

УДК [378.14:168.522]
DOI 10.32840/1992-5786.2019.63-2.35

I. В. Таможська

кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри мовної підготовки № 1
Навчально-наукового інституту міжнародної освіти
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна

СТВОРЕННЯ У ПРОЦЕСІ НАВЧАННЯ СИТУАЦІЙ ВЗАЄМОДІЇ, НАБЛИЖЕНИХ ДО РЕАЛЬНИХ УМОВ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТЕХНІЧНОЇ ГАЛУЗІ

Зазначено, що однією з умов формування вмінь ділового спілкування в майбутніх фахівців технічної галузі є представлені авторкою ситуації взаємодії (презентаційні, інтелектуально-прогностичні, перцептивно-емпатійні, мовленнєві, емоційно-регулятивні, креативні, рефлексійні та ситуацій-тренінги), наближені до реальних умов професійної діяльності, які створено відповідно до структурних компонентів ділових умінь спілкування (аналітико-прогностичний, емпатійно-перцептивний, емоційно-регулятивний, презентаційно-комунікативний, лінгво-інформаційний, рефлексивно-коригувальний).

Зроблено висновок про те, що презентаційні ситуації спонукали до розвитку ціннісного ставлення до професії, до ухвалення обґрунтованих рішень, заснованих на вільному етичному виборі та виявленні сенсу власних дій. Інтелектуально-прогностичні ситуації спрямовані на оволодіння вміннями критично аналізувати, систематизувати, класифікувати, узагальнювати інформацію, давати оцінку, за небагатьма ознаками передбачати розвиток комунікації, її наслідки, а також давали можливість переконатися у правильності власних дій, їхній значущості для інших та для себе, сприяли ухваленню грамотних рішень, визначенню перспектив власної діяльності. Перцептивно-емпатійні ситуації сприяли формуванню вмінь неупереджено й точно сприймати особистісні властивості та поведінку товаришів, за зовнішніми ознаками правильно розуміти їхній стан, мотиви й переживання. Креативні ситуації розкривали творчий потенціал студентів у вирішенні професійних проблем, оскільки в такий спосіб пропонувалося нове бачення проблеми, визначалися альтернативи її вирішення. Мовленнєві ситуації збагачували лексичний запас, підвищували культуру мовлення студентів вербальними засобами обміну інформацією. Емоційно-регулятивні ситуації передбачали оволодіння вміннями стримувати негативні емоції у спілкуванні, уміннями саморегуляції, уміннями запобігати конфліктам і врегульовувати їх. Рефлексійні ситуації актуалізували особистісні та групові мотиви поведінки в різних видах діяльності, вимагали аналізу ситуації, а також дозволяли визначити ті якості та вміння ділового спілкування студента, які потребували особливої уваги. Зазначено, що ситуацій-тренінги допомагали студентам оволодівати різними діловими вміннями в конкретних ситуаціях спілкування. Наведено приклади зазначених ситуацій взаємодії.

Ключові слова: ситуація взаємодії, уміння ділового спілкування, фахівці технічної галузі.

Постановка проблеми. Завданням вищої технічної професійної освіти є підготовка конкурентоспроможних, компетентних фахівців, які мають працювати в царині різноманітних безпосередніх і опосередкованих ділових контактів, переговорів, проведення презентацій, ґрунтуючись на принципах взаємоповаги, підтримки, справедливості й об'єктивності, демонструючи високий рівень сформованості вмінь ділового спілкування з колегами, діловими партнерами.

На необхідності формування в майбутнього фахівця технічного профілю спеціальних умінь, пов'язаних із володінням основами ділового спілкування, акцентовано увагу в «Освітньо-професійних програмах» та «Освітньо-кваліфікаційних характеристиках», де сформульовані службові функції майбутнього спеціаліста, типові інструментальні та загальнонаукові завдання його діяльності, перелік компетенцій щодо вирішення проблем професійної діяльності,

особистісно-професійні якості, до яких включено здатність до ділової комунікації у професійній сфері, здатність до критики й самооцінки, уміння критично оцінювати й прогнозувати політичні, економічні, екологічні, культурні й інші події та явища.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У працях учених проблема комунікативної підготовки майбутніх спеціалістів висвітлена в різних напрямках. Важливу групу становлять дисертаційні роботи, у яких розкриваються питання формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців (Н. Кіш [1], В. Михайлюк [2], І. Радомський [3], О. Рембач [4], О. Тимошук [7], Т. Ханецька [8], О. Чернишенко [9]), умінь ділового спілкування студентів технічних закладах освіти (Г. Славтич [5]).

Мета статті – представити створені у процесі навчання майбутніх фахівців технічної галузі ситуації взаємодії, наближені до реальних умов професійної діяльності.

Виклад основного матеріалу. Однією з умов формування вмінь ділового спілкування фахівців технічної галузі є створення у процесі навчання студентів ситуацій взаємодії, наближених до реальних умов професійної діяльності, що вимагає виявлення в них ділових якостей і вмінь.

Відповідно до структурних компонентів ділових умінь спілкування (аналітико-прогностичний, емпатійно-перцептивний, емоційно-регулятивний, презентаційно-комунікативний, лінгво-інформаційний, рефлексивно-коригувальний) [6], ми створювали презентаційні, інтелектуально-прогностичні, перцептивно-емпатійні, мовленнєві, емоційно-регулятивні, креативні, рефлексійні ситуації та ситуації-тренінги.

Презентаційні ситуації спонукали студентів до розвитку ціннісного ставлення до професії, а також до ухвалення обґрунтованих рішень, заснованих на вільному етичному виборі та виявленні сенсу власних дій.

Прикладами відповідних ситуацій є такі:

1. Уявіть, що ви кореспондент газети «Комерційні автомобілі». Які б запитання ви поставили представникам дилерських центрів відомих автомобільних марок Toyota, Citroen, Nissan, Hyundai щодо таких технологій активної безпеки, як система передаварійної безпеки, система попередження про з'їзд з обраної смуги руху, система розпізнавання дорожніх знаків, автоматичне дальнє світло, адаптивний круїз-контроль?

2. Уявіть, що ви берете участь в аукціоні із продажу таких «лотів», як двигун, акумулятор, бампер, колеса, капот, навігатор. Вашими пропозиціями є названий за певними характеристиками «лот». Характеристики «лота»: 1) технічні; 2) заплановані адресати; 3) мотиви придбання.

3. Представте автомобіль клієнту після виконання послуг та проведення технічного контролю якості. Переконайте замовника в тому, що для ремонту використано оригінальні запчастини.

Інтелектуально-прогностичні ситуації були спрямовані на оволодіння майбутніми фахівцями вміннями критично аналізувати, систематизувати, класифікувати, узагальнювати інформацію, давати їй оцінку, за небагатьма ознаками передбачати розвиток комунікації, бачити варіанти комунікативної взаємодії, передбачати її наслідки, а також давали можливість студентам перекоонатися у правильності власних дій, їхній значущості для навколишніх і для себе особисто, сприяли ухваленню грамотних рішень, прогнозуванню можливих наслідків власної діяльності, визначенню її перспектив.

Запропоновано такі ситуації:

Надати начальнику виробничо-технічного відділу пропозиції щодо покращення організації контролю за якістю надання послуг станцією технічного обслуговування (далі – СТО) автомобілів,

а саме: ремонт гальмівної системи та радіаторів; шліфування колінчатих валів; повне й часткове фарбування автомобіля; зварювально-рихтувальні роботи.

Висловіть думку щодо можливості розроблення дизайну інтер'єру приміщень СТО автомобілів із розширеним комплексом послуг (медичний центр, приміщення готельного типу, юридичний офіс), використавши такі типи запитань: які можливості є для <...> ; що можна зробити, щоб <...> ; як потрібно себе поводити, якщо <...>. Дайте відповіді на них.

3. Ви – керівник компанії «Вітес-авто», що надає послуги з обслуговування й ремонту вантажних автомобілів марок Iveco, DAF, Renault, MAN, Volvo, Mercedes, проводите співбесіду на вакантну посаду електромеханіка на конкурентній основі. Які питання запропонуєте новому співробітнику?

4. Ви – тимчасово безробітний, але маєте кваліфікацію механіка, а також досвід роботи. Складіть особистісну специфікацію для вакантної посади за таким планом: 1) фізичні особливості (обов'язкові вимоги та протипоказання); 2) імідж; 3) освіта, кваліфікація; 4) компетентність (що повинні знати та вміти, якими навичками та додатковими вміннями володієте); 5) особистісні та ділові характеристики; 6) інтереси, хобі; 7) стать, вік, прописка, сімейний стан тощо.

5. Складіть «покроковий» план дій для створення власної системи ділових зв'язків, що сприятимуть вирішенню фахівцем технічної галузі стратегічних професійних завдань.

Перцептивно-емпатійні ситуації спрямовані на формування у студентів умінь адекватно, неупереджено й точно сприймати особистісні властивості та поведінку товаришів, за зовнішніми ознаками правильно розуміти їхній стан, мотиви й переживання.

Були створені такі ситуації:

1. Складіть розгорнуте висловлювання про колегу, який працює на СТО автомобілів. Аргументуйте, чому ви вважаєте цю людину авторитетною.

2. Підготуйте декілька варіантів висловлювання про себе, урахувавши можливі випадки знайомства з майбутніми колегами, відомими людьми, представниками дилерських центрів відомих автомобільних марок.

3. На окремому аркуші паперу під умовним номером запишіть основні риси характеру 3-х одногрупників, але вони не повинні цього бачити. Зачитуються характеристики, у яких кожен із них повинен упізнати себе. Ступінь збігу або розбіжності може слугувати причиною для роздумів кожного з учасників.

Мовленнєві ситуації передбачали збагачення лексичного запасу, підвищення культури

мовлення студентів вербальними засобами обміну інформацією.

Запропоновані ситуації:

1. Ви – співробітник сервісного центру «MAX Атлант-М», що здійснює комплексне обслуговування автомобілів марки Nissan і BMW. Потрібно підготувати однохвилинний виступ на нараді на такі теми: «Послуги із продажу запасних деталей для автомобілів», «Особистий веб-кабінет клієнта», «Використання флаштоків та елементів фірмових символів для реклами сервісного центру».

2. Керівник сервісного центру автомобілів на виробничій нараді пропонує до уваги колег інформацію щодо засобів, якими можна досягнути пріоритетних цілей організації (створення власного сайту, що містить важливу інформацію, контактні дані, перелік послуг, вартість робіт тощо; рекламування своїх послуг; урахування потреб клієнтів; бонусна або накопичувальна система знижок для постійних клієнтів; укладання договору на надання автосервісних послуг з організаціями, що здійснюють вантажоперевезення, з автошколами та службою таксі; дотримання екологічних вимог; використання оригінальних запчастин). Слухачам потрібно підготувати уточнюючі, відкриті та дзеркальні питання для з'ясування суті справи.

3. Керівникам СТО, фахівцям технічної галузі, менеджерам із продажу автомобілів, логістам доводиться постійно працювати з діловою кореспонденцією. Уявіть, що ви – технік-механік, вам треба скласти лист-запит, у якому потрібно висловити прохання надати інформацію про необхідний товар (запчастини для автомобілів марки Mitsubishi та Volvo). Елементи листа-запита: підстава для запиту, назва товару (марка, якість, модель тощо), умови і термін постачання, умови оплати.

4. Уявіть, що ви – керівник СТО автомобілів. У вас виникла необхідність написати лист-претензію, у якому потрібно висловити невдоволення щодо порушення умов укладеної угоди (установлених термінів постачання обладнання для СТО «АвтоТрейд Україна»).

Емоційно-регулятивні ситуації, що передбачали оволодіння вміннями стримувати негативні емоції у спілкуванні, уміннями саморегуляції, уміннями запобігати конфліктам і врегулювати їх.

Запропоновані ситуації:

1. Обіграти в ролях конфліктні ситуації між клієнтами, які незадоволені якістю надання таких послуг, як комп'ютерна діагностика електрообладнання, ультразвукове очищення форсунок, встановлення сигналізації, перевірка свічок запалення та заміна фільтрів, і фахівцями СТО автомобілів. Запропонувати варіант поведінки в цій ситуації.

2. Обіграти в ролях конфліктну ситуацію між керівником СТО автомобілів і механіком,

який вимагає покращення умов праці, а також обладнання клієнтської зони сервісного центру. Запропонувати варіант виходу із цієї ситуації.

3. Обіграти в ролях конфліктну ситуацію між керівником сервісного центру й іноземними постачальниками, які невчасно виконали роботу щодо збору та встановлення комплексу споруд і механізмів, зокрема підйомників, рихтувальних стендів, установок для заміни масла, стендів і тестерів для діагностики електричних ланцюгів автомобіля, стендів прокатки литих дисків будь-якої складності. Знайти варіанти виходу з конфліктної ситуації.

4. Навести приклад конфліктної ситуації, що виникла під час проходження практики на СТО, проаналізувати її складники (учасники конфлікту, суперечливість інтересів, предмет конфлікту), а також спосіб її врегулювання, окреслити наслідки, до яких вона призвела або могла призвести.

5. Ви – спеціаліст СТО автомобілів «Сар-Кар», що надає послуги із планового технічного обслуговування, поточного та капітального ремонту, з усунення автомобільних поломок, встановлення додаткового обладнання, відновного (кузовного) ремонту автотранспорту. У своїй роботі використовуєте оригінальні запчастини, але з'ясувалося, що потрібних на складі немає. Ваші дії в цій виробничій ситуації.

6. Ваш колега фальсифікує записи витрат на закупівлю автозапчастин для СТО автомобілів. Як би ви могли вирішити цю проблему?

7. Підготуйте бесіду в межах особистісної експертної зони партнера (про його інтереси, захоплення, улюблені заняття та спільні події), що створює сприятливе емоційне тло для ділової розмови.

Креативні ситуації спрямовані на розкриття творчого потенціалу студентів під час вирішення професійних проблем, оскільки в такий спосіб пропонувалося нове бачення проблеми, визначалися альтернативи її вирішення.

Опрацьовано такі ситуації:

1. Коли спеціалісти технічної галузі або самі власники автомобілів можуть використовувати для ремонту автомобілів неоригінальні запчастини?

2. Якщо економний і ексклюзивний автомобілі однаково коштують, то якому з них ви віддасте перевагу? Обґрунтуйте свій вибір. Який автомобіль можна вважати ексклюзивним?

3. Для деяких водіїв велике значення мають номерні знаки, колір, тонування скла, а також дизайн автомобілів. Чому?

4. Ви – голова правління корпорації «УкрАВТО», що є найбільшим автовиробником, дистрибутором і постачальником сервісних послуг в Україні. Вам потрібно ухвалити рішення щодо скорочення штату працівників. Поміркуйте, які можуть бути

наслідки такого рішення. Запропонуйте альтернативне рішення, попередньо обговоривши його у групах (по 5 осіб). Поясніть, що вплинуло на ухвалення рішення.

5. Якщо керівництво СТО автомобілів не передбачає витрати коштів на стажування чи на підвищення кваліфікації своїх робітників, то яким чином ви могли б вплинути на це рішення.

6. Ви – консультант відділу продажу автомобілів марки Toyota. Вам потрібно запропонувати керівництву автомобільні слогани (1–2 пропозиції), які б відображали основні ідеї рекламного тексту, а також привертати увагу адресата. Яка інформація може зацікавити потенційного покупця в автомобільній рекламі (ціна, технічні характеристики, потужність двигуна, комфорт салону, безпека, економічність витрати палива тощо)? Які слогани з текстів автомобільної реклами Вам запам'яталися?

Приклади автомобільних слоганів: «Над будь-якими обставинами Touareg візьме гору»; «Необмежені можливості»; «Ідеальний вибір для суперечливих натур»; «Керуй мрією»; «В авангарді людства»; «Автомобіль з особливим характером»; «Автомобіль зі світовим визнанням»; «Автомобіль для подорожей»; «Швидкість як перевага автомобіля»; «Технологічність автомобіля»; «Економічність автомобіля»; «Автомобіль – джерело особливих відчуттів»; «Час змін»; «Просто для життя»; «Хвилююче різноманіття»; «Сила мрії»; «Взаєморозуміння на рівні інтелекту»; «Дай волю уяві»; «Мислити, відчувати, керувати»; «Свобода у твоєму характері»; «Жага адреналіну»; «Почуття свободи»; «Декларація незалежності»; «Свобода від бар'єрів»; «Безпека для кожного»; «Прорив науки й техніки»; «Майбутнє надихає»; «Підкорює бездоріжжя»; «Пригода – це звичка» тощо.

Рефлексійні ситуації актуалізували особисті та групові мотиви поведінки студентів у різних видах діяльності, вимагали аналізу ситуації й дозволяли самому студенту або групі студентів, педагогу визначити ті якості й уміння ділового спілкування студента, які потребують особливої уваги.

Запропоновано такі ситуації:

1. Складіть список найбільш пріоритетних результатів і процесів діяльності, які б ви хотіли б постійно контролювати. Здійсніть вибірковий контроль результатів діяльності за 2–4 дні, за тиждень, місяць, рік.

2. Проведіть самоаналіз своїх умінь у зв'язку з обраною вами професією. Виділіть уміння, якими ви володієте на високому рівні. Назвіть уміння, які б хотіли опанувати.

3. Опишіть поетапно бачення своєї майбутньої кар'єри (професійні цілі, життєві етапи, самоаналіз, робота над собою, особисті якості тощо).

Кожну ціль зіставте із засобами, необхідними для її досягнення. Укажіть практичні дії, необхідні для досягнення відсутніх засобів, що були визначені на останньому етапі аналізу «ціль – засіб». Проведіть ситуаційний аналіз своїх якостей для кожної цілі.

4. Зніміть відеоролик, що рекламує СТО автомобілів (або рекламу автомобіля), запропонуйте його групі для обговорення.

5. Назвіть кроки, які потрібно зробити для реалізації таких планів (слід зазначити два варіанти – без протидії, з урахуванням протидійних фактів): упевнити клієнта в якості ремонту автомобіля; умовити встановити систему допомоги під час паркування; зацікавити іноземного постачальника сервісної СТО автомобілів у своєчасній сплаті за послуги, які вони надають.

Ситуації-тренінги, які допомагали студентам оволодівати різними діловими вміннями в конкретних ситуаціях спілкування. Дамо характеристику деяких із них.

У процесі ділового спілкування обмін інформацією між діловими партнерами здійснюється як на вербальному, так і на невербальному рівнях. Невербальні засоби спілкування доповнюють зміст висловлення, свідчать про ставлення до співрозмовника, допомагають зробити висновки про його психологічний стан.

Завдання «Невербальні етюди», метою яких є розпізнання невербальних засобів спілкування.

1. На телеканалі «Авто Плюс» у програмах «Новини з коліс», «Таємничі автомобілі», «Попутник», «Автомобільна експертиза», «Автотуризм» та «Юридичний лікбез» представники інтернет-товариств знайомлять глядачів із новинами світових мотор-шоу, презентують сучасні автомоделі, дають практичні поради щодо ремонту й обслуговування автомобілів. Одна група учасників тренінгу переглядає таку телевізійну передачу протягом 5–10 хвилин, вимкнувши звук, і намагається за жестами її учасників зрозуміти, що відбувається на екрані, інша, переглянувши телевізійну передачу з увімкненим звуком, корегує відповіді.

2. Обговорюючи пропозицію закордонних виробників щодо постачання комплектуючих для автомобілів марки Ford, ви виявили неузгодженість вербальних і невербальних сигналів щодо інформації партнера. Висловлюючи готовність до компромісного вирішення ділової проблеми, він кидає випадковий презирливий погляд. Які вербальні та невербальні сигнали оберете як комунікативні орієнтири в подальшому спілкуванні із цим партнером? Яких заходів слід ужити для нейтралізації дискомфортного спілкування? Чи повинні ділові партнери контролювати свою невербальну поведінку?

Завдання «Вислухай – поверни», метою якого є формування у студентів умінь рефлексивного слухання.

3. Продовження вислову за поданим початком. Учасники слухають і аналізують почуті варіанти висловів і надають свої. Запропонований вислів: «Щоб краще підготуватися до майбутньої професійної діяльності студентам потрібно <...>».

Варіанти відповідей: «<...> підтримувати зв'язки з підприємствами, на яких проходили практику; <...> не упускати можливості спілкуватися з роботодавцями та намагатися, щоб вас помітили; <...> намагатися максимально використовувати свої можливості для отримання інформації, корисної для майбутньої практичної діяльності; <...> бути ініціативним, не боятися пропонувати й самому реалізувати свої ідеї; <...> розробляти курсові та дипломні проєкти для реального підприємства; <...> навчитися виступати публічно; <...> у публічних виступах досягати успіху» тощо.

4. Висловлення пропозицій та їх уточнення. Обговорювані теми: «Досягнення України в галузі науки й техніки», «Яким повинен бути сучасний автомобільний сервіс?», «Напрями підвищення конкурентоспроможності СТО автомобілів в умовах ринкової економіки». Один з учасників вносить свої пропозиції щодо порушеної проблеми, а інші дають йому знати, що саме зрозуміли, для того, щоби він зміг скоректувати своє повідомлення.

Характерними прикладами для рефлексивного слухання можуть слугувати такі вислови: «Не могли б ви навести приклади?», «Що ви маєте на увазі?», «На жаль, я не все зрозумів», «Не могли б ви повторити?», «Можливо, ви сформулюєте це по-іншому?», «Наскільки я вас міг зрозуміти <...>», «Отже, ви вважаєте <...>», «Узагальнюючи те, що ви сказали <...>» тощо.

Висновки і пропозиції. На підставі аналізу проблеми дослідження й узагальнення його результатів можемо стверджувати, що штучно створювані ситуації (презентаційні, інтелектуально-прогностичні, перцептивно-емпатійні, мовленнєві, емоційно-регулятивні, креативні, рефлексійні, ситуації-тренінги), що відтворювали предметний і соціальний зміст майбутньої професійної діяльності фахівця технічної галузі, моделювання тих систем відношень, які є типовими для цієї діяльності, імітування професійних проблем, реальних труднощів, конфліктів у типових професійних проблемних ситуаціях, сприяли формуванню в них спеціальних умінь,

пов'язаних із володінням основами ділового спілкування.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів означеної проблеми. Перспективним для подальшого наукового пошуку є питання вдосконалення навчально-методичного забезпечення процесу формування вмінь ділового спілкування в майбутніх фахівців технічного профілю.

Список використаної літератури:

1. Кіш Н. Педагогічні умови формування культури іншомовного професійного спілкування майбутніх інженерів : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Тернопіль, 2015. 20 с.
2. Михайлюк В. Формування культури мовлення у студентів аграрного вузу : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02. Київ, 1999. 18 с.
3. Радомський І. Формування культури професійного спілкування у майбутніх офіцерів МВС України в процесі навчання : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Вінниця, 2007. 20 с.
4. Рембач О. Формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародників-аналітиків у вищих навчальних закладах : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Кіровоград, 2005. 20 с.
5. Славтич Г. Формування навичок ділового спілкування в учнів професійно-технічних закладів освіти : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2000. 20 с.
6. Тамозька І. Формування вмінь ділового спілкування майбутніх фахівців технічного профілю у процесі вивчення соціально-гуманітарних дисциплін : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Харків, 2014. 20 с.
7. Тимошук О. Педагогічні умови формування культури іншомовного професійного спілкування майбутніх фахівців машинобудівної галузі : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Харків, 2019. 20 с.
8. Ханецька Т. Формування культури мовленнєвого спілкування у професійній діяльності майбутніх психологів : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2009. 20 с.
9. Чернишенко О. Формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців фармакологічних спеціальностей : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Кропивницький, 2017. 20 с.

Tamozhska I. Modelling interaction situations in training that are close to real conditions of future technical specialists' professional activity

The author states that interaction situations that are close to real conditions of the professional activity (presentational, intellectual and prognostic, perceptive and emphatic, communicative, emotional and regulative, creative, reflexive and training situations) are one of the conditions of the development of future technical specialists' business communication skills. They were modelled according to the structural components of the business communication skills (analytical and prognostic, empathic and perceptive, emotional and regulative, presentational and communicative, lingual and informational, reflexive and corrective).

It is concluded that model situations led to students developing a valued attitude toward a profession, taking grounded decisions, based on a free ethics choice and identifying the meaning of their own actions. Intellectual and prognostic situations aimed at mastering the skills to analyze critically, systematize, classify, generalize information, evaluate it, predict the development of the communication according to few characteristics, and also give the opportunity to verify the correctness of your own actions, their significance for others and for yourself, promote making competent decisions, define the perspectives of your own activities. Perceptive and empathic situations contributed to the formation of the skills to perceive impartially and accurately personal properties and group mates' behavior, to understand their condition, motives and feelings properly according to the external signs. Creative situations revealed students' creative capacity to solve professional problems, as in this way a new vision of the problem was suggested and alternative ways to solve it were defined. Communicative situations enriched the vocabulary, improved the students' standard of speech by verbal means of information exchange. Emotional and regulative situations aimed at mastering skills to deter negative emotions in the communication, to prevent and resolve conflicts and self-regulation skills. Reflexive situations actualized personal and group behaviour motives in different kinds of activity, required the situation analysis and also allowed to determine student's business communication qualities and skills that required special attention. It was pointed out that training situations helped students to acquire various business skills in specific situations. The examples of the mentioned interaction situations were presented.

Key words: *interaction situation, business communication skills, technical specialists.*