

підходу до розробки й впровадження відповідних платформ. Подальші дослідження мають бути спрямовані на розробку ефективних моделей гейміфікованого навчання з урахуванням специфіки інформаційної та комунікаційної діяльності. Гейміфікація цифрових платформ у поєднанні з ШІ є перспективним напрямом розвитку освіти. Водночас необхідною є подальша розробка моделей, методик та етичних стандартів.

Список використаних джерел

1. Островська Н. В. Прикладні соціально-комунікаційні технології. Запоріжжя, 2017. 110 с.
2. Матвієнко О., Цивін М. Цифровізація: освітній контекст. *Вісник Книжкової палати*. 2020. № 11. 52 с. DOI: 10.36273/2076-9555.2020.11(292).28-35.



УДК: 30/651:378/004.5:001.2

Тетяна Сидоренко, канд. філол. наук, доцент

Державний університет інформаційно-комунікаційних технологій, м. Київ

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ ДІЛОВОДСТВА В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ОСВІТИ

Анотація. У тезах обґрунтовано процес формування комунікативної культури майбутніх фахівців діловодства в контексті цифрової трансформації освітнього простору. Описано сутність поняття «комунікативна культура», її значення для фахівців документно-інформаційної сфери, а також проаналізовано виклики та можливості, які виникають у зв'язку з цифровізацією освітнього процесу. Обґрунтовано доцільність упровадження інноваційних форм і методів навчання, які сприяють розвитку комунікативної компетентності майбутніх діловодів.

Ключові слова: комунікативна культура, діловодство, цифрова трансформація, освіта, цифрова компетентність, професійна підготовка, комунікація.

Вступ. Цифрова трансформація освіти зумовлює суттєві зміни у професійній підготовці фахівців із діловодства. Сучасні технології вимагають від них високого рівня цифрової грамотності та комунікативної компетентності, здатності ефективно взаємодіяти в цифровому середовищі. У цьому контексті особливу увагу слід приділити формуванню у фахівців діловодства комунікативної культури, яка передбачає не лише знання норм офіційно-ділового стилю, але й здатність адаптуватися до нових умов комунікації.

Питання формування комунікативної культури фахівців із діловодства було предметом дослідження як вітчизняних, так і зарубіжних науковців, зокрема

Г. Джонсон (G.Johnson), Р. Браун (R.Brown), М. Сміт (M.Smith) [1] описали результати досліджень про вплив міжкультурної комунікації на професійну діяльність фахівців діловодства, наголошуючи на доцільності адаптації комунікативних моделей до глобалізованого середовища. Дослідниця Ю. Шалівська [2] аналізує поняття «формування комунікативної культури» в різних галузях, пропонуючи концептуальні підходи до його визначення та застосування. Учена І. М. Смирнова [3] визначає комунікативну культуру як вагомий складник професійної діяльності фахівців із діловодства, розкриваючи її значення в забезпеченні ефективного документообігу. Роль комунікативної культури в галузі діловодства в сучасних економічних умовах вивчає Т. Сидоренко [4]. Спорадичні розвідки з питань комунікативної культури виклали у своїх працях О. Ставицький та В. Мірошніченко [5].

Отже, сучасні дослідження висвітлюють різні аспекти формування комунікативної культури у професійній діяльності діловодів, наголошуючи на її значенні для ефективної міжособистісної та професійної взаємодії.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю проаналізувати особливості формування комунікативної культури фахівців діловодства в умовах цифрової трансформації освіти.

Викладення основного матеріалу й результати дослідження. Комунікативна культура – це інтегральна характеристика особистості, яка виявляється у вмінні правильно, доречно й результативно використовувати мовленнєві засоби в процесі професійної та соціальної взаємодії. У сфері діловодства вона охоплює як вербальну, так і невербальну комунікацію, навички ведення службового мовлення, ділового листування, складання офіційно-ділових документів, спілкування з клієнтами, партнерами, колегами тощо [4, с. 71].

Фахівець із діловодства виступає посередником в інформаційних потоках установи, тому його комунікативна культура має бути на високому рівні. Саме вона визначає не тільки ефективність взаємодії, а й репутацію установи в цілому.

Цифровізація освітнього процесу відкриває нові можливості для формування комунікативної культури, але водночас створює низку викликів. З одного боку, доступ до онлайн-ресурсів, електронних платформ, симуляторів та інтерактивних засобів навчання сприяє розвитку нових форм взаємодії, зокрема електронної комунікації, віддаленої співпраці, презентації інформації у цифрових форматах. З іншого боку, виникає ризик втрати «живої» комунікації, погіршення навичок усного мовлення, а також зниження рівня мовленнєвої грамотності через спрощення мовних засобів у цифровому середовищі.

Формування комунікативної культури фахівців із діловодства в умовах цифрової трансформації вимагає перегляду освітніх підходів і методик. Доцільним є впровадження таких засобів:

- інтерактивне навчання – тренінги, ділові ігри, симуляції, кейс-методи;
- цифрові платформи – використання сервісів Google Workspace, Microsoft Teams, Moodle, Zoom для організації дистанційної комунікації;
- практичне моделювання комунікативних ситуацій – розігрування випадків обслуговування клієнтів, оброблення документів, ведення ділового листування;
- проєктна діяльність – виконання командних завдань з обов'язковою презентацією результатів у цифровому форматі (відео, презентації, інфографіка) [4, с. 8].

Особливу увагу слід приділяти питанням інформаційної етики, цифрової гігієни, толерантності в онлайн-комунікації, дотриманню норм ділового стилю у цифрових повідомленнях. Це сприяє не лише формуванню професійної культури, а й розвитку цілісної особистості фахівця.

І. Смирнова виокремлює такі аспекти комунікативної культури фахівця діловодства в умовах цифрової трансформації:

Культура електронної комунікації. Важливим елементом є дотримання етикету в електронному листуванні, месенджерах та відеозв'язку. Коректність, чіткість та лаконічність повідомлень сприяють ефективному обміну інформацією та зменшують ризик непорозумінь.

Навички самопрезентації у професійному цифровому середовищі. Фахівець із діловодства повинен уміти формувати професійний імідж через цифрові платформи, ураховуючи особливості онлайн-комунікації та міжкультурні відмінності.

Робота з цифровими документами. Важливим є дотримання норм електронного документообігу, включаючи правильне оформлення, збереження та передавання документів у цифровому форматі.

Міжкультурна компетентність в онлайн-комунікації. Зважаючи на глобалізацію ділового простору, фахівець діловодства повинен мати навички міжкультурної комунікації, ураховуючи різноманітність культурних особливостей у цифровому середовищі [3].

Однак цифрові трансформації можуть спровокувати певні негативні наслідки: зменшення ролі особистісного компонента в комунікації між викладачем і студентом; доступ до великих інформаційних потоків провокує поверхневе, фрагментарне, сприйняття інформації, що негативно відображається на критичному мисленні в підготовці ділових документів; нерозуміння меж приватного та публічного, надмірна відкритість або закритість можуть призвести до порушення етичних норм у цифровому середовищі [1, с. 12–13].

Т. Сидоренко, О. Ставицький зазначають, що для формування комунікативної культури фахівців із діловодства в умовах цифрової трансформації освіти доречно використовувати освітні платформи Google Workspace, Microsoft 365,

CRM-системи, що сприятиме розвитку навичок роботи з цифровими інструментами [4, с. 72; 5, с. 27].

На переконання І. Смирнової, вагомим для формування комунікативної культури, цифрової поведінки є розвиток емоційного інтелекту, культури онлайн-взаємодії; навчання студентів критично оцінювати інформаційний контент [4, с. 1039].

Висновки. Формування комунікативної культури фахівців діловодства в умовах цифрової трансформації освіти є важливим напрямом професійної підготовки. Необхідно інтегрувати цифрові інструменти в навчальний процес, акцентувати увагу на розвитку soft skills, упроваджувати міждисциплінарні модулі, розвивати критичне мислення та готувати фахівців до міжкультурного цифрового діалогу. Це сприятиме підвищенню ефективності професійної взаємодії в умовах цифрового суспільства.

Формування комунікативної культури фахівців діловодства в умовах освітніх цифрових трансформацій є надзвичайно важливим напрямом професійної підготовки. Ефективна комунікація стає ключовим інструментом в інформаційному суспільстві, тому необхідно цілеспрямовано й системно працювати над розвитком відповідних компетентностей здобувачів вищої освіти.

Успішна реалізація цього завдання можлива за умови поєднання традиційних та інноваційних методів навчання, широкого використання цифрових технологій, створення умов для активної комунікативної взаємодії та рефлексії. Перспективними напрямками подальших досліджень є вивчення впливу конкретних цифрових інструментів на рівень комунікативної культури фахівців діловодства та розроблення авторських методик з її формування в умовах цифрової освіти.

Список використаних джерел

1. Smith J. Q., Jones M. R., Brown C. D. Advancing Managerial Evolution and Resource Management in Contemporary Business Landscapes. *Journal of Management Studies*. 2020. № 58. P. 1–25. URL: <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3581547> (date of access: 19.05.2025).
2. Шалівська Ю. Дефініція і сутнісне наповнення поняття «формування комунікативної культури майбутнього фахівця» у різних галузях і спеціальностях. *Інноватика у вихованні*. 2023. Вип. 17. С. 322–333. DOI: 10.35619/iiu.v1i17.5316.
3. Смирнова І. М. Комунікативна культура фахівців сфери діловодства як складова їх професійної діяльності. *Перспективи та інновації науки*. 2023. Вип. 16, № 34. С. 1036–1042. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/pis/article/view/13513/13578> (дата звернення: 12.05.2025).
4. Сидоренко Т. М. Формування комунікативної культури фахівців сфери діловодства в сучасних економічних умовах. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2023. Вип. 1–2, № 41. С. 71–75. URL: <https://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/2820/2721> (дата звернення: 19.05.2025).
5. Ставицький О., Мірошніченко В. Комунікативна культура як інструмент успіху в професійній діяльності майбутнього офіцера-прикордонника. *Вісник науки та освіти*. 2023. Вип. 5, № 11. DOI: 10.52058/2786-6165-2023-5(11)-737-747.

6. Сидоренко Т. М. Міжнародний досвід формування комунікативної культури фахівців із діловодства та його адаптація в Україні. *Академічні візії*. 2024. Вип. 29. С. 1–12. URL: <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/1694> (дата звернення: 19.05.2025).



УДК: 339.13:004(477)

**Оксана Тур, д-р наук із соц. ком., професор,
Вікторія Шабуніна, канд. філол. наук., доцент
Кременчуцький національний університет імені Михайла Остроградського,
м. Кременчук**

РИНОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРОДУКТІВ І ПОСЛУГ: СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ

Анотація. Стаття аналізує ринок інформаційних продуктів та послуг України, висвітлюючи його стійкість і динамічний розвиток попри виклики. Досліджено структуру ринку, ключові тенденції, включаючи цифровізацію та вплив штучного інтелекту, а також роль консалтингу. Окреслено стратегічне значення ІТ-сектора для економіки країни та її повоєнного відновлення.

Ключові слова: ринок інформаційних продуктів і послуг, тенденції, перспективи розвитку.

Сучасна світова економіка невинно трансформується, набуваючи все більш виразних цифрових обрисів. Інформаційні технології стали наріжним каменем розвитку багатьох сфер життя, рухаючи інновації, підвищуючи ефективність та відкриваючи нові горизонти для бізнесу й суспільства. Україна, попри значні виклики останніх років, демонструє стійкість та адаптивність свого ІТ-сектора, який перетворився на один із найдинамічніших та найперспективніших драйверів національного господарства. Цей сектор не просто є джерелом валютної виручки, він є ключовим елементом формування цифрової держави, гарантує її безпеку, конкурентоспроможність та майбутнє відновлення.

Значення ринку інформаційних продуктів і послуг для економіки країни важко переоцінити. ІТ-індустрія створює висококваліфіковані робочі місця, залучає інвестиції, стимулює розвиток суміжних галузей та сприяє інтеграції України до глобального цифрового простору. Українські фахівці відомі у світі своїм професіоналізмом, креативністю та здатністю вирішувати складні завдання, що робить їх затребуваними на міжнародному ринку [1].

Актуальність дослідження українського ІТ-ринку зумовлена кількома факторами. По-перше, він перебуває у стані постійної динаміки, швидко реагуючи