтерактивних методів для реалізації діяльнісно-орієнтованого підходу у вивченні гуманітарних дисциплін; поглиблення професійної спрямованості у викладанні іноземної мови; використання психолого-педагогічних тренінгів під час вивчення навчальних дисциплін гуманітарного циклу. У дисертаційному дослідженні розроблено структурну модель формування готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування, що охоплює такі складові: мету, фактори участі студентів як суб'єктів процесу формування готовності до професійного спілкування, компоненти, показники та рівні готовності, організацію процесу (принципи, методи і форми). Забезпечує дієвість структурної моделі сукупність педагогічних умов. Усі складові моделі спрямовані на формування належного (середнього і високого) рівня готовності майбутніх фахівців банківської справи до професійного спілкування.

**Ключові слова:** професійне спілкування, готовність до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи, критерії, показники та рівні готовності, педагогічні умови, структурна модель.

**Чорний В.Я. Формирование готовности к профессиональному общению будущих специалистов банковского дела – Рукопись.**

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.04 – теория и методика профессионального образования. – Тернопольский национальный педагогический университет имени Владимира Гнатюка. – Тернополь, 2011.

В диссертации рассмотрена проблема формирования готовности будущих специалистов банковского дела к профессиональному общению. В процессе исследования научно обоснованы понятия коммуникативная компетентность и профессиональное общение. Выделено и охарактеризовано разновидности, функции, виды, аспекты профессионального общения. Проанализированы основные механизмы реализации профессионального общения будущих специалистов банковского дела. Установлено, что профессиональному общению присуща полифункциональность, а также личностная и поведенческая подструктуры.

Раскрыта сущность готовности к профессиональному общению, которая состоит в активном формировании необходимых теоретических знаний, практических умений и личностных качеств, определяющих отношение будущего специалиста к профессиональной деятельности. В структуре готовности будущего специалиста банковского дела выделено три компонента: мотивационный, когнитивный, операционно-действенный; выбраны их показатели. Для исследования готовности к профессиональному общению студентов, которые обучаются в банковских учебных заведениях, были определены три уровня (низкий, средний, высокий) сформированности такой готовности в процессе профессиональной подготовки, а также методика их оценивания.

В соответствии с теоретическими позициями и результатами констатирующего эксперимента был разработан и реализован в учебном процессе комплекс педагогических условий (внедрение информационных технологий в учебно-воспитательный процесс; применение деятельностно-ориентированного подхода при изучении дисциплин из цикла гуманитарной подготовки; углубление профессиональной направленности при преподавании иностранного языка; использование психолого-педагогического тренинга при изучении учебных дисциплин гуманитарного цикла).

В процессе исследования разработано и внедрено в учебно-воспитательный процесс вуза структурную модель формирования готовности будущих специалистов банковской сферы к профессиональному общению. Модель рассматривается как некая форма кодирования информации, которая включает такие основные составляющие: цель, факторы участия студентов

как субъектов процесса формирования готовности к профессиональному общению, компоненты, показатели и уровни готовности, организация процесса (принципы, методы и формы). Действенность структурной модели обеспечивали педагогические условия. Все составляющие модели были направлены на достижение результата – формирование среднего и высокого уровня готовности будущих специалистов банковской отрасли к профессиональному общению.

В диссертационном исследовании сосредоточено внимание на анализе конкретных механизмов организации учебно-воспитательной деятельности студентов с учетом особенностей формирования готовности к профессиональному общению будущих специалистов банковского дела в процессе изучения гуманитарных дисциплин. Автором разработана и внедрена в учебный процесс тренинговая программа «Повышение уровня межличностного профессионального общения будущих специалистов банковского дела» (10 занятий). Целью тренинговой программы было совершенствование уровня осведомленности студентов в организации процедуры профессионального общения, что и предусматривало поиск эффективных путей решения проблем, связанных с коммуникативной деятельностью в сфере предоставления банковских услуг. В пределах тренинга студенты анализировали возможные конфликтные ситуации в профессиональной сфере, определяли оптимальный вариант поведения во время профессионального межличностного общения с коллегами по работе и с клиентами. В процессе исследования подготовлен комплекс учебно-методических материалов для преподавателей дисциплин, которые входят в цикл гуманитарной подготовки будущих специалистов банковской отрасли.

Экспериментальное внедрение разработанной модели и педагогических условий в учебно-воспитательный процесс подтвердило эффективность и результативность работы, направленной на формирование готовности будущих специалистов банковского дела к профессиональному общению. Результаты достоверны, что подтвердило использование методов математической статистики.

**Ключевые слова:** профессиональное общение, готовность к профессиональному общению будущих специалистов банковского дела, критерии, показатели и уровни готовности, педагогические условия, структурная модель.

#### **V. Chorniy The readiness forming to the professional communication of banking business potential specialists. – Manuscript.**

The dissertation is for obtaining the scientific degree of candidate of pedagogical sciences in specialty 13.00.04 – Theory and Methods of Professional Education. – Ternopil National Pedagogical University named after Volodymyr Hnatyuk. – Ternopil, 2011.

The problem of readiness forming to the professional communication of banking business potential

specialists was fundamentally researched in the thesis. Essence, content and structure of professional communication are specified in the research; criteria, indexes and levels of readiness forming for the potential specialists of banking business sphere are defined.

A complex of psychological and pedagogical terms of readiness forming to the professional communication of banking business potential specialists is theoretically analyzed. It includes: introduction of information technologies in the educational process; application of activity-oriented approach during the study of humanitarian disciplines; deepening of professional orientation in foreign languages training; the use of the psychological and pedagogical trainings during the study of educational disciplines of humanitarian cycle.

A structural model of the readiness forming to the professional communication of banking business potential specialists is worked out. It includes: aim, factors of students participation as subjects of the process of readiness forming to the professional communication, components, indexes and levels of readiness, organization of the process (principles, methods and forms), psychological and pedagogical terms that provide effectiveness of structural model. All component of the model are aimed to form the proper (middle and high) levels of the readiness forming to the professional communication of banking business potential specialists.

**Key words:** professional communication, readiness forming to the professional communication of banking business potential specialists, criteria, indexes and levels of readiness, psychological and pedagogical terms, structural model.

Підписано до друку 22.08.2011 р.  
Формат 60x84/16. Друк REZO  
Папір друк. Умовн. друк. арк. 0.9  
Наклад 100 прим. Замовлення № 352

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного  
реєстру видавців, виготовників і розповсюджувачів видавничої  
продукції: серія ТР № 33 від 06 грудня 2007 р.  
СПД Созанський А.М.  
вул. Кривноса, 2Б, м. Тернопіль, 46018