

DOI 10.32342/2522-4115-2018-0-15-136-142

УДК 378-057.4:004

**Т.В. КРАМАРЕНКО,**  
*доцент кафедри філології*  
*Дніпровського державного аграрно-економічного університету*

## **РЕАЛІЗАЦІЯ МОДЕЛІ ФОРМУВАННЯ В МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТОВАРОЗНАВСТВА ТА КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО ДІАЛОГУ ЗАСОБАМИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

У статті розглянуто шляхи реалізації моделі формування культури професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності засобами інформаційно-комунікаційних технологій. Подано авторський погляд на трактування поняття «культура професійного діалогу» та розкрито сутність проведення формувального етапу експерименту. Доведено важливість формування культури професійного діалогу засобами інформаційно-комунікаційних технологій у вищому навчальному закладі.

*Ключові слова:* культура, професійний діалог, фахівці, інформаційно-комунікаційні технології, інноваційні методи.

**Постановка проблеми.** Тенденції розвитку світової економіки, розширення міжнародних, культурних та економічних зв'язків України з іншими країнами, її входу до світового співтовариства, об'єктивні потреби ділових відносин із зарубіжними партнерами, які спричиняють зміни в усіх сферах суспільного життя, зокрема в системі освіти, яка становить основу відтворення інтелектуального та духовного потенціалу народу, зумовили актуальність теми дослідження. У цьому контексті перед вищими навчальними закладами постає відповідальне завдання – забезпечити високопрофесійну підготовку фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, здатних зробити можливим прорив держави та зайняття нею гідного місця у світовому соціально-економічному просторі, царині багатоманітних професійних та культурних зв'язків.

У зв'язку з вищезазначеним виникає необхідність модернізації професійної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності через глибоке володіння культурою професійного діалогу. Саме такі спеціалісти мають вільно організовувати професійний діалог з партнерами, застосовуючи можливості інформаційно-комунікаційних технологій для плідного обміну інформацією, глибоко усвідомлювати роль культури діалогу як засобу координації професійного діалогічного спілкування попри національні обмеження, широко використовувати інформаційно-комунікаційні технології як засоби координації професійної діяльності, об'єднання фахівців.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Значне місце у психологічних та педагогічних дослідженнях посідає питання діалогічної стратегії взаємодії (Г. Балл, І. Бех, І. Гапійчук, І. Зимня, М. Каган, Г. Ковальов та ін). Дослідники акцентували увагу на закономірностях мислення в умовах діалогу (Г. Кучинський, Б. Ломов, В. Полікарпов, Я. Пономарьов); діалозі як провідному принципі професійного спілкування (О. Бодальов, Н. Волкова, Ю. Гільбух, Т. Іванова, В. Кан-Калік, О. Матюшкін, С. Мусатов); особливостях діалогу в умовах навчання (М. Кларін, Ю. Машбиць); готовності до діалогічного навчання, комунікативної діяльності (С. Амеліна, В. Морозов та ін.); діалогічній взаємодії викладача й студента як умови особистісно-професійного зростання майбутнього фахівця (В. Семиченко та ін.).

Суттєвий інтерес для проведеного дослідження становлять праці, в яких розкриваються ідеї щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій у процесі підготовки фахівців різного профілю (О. Давіскіба, Є. Данильчук, Р. Гуревич, Ю. Машбиць, Н. Морзе, Г. Чусавітіна та ін.).

Окремим питанням професійної підготовки фахівців у галузі товарознавства та комерційної діяльності присвячено праці Ю. Храмової, Л. Карташової, О. Попової, Р. Хайруліна та ін. Дослідженнями у галузі підприємництва займалася досить невелика когорта вітчизняних науковців, таких як: О. Креденцер, Н. Кульбіда, О. Паламарчук. Водночас, незважаючи на існуючі різнопланові дослідження, зазначені підходи лише частково розкривають особливості формування культури професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності й не пов'язані із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій.

Грунтуючись на аналізі наукових праць (С. Амеліна, Н. Ускова), визначено основне поняття дослідження – «культура діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності», яку розглядаємо як складову загальної і професійної культури, що відображає ступінь оволодіння системою поглядів та дій, які базуються на знаннях сутності, норм, цінностей діалогу та прийнятих у суспільстві зразків безпосередньої та опосередкованої діалогічної взаємодії відповідно до власних ціннісних установок і орієнтацій особистості фахівця у товарознавчій та комерційній діяльності. Опанування цього інтегрального особистісного утворення забезпечує перевагу фахівців з товарознавства та комерційної діяльності на ринку праці.

**Формулювання мети.** Мета статті полягає у розкритті процесу реалізації моделі формування культури професійного діалогу засобами інформаційно-комунікаційних технологій.

**Виклад основного матеріалу.** Впровадження моделі формування культури професійного діалогу в майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності засобами інформаційно-комунікаційних технологій передбачало дотримання викладачами взаємозв'язку її структурних (мета, завдання, зміст, форми, технології навчання) та функціональних (мотиваційно-ціннісний, когнітивний, операційний, аналітико-рефлексивний) компонентів.

Проведення формувального етапу експерименту передбачало впровадження запропонованої нами моделі формування культури професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності засобами інформаційно-комунікаційних технологій у практику роботи ВНЗ.

В експериментальних групах уводився незалежний фактор, яким стала пропонування нами модель формування культури професійного діалогу у майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності засобами інформаційно-комунікаційних технологій. У контрольних групах новий фактор не вводився.

Сутність формувального етапу експерименту полягала в тому, щоб впровадити цю модель у навчально-виховний процес ВНЗ з метою формування культури професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності засобами інформаційно-комунікаційних технологій.

Забезпечення готовності викладачів ВНЗ до реалізації інтерактивних та інформаційно-комунікаційних технологій у навчальній та позанавчальній діяльності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності відбувалося шляхом організації та проведення різноманітних науково-методичних семінарів.

Ще на початку експерименту було встановлено, що значній частині викладачів була необхідна допомога з упровадження інтерактивних та інформаційно-комунікаційних технологій, їх організаційно-методичного забезпечення. Більшість з них ніколи не застосовували зазначені технології, тому потребували професійної підготовки. З цією метою було розроблено та впроваджено навчально-методичні семінари для викладачів (у тому числі і для викладачів кафедри іноземних мов) ВНЗ за загальною темою «Культура професійного діалогу сучасного фахівця», метою яких була підготовка викладачів для роботи з майбутніми фахівцями, які мають володіти культурою професійного діалогу, бути високоосвіченими, культурними, професійними та конкурентоспроможними. Значна увага на семінарі була приділена методиці застосування інтерактивних та інформаційно-комунікаційних технологій у процесі навчання.

Так, було проведено науково-практичний семінар «Педагогічна майстерність: фахова професіоналізація та інноваційні підходи», завданням якого було підвищення педагогічної майстерності викладачів. На семінарі обговорювалися різноманітні питання, а саме – сучасні технології навчання, методика викладання окремих курсів, тренінговий формат як метод активізації навчання у вищому навчальному закладі. У рамках семінару висвітлювалися питання щодо методики проведення проектів: *інформаційних; інформаційно-комунікативних; мозкової атаки (brain storming), аналізу конкретних ситуацій (case method), методу випадків (incident method), презентації, інсценізації (role playing), дидактичних ігор тощо.* Особливу увагу було приділено роботі дискусійних груп, дискусійному листу (List) для викладачів англійської як іноземної мови TESL-L (Teachers of English as a Second Language-List) [7].

Крім того, викладачам пропонувалося взяти участь у практичній організації професійного діалогу зі студентами, надання їм можливості проявити себе у різноманітних ситуаціях, які потребують здійснення професійного діалогу. У процесі роботи розглядалися такі питання:

– професійний діалог викладачів, які здійснюють процес навчання для майбутніх товарознавців та комерсантів;

– формування культури професійного діалогу майбутніх фахівців засобами інформаційно-комунікаційних технологій;

теоретичні основи інтерактивних технологій;

– методика організації роботи студентів на основі інтерактивних технологій з урахуванням інформаційно-комунікаційних технологій.

Цікавими для викладачів виявилися об'єднані заняття із застосуванням ситуаційних завдань (кафедри товарознавства та іноземних мов), на яких вони демонстрували свою педагогічну майстерність. Викладачі ділилися враженнями та ідеями, вели діалог на професійні теми.

Під час проведення семінару увага викладачів акцентувалася на важливості встановлення суб'єкт-суб'єктних відносин в системах «студент – студент», «студент – викладач» та забезпечення їх педагогічної взаємодії [1]. Увага викладачів була зосереджена на налагодженні професійних відносин зі студентами, які базувалися на ввічливому ставленні один до одного, прояві моральної та соціальної відповідальності, дотриманні етичної поведінки і правила Б. Франкліна «чесність – найкраща політика» при веденні безпосереднього і опосередкованого професійного діалогу.

Протягом навчального року викладачі стали учасниками науково-методичних семінарів «Сучасні інтерактивні та інформаційно-комунікаційні технології навчання у вищій школі», «Комунікативні процеси у навчанні», «Інтерактивні технології підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування». Увага викладачів акцентувалася на таких питаннях, як професійний діалог: сутність, функції, види; професійна мова і мовлення; невербальні аспекти міжкультурного діалогу та їх роль у регулюванні взаємин, установленні контактів з фахівцями, які є представниками інших культур; характеристика невербальних каналів міжкультурної комунікації (міміка; дотик; жест; міжособистісний комунікативний простір; візуальна взаємодія; інтонація); роль мульти- та гіпермедіатехнологій, інформаційно-пошукових систем у підготовці майбутніх фахівців до здійснення професійного діалогу; комп'ютерні комунікації в режимах зв'язку off-line й on-line; особистісно орієнтовані технології навчання студентів та їх роль у комунікативній підготовці майбутніх фахівців тощо [1].

Викладачі були ознайомлені з перевагами таких Інтернет-сайтів: <http://www.teachnology.com> – планування уроків; <http://www.eslcafe.com> – клуб інтерактивного спілкування; <http://www.rong-chang.com> – навчання англійської мови; *Global virtual classroom (www.virtual-classroom.org)* – безкоштовна освітня програма on-line; <http://teenadviceonline.org> – освітній сайт для викладачів.

Увага викладачів була спрямована: на особливості створення партнерських відносин зі студентами, що базуються на співробітництві, відкритості, довірі, особистій участі, підтримці; організацію постійного консультування; урахування стартових знань студентів з метою моделювання індивідуального підходу до педагогічної взаємодії; створення ситуацій успіху в навчанні (добір здвоєних завдань, заохочення проміжних дій, диференційована допомога), *ефекту новизни, ефекту уяви, ефекту змін, ефекту гри* [6].

Щодо реалізації моделі формування культури професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності засобами інформаційно-комунікаційних тех-

нологій, зазначимо, що увага викладачів спрямовувалася перш за все на підвищення мотивації навчання студентів, яка є рушійною силою в реалізації потреби особистості в активній взаємодії. Викладачі усвідомлювали, що позитивну навчальну мотивацію має забезпечити не лише зміст навчання, а й належним чином організована комунікативна діяльність студентів засобами інтерактивних та інформаційно-комунікативних технологій. Таким чином, викладачі намагалися актуалізувати потреби студентів у здійсненні активного професійного діалогу, взаємодії; формувати мотиви спілкування в професійно спрямованому електронному середовищі, усвідомлення можливостей цього середовища для обміну професійно спрямованою інформацією між фахівцями-товарознавцями; формувати прагнення студентів самостійно поглиблювати свої знання та вміння щодо володіння майстерністю здійснення професійного діалогу інформаційно-комунікативними засобами, вдосконалення навичок роботи з інформаційно-комунікативними технологіями, розвитку критичного ставлення до результатів своєї діяльності тощо.

Змістовою основою для проведення формувального етапу експерименту став оновлений зміст навчальних дисциплін «Іноземна мова професійного спрямування», «Товарознавство виробів культурного призначення», «Товарознавство продуктів рослинного походження», «Ділова іноземна мова», «Комерційна діяльність», «Етика бізнесу», «Товарознавство одягово-взуттєвих виробів», «Товарознавство продуктів тваринного походження», «Маркетингова політика комунікацій».

Реалізуючи змістово-процесуальний блок моделі, викладачі намагалися обирати такі форми організації навчання, які б максимально сприяли залученню студентів до професійного діалогу, обговорення професійних проблем. Тому провідними під час дослідження стали практичні заняття, кейси, ділові, рольові, управлінські, симуляційні ігри, навчальні проекти та презентації.

Реалізація моделі передбачала насамперед акцентування уваги на впровадженні різних форм професійного діалогу (дискусія, диспут) в системах «студент – студент», «студент – викладач», у процесі чого викладачем створювалися ситуації професійного характеру, здатні, завдяки рефлексивній вербалізації думок і почуттів надати можливість кожному студенту якнайкраще проявити професійні, комунікативні якості, рівень сформованості культури професійного діалогу, продемонструвати свої знання серед однокурсників, позбутися побоювання з приводу неадекватного сприйняття іншими людьми, відкрити невідомі раніше сторони професійного «Я». Організуючи різновиди професійного діалогу, майбутні фахівці з товарознавства та комерційної діяльності мали можливість не лише набути необхідних професійно спрямованих знань, а й продемонструвати культуру професійного діалогу – визнання один одного гідними партнерами у професійному діалозі, виявлення взаємної довіри, поваги, толерантного ставлення, сприйняття та оцінювання співрозмовника таким, яким він є, без нав'язування власних точок зору, дотримання правил взаємної відкритості, взаємоповаги, без застосування маніпулювання під час ведення професійного діалогу. Увага студентів акцентувалася на тому, що важливо сприймати співрозмовника таким, яким він є, не нав'язуючи власної думки; довіра виникає за умови взаємної відкритості, відсутності маніпулювання, подвійної гри, поваги до особистості. Саме усвідомлення важливості дотримання культури професійного діалогу забезпечувало майбутнім фахівцям ведення професійного діалогу з колегами на професійному рівні.

Крім того, спираючись на власний досвід, хотілося б зазначити, що експериментальне дослідження показало, що студентів досить важко залучити до професійного діалогу без попередньої підготовки.

Так, завдяки завчасно наданим самостійним завданням з використанням електронної пошти (pre-class assignments), під час проведення заняття з'являлася можливість значну увагу приділити саме діалоговій формі взаємодії, зберегти час. Більш того, важливою була участь викладача у підтримці ведення діалогу, який постійно намагався залучити студентів до співпраці, аналізу власних думок, застосування їх у вирішенні конкретних ситуацій. Особлива увага акцентувалася на процесі вислуховування думок, поглядів та ідей усіх учасників, що було вкрай важливим як для окремого студента, так і для групи в цілому. Це дало змогу перевірити набуті студентами знання, з'ясувати, наскільки вправно той чи інший володіє культурою професійного діалогу [5].

Для активізації діалогу в електронному середовищі викладачі застосовували техніку постановки питань, серед яких виокремлено інформаційні, контрольні, орієнтаційні, підтверджуючі, ознайомлювальні, зустрічні, альтернативні, однополюсні, навідні, провокаційні, відкриваючі, заключні.

Особливу увагу було приділено проведенню диспутів, дискусій. Проблеми для обговорення добиралися таким чином, щоб ширше використовувався раніше вивчений матеріал [5].

Аналіз перших проведених диспутів показав, що основна проблема студентів – невміння аргументувати та контраргументувати, що зумовило застосування у навчальному процесі тренувальних вправ.

У цьому аспекті чеський психолог Й. Лінгарт зазначає, що процес навчання в групі відбувається за складних зовнішніх і внутрішніх умов, що «присутність іншого індивіда модифікує хід психічної діяльності (продуктивність підвищується або знижується, рівень активізації змінюється)» [4]. Це явище в соціальній психології відоме як соціальна фасилітація: «У присутності інших людина поводиться по-іншому, спостерігається посилення домінантних реакцій» [2, с. 57], які «посилюються більше, якщо люди думають, що їх оцінюють» [2, с. 62].

Формуванню культури професійного діалогу під час формувального етапу експерименту слугувало розмаїття ігор: *дидактичні* («Успішний підприємець» («Successful entrepreneur»), *рольові* («Налагодження контакту під час візиту на торгову точку» («Setting up a contact during a visit to the outlet»), «Реклама продукції» («Advertising of goods»), «Ділова бесіда» («Business conversation»), «З'ясування потреби» («Finding out needs») та ін.), *ділові* («Науково-практична конференція онлайн» («Scientific-Practical Conference on-line»), **«Конфлікт на промисловому підприємстві» («Conflict at the enterprise»)**, «Наукова рада» («Scientific Council»), *стимуляційні* («Оцінка якості товару» («Product evaluation»), «Розгнівані покупці» («Angry customers»), *управлінські* («Прийом на роботу» («Hiring an employee»), «Просування товару на ринок» («Product advancement to the market»).

Експериментальне дослідження підтвердило значну ефективність ігрових технологій, а саме: зростання інтересу до заняття, проблем, що моделюються, самостійної пізнавальної діяльності; підвищення активності групи; отримання та засвоєння студентами значної кількості інформації з фрагментів конкретної професійної дійсності, що сприяє розумінню особистісної значущості набутих знань, умінь, сформованого особистісного досвіду і, як результат, – підвищення рівня впевненості у собі; пошук оптимального варіанта вирішення професійних проблем, що гарантує успіх у розв'язанні аналогічної ситуації під час виробничої практики та в процесі самостійної професійної діяльності після закінчення університету; вміння швидко реагувати на ту чи іншу ситуацію, передбачати наслідки конкретних дій, як своїх, так і інших учасників гри, і, за необхідності, нейтралізувати небажані наслідки, швидко адаптуватися до зміни ситуації [3]. Спостерігається високий рівень засвоєння інформації (через переживання); має місце вироблення вміння слухати й чути іншого; знання «пропускаються крізь себе»; деякі висновки студент формулює самостійно або колегіально, під час обговорення в групі; навчання відбувається шляхом обміну досвідом або пасивного спостереження; наявні взаємодія, активізація мислення; спостерігається особистісне зростання; активність учасників; можливість аналізу власних дій, відчуття нового досвіду; можливість обміну досвідом і міркуваннями; вироблення вміння співпрацювати, взаємодіяти; можливість проявити себе з кращого боку; розмаїтість форм; можливість у невимусненій обстановці нарощувати власний професійний досвід і досвід здійснення професійного діалогу.

Значна увага в експериментальному дослідженні приділялася іграм із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій [7].

У процесі дослідження передбачено реалізацію розмаїття ділових, рольових ігор, які викладачі використовували у процесі підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності. Ігри викликали інтерес як в учасників, так і запрошених гостей (викладачів інших кафедр). Практика довела, що застосування ігрових технологій є найбільш ефективним за умови, якщо студенти вже володіють мінімальним запасом діалогічних умінь та здатні підтримати професійно спрямований діалог рідною та іноземною мовами,

мають навички роботи в Інтернет-середовищі, володіють інформаційно-комунікаційними технологіями [2].

Значну увагу під час експериментального дослідження було приділено позанавчальній діяльності, яка передбачала різні форми та методи роботи: читання літератури за фахом іноземною мовою, відеодіалоги, перегляд фільмів професійної тематики іноземною мовою у гуртку «Promising commodity analyst», міні-конференції, психодрами, проектну діяльність, виставки, круглі столи, прес-конференції, конкурси, тематичні акції, вистави-презентації, аудіо-, відеопрезентації, театральні сесії, інтерактивні шоу, брейн-ринги, розробку і підтримку Інтернет-сайту, спілкування в чаті та соціальних мережах іноземною мовою.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Таким чином, підсумовуючи викладене вище, зазначимо, що сучасні інформаційні технології та інноваційні методи навчання надають викладачам ВНЗ величезні можливості для освіти, професійного зростання, дають змогу користуватися необмеженою інформацією, вести діалог з усім світом. Практичне значення одержаних результатів полягає в їх достатній готовності до впровадження в навчальний процес ВНЗ, які здійснюють підготовку майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності. Результати дослідження можуть бути використані в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності у вищих закладах освіти різного рівня акредитації; під час розробки ОКХ, ОПП підготовки майбутніх товарознавців; у системі післядипломної професійної освіти фахівців з товарознавства та комерційної діяльності.

#### Список використаних джерел

1. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посіб. / Н.П. Волкова. – К.: Академія, 2006. – 256 с.
2. Дерябо С. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства / С. Дерябо, В. Ясвин. – М.: Смысл, 1996. – 192 с.
3. Колбіна Т.В. Основи міжкультурної комунікації для студентів економістів: навч. посіб. / Т.В. Колбіна. – Х.: ІНЖЕК, 2008. – 152 с.
4. Лингард И. Процесс и структура человеческого учения: пер. с чеш. / И. Лингард.– М., 1970, – 202 с.
5. Doff A. Teach English Teacher's Workbook: A Training Course for Teachers, (Cambridge University Press, 1988). – 144 p.
6. Rankin W. (1997). Increasing the communicative competence of foreign language students through the FL chatroom / W. Rankin. // Foreign Language Annals. – 30(4). – P. 542–546.
7. Schmitz H.-G. Brainstorming – Made by US / H.-G. Schmitz // Sprachnachrichten. – 2005. – № 1. – S. 11–12.

#### References

1. Volkova, N.P. (2006). *Profesiino-pedahohichna komunikatsiia* [Professional and pedagogical communication]. Kyiv, Akademiia Publ., 256 p. (In Ukrainian).
2. Deriabo, S. (1996). *Hrossmeister obshcheniia: illiustrirovanyi samouchitel psikhologicheskoho masterstva* [Grossmeister of communication: illustrated self-teacher of psychological mastery]. Moscow, Smysl Publ., 192 p. (In Russian).
3. Kolbina, T.V. (2008). *Osnovy mizhkulturnoi komunikatsii dlia studentiv ekonomistiv* [Fundamentals of Intercultural Communication for Economists]. Kharkiv, INZhEK Publ., 152 p. (In Ukrainian).
4. Linhard, I. (1970). *Protsess i struktura chelovecheskoho ucheniia* [The Process and Structure of Human Teaching]. Moscow, 202 p. (In Russian).
5. Doff, A. (1988). *Teach English Teacher's Workbook: A Training Course for Teachers*, Cambridge University Press, 144 p.
6. Rankin, W. (1997). Increasing the communicative competence of foreign language students through the FL chatroom. *Foreign Language Annals*, no. 30 (4), pp. 542-546.
7. Schmitz, H.-G. (2005). *Brainstorming*. Sprachnachrichten, no. 1, pp. 11-12.

В статье рассмотрены пути реализации модели формирования культуры профессионального диалога будущих специалистов по товароведению и коммерческой деятельности средствами информационно-коммуникационных технологий. Подано авторский взгляд на трактовку понятия «культура профессионального диалога» и раскрыта сущность проведения формирующего этапа эксперимента. Доказана важность формирования культуры профессионального диалога средствами информационно-коммуникационных технологий в высшем учебном заведении.

*Ключевые слова: культура, профессиональный диалог, специалисты, информационно-коммуникационные технологии, инновационные методы.*

The article examines the ways of implementation of the model of forming a professional dialogue culture among future commodity analysis and commercial activity specialists by means of information and communication technologies. The author's opinion on the interpretation of the concept «professional dialogue culture» is presented and the essence of conducting the forming stage of the experiment is disclosed. The importance of forming a professional dialogue culture by means of information and communication technologies at higher educational institutions is proved.

*Key words: culture, professional dialogue, specialists, information and communication technologies, innovative methods.*

*Одержано 15.01.2018.*