



Академія рекреаційних технологій і права
Українська Школа Гостинності
Центр українсько-європейського наукового співробітництва

Всеукраїнське науково-педагогічне
підвищення кваліфікації

КЛІЄНТООРІЄНТОВНІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

30 березня – 10 травня 2026 року

¹²⁵⁶
1996
LIHA-PRES

¹²³³
| Львів – Торунь
Liha-Pres
2026

УДК 316.776.3:37(062.552)

К 49

Організаційний комітет:

Мирослава Філіпович – доцент кафедри документознавства та інформаційної діяльності Академії рекреаційних технологій і права, кандидат історичних наук, доцент, Почесний професор Балтійського науково-дослідного інституту проблем трансформації економічної сфери (м. Рига, Латвійська Республіка).

Михайло Шевелюк – експерт у сфері ресторанного бізнесу, керівник Української Школи Гостинності, викладач кафедри готельно-ресторанного бізнесу Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського, доктор філософії з культурології.

Михайло Віхляєв – директор Центру українсько-європейського наукового співробітництва, доктор юридичних наук, професор.

Клієнтоорієнтовність та ефективна комунікація в освітньому

К 49 середовищі : матеріали всеукраїнського науково-педагогічного підвищення кваліфікації, 30 березня – 10 травня 2026 року. – Львів – Торунь : Liha-Pres, 2026. 44 с.

ISBN 978-966-397-617-4

У збірнику представлено матеріали всеукраїнського науково-педагогічного підвищення кваліфікації «Клієнтоорієнтовність та ефективна комунікація в освітньому середовищі» (30 березня – 10 травня 2026 року).

УДК 316.776.3:37(062.552)

© Академія рекреаційних технологій і права, 2026

© Українська Школа Гостинності, 2026

© Центр українсько-європейського наукового співробітництва, 2026

ISBN 978-966-397-617-4

ЗМІСТ

| | |
|---|-----------|
| Психологічні основи ефективної комунікації в освітньому середовищі вищої школи Бабишена М. І. | 4 |
| Виш-комунікація: формати і тенденції Діденко Л. В. | 6 |
| Клієнтоорієнтована цифрова комунікація в освітньому середовищі Завгородня Є. О., Шестак Я. І. | 10 |
| Концепція sustainability у практиці сучасного дизайну Кисельова К. О. | 14 |
| Клієнтоцентрований підхід в управлінні кафедрою соціальної роботи Кримчак Л. Ю. | 18 |
| Практичні заняття у закладі вищої освіти як форма взаємодії викладача і студентів Марченко Н. М. | 22 |
| Preventing classroom conflict Polishchuk G. V. | 25 |
| Освітнє середовище як основа процесу налагодження комунікативної взаємодії з дітьми раннього віку із затримкою мовленнєвого розвитку Рібцун Ю. В. | 30 |
| Особливості облаштування інтер'єру пунктів незламності Семироз Н. Г. | 34 |
| Клієнтоорієнтований підхід у викладанні освітньої компоненти «Основи флористики» Швець І. В. | 36 |
| Антикризовий менеджмент підприємств HoReCa: стратегії диверсифікації послуг та гнучкого ціноутворення в умовах ринкової нестабільності Шевелюк М. | 39 |

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ ВИЩОЇ ШКОЛИ

Бабишена М. І.

*кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін
та інноваційної педагогіки
Херсонська державна морська академія
м. Херсон, Україна*

У сучасних умовах функціонування вищої освіти ефективна комунікація виступає однією з провідних передумов результативного освітнього процесу. Вона забезпечує не лише трансляцію знань, а й вибудову партнерських відносин між викладачем, здобувачами вищої освіти та ширшою академічною спільнотою. Сьогодні вища освіта спрямована не тільки на досягнення навчальних результатів, а й на всебічний розвиток особистості здобувача освіти, тому рівень комунікативної взаємодії набуває вирішального значення [1; 6]. Психологічні засади спілкування визначають його ефективність, гуманістичну спрямованість і вплив на академічний розвиток майбутніх фахівців[4].

Вагоме місце в комунікації в закладах вищої освіти займає емпатія – уміння розпізнавати емоційний стан іншого та співпереживати йому. Для викладача це важлива професійна характеристика, яка допомагає глибше усвідомлювати освітні запити майбутніх спеціалістів, їхні труднощі, мотиви та індивідуальні риси [1]. Емпатійна взаємодія сприяє формуванню позитивного психологічного середовища в академічній групі, де здобувачі вищої освіти відчують підтримку і повагу, що, своєю чергою, підсилює їхню мотивацію до навчання та активність [6].

Суттєвим компонентом ефективного спілкування є також активне слухання. У вищій школі воно означає уважне сприйняття думок майбутніх фахівців, їхніх запитань, ідей і реакцій [4]. Використання прийомів уточнення, перефразування та емоційної підтримки сприяє кращому засвоєнню навчального матеріалу й створенню атмосфери відкритого діалогу. Коли здобувачі вищої освіти відчують, що їх слухають, вони стають більш упевненими та охочіше беруть участь у навчанні [5].

Важливим аспектом є також вербальні й невербальні засоби комунікації викладача. Його мовлення повинно бути зрозумілим, логічно вибудованим і науково коректним, а невербальна поведінка – узгодженою зі змістом поданої інформації [3]. Такі елементи, як інтонація, жести, міміка та зоровий контакт, істотно впливають на сприйняття

матеріалу й рівень зацікавленості майбутніх фахівців. Доброзичливий стиль спілкування сприяє встановленню довіри та взаємоповаги в академічному середовищі.

Особливу роль відіграє довіра у взаєминах між викладачем і здобувачами вищої освіти. Вона формується поступово завдяки дотриманню принципів академічної доброчесності, об'єктивності оцінювання, відкритості та послідовності дій викладача [1]. За наявності довіри майбутні спеціалісти активніше взаємодіють, вільніше висловлюють свої думки та глибше залучаються до освітнього процесу.

Необхідно також враховувати індивідуальні психологічні характеристики здобувачів вищої освіти, їхній попередній досвід, рівень підготовки та професійні інтереси [4]. Застосування диференційованого підходу у спілкуванні сприяє ефективнішій організації навчання, розвитку критичного мислення та самостійності.

Окремої уваги потребує управління конфліктними ситуаціями в академічному середовищі. Конфлікти можуть виникати під час дискусій, оцінювання або групової взаємодії, однак їх конструктивне розв'язання сприяє формуванню культури спілкування та розвитку соціальних навичок майбутніх фахівців [2]. Важливо забезпечити відкритість у спілкуванні та враховувати позиції всіх учасників.

Не менш значущим елементом є зворотний зв'язок. У системі вищої освіти він виконує важливу функцію – допомагає оцінити рівень засвоєння знань і вдосконалити освітній процес [5]. Ефективний зворотний зв'язок має бути своєчасним, аргументованим і орієнтованим на розвиток майбутнього фахівця.

Отже, психологічні основи ефективної комунікації у вищій школі являють собою комплекс взаємопов'язаних складових: емпатії, активного слухання, довіри, урахування індивідуальних особливостей та здатності до конструктивного вирішення конфліктів [6]. Їх реалізація визначає не лише якість навчання, а й становлення професійно зрілої особистості майбутнього фахівця.

Таким чином, ефективна комунікація є невід'ємною складовою професійної діяльності викладача закладу вищої освіти та важливою основою сучасної якісної освіти.

Література:

1. Бех І. Д. Особистісно орієнтоване виховання. Київ : Либідь, 2003. 280 с.
2. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник. Київ : Либідь, 1997. 376 с.
3. Зязюн І. А. Педагогічна майстерність. Київ : Вища школа, 2004. 422 с.

4. Максименко С. Д. Загальна психологія. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 464 с.
5. Пометун О. І. Інтерактивні технології навчання. Київ : А.С.К., 2004. 192 с.
6. Савчин М. В. Педагогічна психологія. Київ : Академвидав, 2007. 424 с.
7. Сисоєва С. О. Основи педагогічної творчості. Київ : Міленіум, 2006. 344 с.

ВИШ-КОМУНІКАЦІЯ: ФОРМАТИ І ТЕНДЕНЦІЇ

Діденко Л. В.

*кандидат філософських наук, доцент,
доцент кафедри філософії гуманітарних наук
філософського факультету*

*Київський національний університет імені Тараса Шевченка
м. Київ, Україна*

Сучасний виш – це умовний відкритий простір для становлення молодих фахівців через поступове компетенційне розвивання. В теорії (і в межах більшості тренінгів) ця теза не просто згадувана, але обґрунтовувана спікерами. Однак на практиці ця теза постає орієнтувальною: 1) усі представники окремої виш-спільноти очікують мотивованих молодих людей для продовжування їхньої фахової подорожі впродовж 4–10 років; 2) зацікавленість здобувача кожною навчальною дисципліною має сягати 90%; 3) якість навчання тримається в межах 95–97%; 4) викладачі розробляють нові навчальні дисципліни, опрацьовують новітні матеріали, мають доступ до світових фахових досягнень, підвищують рівень своєї кваліфікації, а також мають повагу в колі колег та у суспільстві тощо. Це бачення ідеального вишу, яке формоване в мисленнєвому проекті деякої частини небайдужих колег, проте неможливе у реалізуванні з багатьох причин.

Проблемою для реалізування постають не обставини, а – антропочинник. Останній ілюстрований владарюванням спраглих до керування, проте не зовсім обізнаних у дієвих способах вкомуніковування у виш-просторі. Йдеться не про тематичне обговорення окремих питань, частина з яких постає утрудненими для розв'язання. Радше про зміщування (або й відкоригування) в хибний (неконструктивний) бік

акцентів фахового комунікування задля оптимізування роботи усіх представників виш-спільноти.

Результати дослідження можливо зафіксувати через багаторівневу виш-комунікацію з уточненнями щодо праксисних утруднень.

{1} Виш-комунікантами постають усі працівники. Виш-спільнота – це не тільки викладачі та здобувачі; це адміністрація (усіх рівнів – від Ректора до керівників відділів/підрозділів) й допоміжний персонал.

{2} Формати здійснювання виш-комунікації: 1) безпосередня (або міжсуб'єктне інтераціювання: здійснюване через поєднання вербального та невербального компонентів для досягнення порозуміння; переваги – швидке інформування та/або рішенняприймання; утруднення – острах субординативності, сумніви щодо доцільності запиту та/або невлучності відповіді, усвідомлення невідворотних наслідків від виш-комунікантів інших рівнів); 2) техніко-медіаторна (через програми повідомлень – чати, спільні дошки, епошта; переваги – відтермінування відповідей, емоційне (само)контролювання, ресурсоекономія; утруднення – нестабільність мережі, необхідність коректних налаштувань та/або вчасного оновлення програмного забезпечення та/або девайсів, очікувана швидкість реагування, цифровий слід); 3) документознайомлювальна (тобто накази, розпорядження та положення від виш-адміністрації; переваги – концентрований виклад оновлень роботи вишу та орієнтири для продовження трудової діяльності працівником; утруднення – нечіткі та/або не завжди зрозумілі формулювання окремих частин документа, тексто-перевантаження, відсутність «коридору дії» та/або неочевидної лакунарності, запізніле удоступнення керівниками нижчої ланки, нерозтлумачене «до виконання»); 4) навчально-супровідна (розробляння робочих програм навчальних дисциплін, складання інструкції-орієнтирів для виконання усіх навчальних завдань – від поточних до підсумкових, навчальне консультування, навчально-наукове керування проектом здобувача; переваги – безпосереднє багатоаспектне керування розвитком нових поколінь фахівців у межах окремої навчальної дисципліни; утруднення – відстоювання необхідності прогностичної превентивності можливих негараздів у ході навчальної взаємодії викладач – здобувач(-і), чіткі орієнтири для виконання завдань задля підвищення/утримання високих навчальних результатів, розтлумачені критерії, дозволи та обмеження дій здобувачів виш-освіти, вчасне реагування на ситуативні виклики).

{3} Тенденції виш-комунікації. Завдяки глобалізуванню більшість соціосегментів зазнають трансформувань. Виш-освіта теж змінюється, хоча й вельми уповільнено: стратегії минулих десятиліть зберігаються, хоча вже не спрацьовують. З-поміж головних тенденцій нині виок-

ремлюють: 1) відносну відкритість виш-спільноти; 2) колегіальність-на-загал; 3) навчальну симбіотичність; 4) екологічну атмосферу навчання.

Відносна відкритість виш-спільноти. Долучення нових антропо-одиниць можливе, хоча й утруднене через первинну довіру до тих, з ким багато років був поруч. Нові покоління плакають з молодших курсів задля формування наступної хвилі послідовників.

Колегіальність-на-загал. Виш-комунікація передбачає не тільки класичну дуальність ролей (мовець та слухач), а й неупереджене ставлення до комуніканта: значимішим є не ієрархійна фіксованість (в окремому підрозділі та/або ситуативно), а експертність (теорійна або праксисна) щодо окремого питання/теми. Нині виш-колегіальність має парадоксальні прояви: у теорії – це має бути фахове обговорення присутніми окремого утруднення (на будь-якому рівні); однак фактично – це все ще реалізування формули «старші (за віком та/або посадою) обміркували і висловили, всі присутні згодились». Іншими словами: тренд впроваджують, але результати повільно проявлювані.

Навчальна симбіотичність. Більшу частину виш-спільноти формують викладачі та здобувачі. Вони нині пов'язані не субординативно, а більше співпрацювально: викладач – знавець окремої навчальної дисципліни, здобувачі мають певний досвід і обізнаність (залежно від курсу) у фахових навчальних дисциплінах. Навчання не є одностороннім транслюванням знань окремої навчальної дисципліни та їх перевірянням. Виш-навчання змінює вектор у бік ефективності (наприклад, фаховозорієнтоване виш-викладання філософії [1]): навчальна комунікація трансформується на фахову – навчальні питання та теми отримують уточнення у вигляді розтлумачень та прикладів від здобувачів в межах їхньої фахової площини, а семінарські/практичні заняття схожі на тематичні конференції. Це уможливило паралельне розвивання і викладача, і кожного зі здобувачів.

Екологічна атмосфера навчання. Виш-комунікація не зводиться до періодичного консультування та скеровування здобувачів до необхідності навчатися. Це свідомий вибір кожного, з одного боку. З іншого боку, це й зацікавлення тим, що відбувається впродовж занять з окремої навчальної дисципліни. Справа навіть не у моделях навчання та варіативності завдань, а у адаптувальному підході викладача: виш-навчання – це перевідкриття себе здобувачами завдяки новим знанням в межах навчальної дисципліни, а не виключно відтворення навчального матеріалу за підручниками. Виш-навчання – це індивідуальний спосіб осмислювати себе і світ навколо (принаймні при опануванні філософії). Але це вже аж ніяк не гонитва за високими балами, які більше є бонусом до опанованого.

{4} Виш-освіта як сервіс. Складається враження, що зорієнтоване на здобувачів навчання ототожнюване із задоволенням усіх їхніх освітніх запитів (від удоступнених та оптимованих навчальних матеріалів до гнучкого розкладу). Однак зручний сервіс ніколи не сприяє інтелектуальному зростанню. Якісний стрибок розвитку можливий тільки від незручності умов. Так, з одного боку, це тривожно через невизначеність, ще й штучне стимулювання непевності, що не кожному зі здобувачів прийнятне. Проте коректні межі свободи уможливають оптимальні рішення. Виш-освіта є сервісом тільки в допустимих межах, які мають бути контрольовані й скеровувані виш-викладачами та виш-адміністрацією (завданням якої є передусім захист прав викладачів).

Отже, сучасна виш-комунікація не просто має різні формати, а завдяки ним може бути оптимальним інструментом співпраці усіх представників вишу задля підтримування осередку інтелектуального саморозвитку.

Література:

1. Didenko L. V. Professionally-focused philosophy teaching at university level. *Social Sciences Under Global Crises* (March 4–5, 2026. Riga, the Republic of Latvia) : International scientific conference. Riga, Latvia : Baltija Publishing, 2026. 100 p. P. 79–83. <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-666-9-21>

КЛІЄНТООРІЄНТОВАНА ЦИФРОВА КОМУНІКАЦІЯ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Завгородня Є. О.

*доктор філософії з міжнародних економічних відносин,
завідувач відділу бібліотеки
Державний торговельно-економічний університет
м. Київ, Україна*

Шестак Я. І.

*доктор філософії з комп'ютерних наук,
старший викладач кафедри інженерії програмного забезпечення
та кібербезпеки
Державний торговельно-економічний університет
м. Київ, Україна*

Цифрова трансформація вищої освіти докорінно змінила процеси комунікації, розширивши їх за межі традиційної взаємодії в аудиторії до комплексних технологічних середовищ. Студентів дедалі більше сприймають як активних суб'єктів освітнього процесу, чий очікування щодо персоналізації впливають на інституційні практики закладів вищої освіти (ЗВО). Ефективна комунікація в цьому контексті безпосередньо впливає на залученість студентів, результати навчання, конкурентоспроможність ЗВО та довіру. До того ж, вона відіграє вирішальну роль у вирішенні проблем, пов'язаних з цифровою етикою, інклюзивністю, академічною доброчесністю та деперсоналізації в освітньому середовищі, тим самим сприяючи якості та сталості вищої освіти в Україні.

Визначення ключових комунікаційних проблем та розуміння їхнього впливу є важливим для розробки цілеспрямованих рішень, які покращують освітній досвід студентів, підтримують результати навчання та підвищують ефективність освітніх та наукових процесів у ЗВО. Зокрема, до основних комунікаційних проблем (притаманних цифровим середовищам ЗВО) можемо віднести наступні:

1. *Фрагментація каналів зв'язку*, тобто використання кількох некоординованих платформ (електронної пошти, LMS, месенджерів, соціальних мереж).

2. *Інформаційне перевантаження* (надмірний обсяг цифрових повідомлень та сповіщень знижує здатність студентів ефективно обробляти інформацію та визначати пріоритети завдань).

3. *Відсутність персоналізації взаємодії* (зменшення особистого контакту призводить до відсутності емоційного зв'язку, емпатії та довіри між учасниками освітнього процесу).

4. *Затримка або неефективний зворотний зв'язок* (повільні, нечіткі або непослідовні відповіді викладачів перешкоджають освітньому прогресу та знижують залученість студентів).

5. *Слабкі навички цифрової комунікації* (недостатні навички використання цифрових інструментів та підтримки ефективного онлайн-спілкування зі студентами або персоналом).

6. *Нечіткі стандарти комунікації*, тобто відсутність єдиної системи правил або інструкцій щодо цифрової взаємодії учасників освітнього процесу.

7. *Проблеми цифрової етики та мережевого етикету* (а саме неналежний тон, час або поведінка в онлайн-спілкуванні).

З огляду на зазначені комунікаційні проблеми в цифрових освітніх середовищах, розробка та впровадження моделей ефективної цифрової комунікації стають необхідною умовою для забезпечення якості освітніх послуг. Такі моделі забезпечують систематичний та структурований підхід до комунікаційних процесів, допомагаючи подолати фрагментацію та невідповідність між кількома цифровими каналами. Крім того, такий підхід дозволяє ЗВО краще реагувати на потреби та очікування студентів (завдяки інтеграції стратегій персоналізації, адаптивних інструментів комунікації та систем реагування на зміни). Більше того, впровадження таких моделей сприяє зміцненню довіри та академічної доброчесності, оскільки чітко структурована комунікація щодо політики, очікувань та використання цифрових інструментів (включаючи ШІ) допомагає запобігати конфліктам, зменшувати неоднозначність та просувати культуру взаємної поваги та відповідальності.

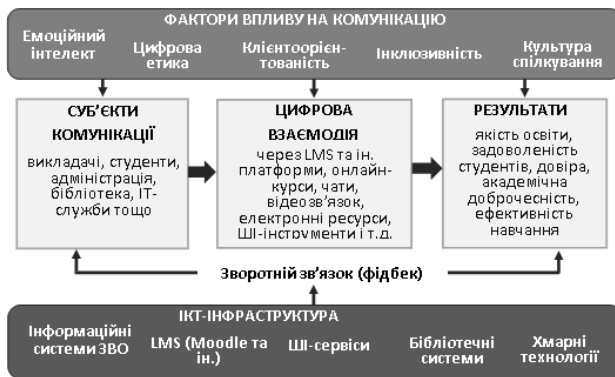


Рис. 1. Модель ефективної цифрової комунікації у ЗВО
Джерело: пропозиція авторів

Запропонована модель ефективної цифрової комунікації у ЗВО (рис. 1) інтегрує три основні компоненти (суб'єктів комунікації, цифрової взаємодії та результатів) в єдину структуру, що підтримується ІКТ-інфраструктурою та регулюється ключовими факторами впливу.

Модель визначає основних суб'єктів комунікації, відображаючи, що комунікація у вищій освіті більше не обмежується діадою «викладач-студент», а включає ширшу інституційну систему. Центральним елементом моделі є цифрова комунікаційна взаємодія, яка підкреслює перехід до технологічно опосередкованої комунікації та необхідність її структурованої та цілеспрямованої організації. Блок результатів демонструє очікувані результати ефективної комунікації, водночас цикл зворотного зв'язку забезпечує постійну адаптацію та вдосконалення процесів комунікації на основі досягнутих результатів. Крім того, модель враховує основні фактори впливу, що функціонують як контекстуальний шар, який визначає ефективність комунікаційних процесів, підкреслюючи людиноцентричний характер цифрової взаємодії. Модель додатково враховує рівень ІКТ-інфраструктури, який забезпечує технологічну основу комунікаційних процесів.

Запропонована модель (рис. 1) пропонує кілька важливих переваг, зокрема вона: організовує фрагментовані цифрові взаємодії в цілісну структуру; балансує цифрові інструменти з людиноорієнтованими елементами; підвищує залученість, задоволення та результати навчання (завдяки врахуванню потреб студентів та механізмів зворотного зв'язку); застосовує принципи цифрової етики та інклюзивності; інтегрується в інституційні стратегії, комунікаційну політику та дизайн цифрових платформ.

Важливим залишається питання, як ЗВО можуть забезпечувати ефективність цифрової комунікації в умовах зростаючого впливу кіберризиків, які безпосередньо впливають на процеси комунікації, порушуючи взаємодію, ставлячи під загрозу цілісність даних та інформації, та знижуючи довіру між учасниками освітнього процесу [1–3]. Основними завданнями кібербезпеки клієнтоорієнтованої цифрової комунікації є:

- 1) забезпечення конфіденційності даних (захист особистої, академічної та фінансової інформації) та підтримка цілісності даних (запобігання несанкціонованій модифікації або пошкодженню освітніх);
- 2) забезпечення безперервного доступу до LMS, електронної пошти та цифрових платформ без перебоїв або простоїв;
- 3) захист ідентифікації користувачів та захист каналів зв'язку (захист електронної пошти, чатів та інструментів відеоконференцій від перехоплення, фішингу та зловмисного втручання);

- 4) забезпечення довіри (формування впевненості серед студентів та персоналу в тому, що цифрова взаємодія є безпечною та захищеною);
- 5) виявлення, реагування та мінімізація впливу кібератак;
- 6) підтримка академічної доброчесності (захист систем оцінювання та запобігання маніпуляціям, шахрайству або зловживанню цифровими інструментами, включаючи штучний інтелект);
- 7) забезпечення дотримання правових та етичних стандартів;
- 8) підвищення обізнаності користувачів та культури кібергігієни;
- 9) забезпечення стійкості та безперервності освітніх процесів.

Відповідно, ефективність цифрової комунікації у ЗВО дедалі більше залежить від рівня кібербезпеки та впровадження структурованих практик управління цифровими ризиками, оскільки вони підвищують стійкість, безпеку та надійність каналів зв'язку[1–3].

Таким чином, розробка та впровадження моделей ефективної цифрової комунікації є важливими для вирішення наявних комунікаційних проблем, покращення залучення зацікавлених сторін та забезпечення загальної ефективності та конкурентоспроможності ЗВО. Запропонована модель інтегрує основні елементи в єдину структуру з метою підвищення ефективності комунікації, підтримки залученості та довіри студентів, а також сприяння загальній якості цифрової освіти.

Література:

1. Завгородня, Є., Шестак, Я., & Криворучко, О. (2025). Управління цифровими ризиками у вищій освіті. У *Сучасні досягнення та перспективи соціально-економічного розвитку* (с. 138–143). Східноєвропейський центр наукових досліджень. <https://researcheurope.org/wp-content/uploads/2025/05/re-16.05.25.pdf>
2. Криворучко, О., Кулініч, О. М., Шестак, Я., & Завгородня, Є. (2026). Концептуальні підходи до створення стійкої інформаційної інфраструктури закладу вищої освіти. У *SCIENCE, TECHNOLOGY AND GLOBAL CHALLENGES* (с. 166–173). CPN Publishing Group. <https://sci-conf.com.ua/wp-content/uploads/2026/01/SCIENCE-TECHNOLOGY-AND-GLOBAL-CHALLENGES-11-13.01.26.pdf>
3. Шестак, Я. І., & Завгородня, Є. (2024). Принципи забезпечення захисту інформаційної інфраструктури ЗВО. У *Інновації та їхній вплив на економіку та суспільство* (pp. 139–143). <https://researcheurope.org/wpcontent/uploads/2024/11/re-25.10.24.pdf>

КОНЦЕПЦІЯ SUSTAINABILITY У ПРАКТИЦІ СУЧАСНОГО ДИЗАЙНУ

Кисельова К. О.

*кандидат технічних наук, доцент,
доцент кафедри дизайну і технологій
Київський національний університет культури і мистецтв
м. Київ, Україна*

Упродовж останніх півтора століття інтенсивний розвиток промисловості та активне втручання людини в природне середовище спричинили значне скорочення природних ресурсів, погіршення екологічного стану планети та посилення ризику глобальних екологічних проблем. У таких умовах дедалі більшого значення набувають концепції sustainable development – сталого розвитку, які передбачають гармонійне співіснування людини й природи та захист інтересів майбутніх поколінь [4].

Формування екологічної свідомості суспільства суттєво вплинуло на зміну підходів у сфері дизайну. Екологічний спосіб життя перетворився на глобальний тренд, а поняття sustainability стало одним із ключових орієнтирів сучасної культури. Водночас популярність теми екологічності спричинила активне використання відповідної термінології у маркетингових цілях. Через це поняття «екологічний продукт», «екодизайн» або «екомода» часто трактуються неоднозначно та потребують уточнення.

Концепція sustainable development була офіційно сформульована у доповіді ООН «Наше спільне майбутнє» у 1987 році [4]. Надалі принципи сталого розвитку почали активно інтегруватися у сферу архітектури, дизайну та моди.

Однак надмірне застосування термінів «еко», «зелений» або «sustainable» часто призводить до втрати їхнього реального змісту. Нерідко продукція позиціонується як екологічна лише через використання окремих натуральних матеріалів чи переробленого пакування [2].

Поняття sustainable дизайн здебільшого визначають як напрям дизайну, орієнтований на мінімізацію негативного впливу продукту на довкілля протягом усього життєвого циклу. Охоплюється не лише створення продукту, а й виробництво, логістика, споживання, повторне використання та утилізація. У цьому контексті дизайн перетворюється зі способу формотворення на світоглядну систему.

Можна виділити основні напрями екологізації, що застосовує fashion-індустрія: екологізація виробництва, екологізація матеріалів, екологізація споживання, екологізація реалізації [1].

Одним із ключових напрямів екологізації виробництва є впровадження ресурсозберігаючих та безвідходних технологій. Великі компанії активно працюють над скороченням енергоспоживання та повторним використанням матеріалів: зменшують витрати води, енергії й часу, впроваджують технології переробки використаних виробів, застосовують екологічно безпечні матеріали та оптимізують виробничі процеси з метою мінімізації негативного впливу на довкілля. Окрім цього, дедалі більше підприємств орієнтуються на принципи циркулярної економіки, подовжуючи життєвий цикл продукції та знижуючи обсяги виробничих відходів. Невеликі дизайнерські бренди орієнтуються на upcycling – творче переосмислення використаних речей, а також активно впроваджують ресайклінг, технології zero waste та безшовного конструювання одягу [3].

Іншим аспектом екологізації виробництва є дотримання прав працівників та екологічних стандартів. Багато компаній звітують про скорочення викидів та покращення умов праці. Важливим показником стає отримання сертифікатів Fair Wear Foundation, які підтверджують відповідність виробництва етичним стандартам.

Екологізація матеріалів передбачає пошук альтернатив традиційним синтетичним матеріалам, які складно утилізуються та майже не розкладаються в природному середовищі. Великі виробники інвестують у розробку тканин із коноплі, сої, кукурудзи та інших біорозкладних матеріалів. Невеликі бренди натомість орієнтуються на натуральні тканини та екологічні способи фарбування.

Популяризується екологізація споживання, що передбачає зміну культури споживання та скорочення надмірної кількості придбаних речей. Особливого значення набувають довговічний одяг, багатофункціональні речі, ресайклінг, апсайклінг та фрїсайклінг. У європейських містах розвиваються бібліотеки одягу та сервіси оренди речей. Екоодяг поступово перетворюється на символ відповідального способу життя. Дедалі більше людей відмовляються від надмірного споживання на користь якісних, довговічних виробів, а також купують одяг у секонд-хендах, на ресейл-платформах або обирають вінтажні речі.

Ще одним важливим напрямом є оптимізація логістики, скорочення пакування та повторне використання матеріалів, які можна віднести до екологізації реалізації. Наприклад, скорочення або відсутність відходів у логістичних центрах великих ритейлерів.

Отже, на основі окреслених напрямів можна виокремити кілька базових принципів sustainable дизайну:

- використання матеріалів із мінімальним впливом на довкілля;
- скорочення відходів та впровадження замкнутих циклів виробництва;
- подовження життєвого циклу продукції;
- формування свідомого споживання та переорієнтація від володіння до користування [1].

Ключовою умовою sustainability є саме комплексний підхід, оскільки окремі екологічні рішення без системних змін не забезпечують справжньої екологічності.

Зараз концепція sustainability у fashion-індустрії виходить на новий рівень розвитку. Якщо раніше основна увага приділялася використанню екологічних матеріалів та переробці відходів, то сьогодні ключовими стають прозорість виробництва, цифровий контроль життєвого циклу продукції та розвиток циркулярної економіки. Одним із найважливіших нововведень став Digital Product Passport (DPP) – цифровий паспорт продукту, який активно впроваджується в Європейському Союзі [5, 6]. Digital Product Passport є цифровою системою, що містить інформацію про походження матеріалів, умови виробництва, екологічний вплив, можливості ремонту, повторного використання та переробки виробу. Такий підхід забезпечує прозорість виробничого ланцюга та дозволяє споживачам отримувати повну інформацію про продукт через QR-код або цифровий ідентифікатор [7]. Особливого значення набувають blockchain-технології, які забезпечують достовірність інформації про продукцію та унеможливають маніпуляції з «екологічними» характеристиками товарів. Важливою тенденцією сучасної sustainable fashion також є розвиток циркулярної моделі економіки (circular fashion) [8]. Її основою є відмова від традиційної лінійної системи «виробництво – споживання – утилізація» на користь замкнених циклів використання ресурсів. У межах circular fashion одяг проектується таким чином, щоб його можна було ремонтувати, повторно використовувати, перепродавати або переробляти без значної втрати якості.

Бренди дедалі частіше впроваджують сервіси resale та rental fashion – повторного продажу та оренди одягу. Цифрові паспорти продукції спрощують процес перепродажу речей на вторинному ринку. Таким чином формується нова модель споживання, у якій цінність речі визначається не одноразовим використанням, а максимально довгим життєвим циклом.

Ще однією актуальною тенденцією є розвиток regenerative fashion – регенеративної моди, що передбачає не лише мінімізацію шкоди довкіллю, а й відновлення природних екосистем. У межах цього підходу використовуються regenerative agriculture технології: вирощування

бавовни та інших культур із відновленням родючості ґрунтів, зменшенням використання води та скороченням викидів вуглецю.

Водночас сучасні дослідження показують, що sustainable fashion стикається і з низкою проблем. Однією з головних є явище green-washing – використання екологічної риторики без реальних системних змін у виробництві. Через це у світі посилюються законодавчі вимоги до підтвердження екологічних характеристик продукції та відповідальності брендів за неправдиві «зелені» заяви.

Отже, сучасний sustainable дизайн є не лише способом створення екологічно безпечної продукції, а й новою світоглядною парадигмою. Сучасний sustainable дизайн переходить від окремих екологічних рішень до створення комплексної системи взаємодії виробника, споживача та довкілля. Нові цифрові технології, розвиток циркулярної економіки, впровадження Digital Product Passport та переорієнтація на довговічне й відповідальне споживання формують нову парадигму розвитку fashion-індустрії XXI століття.

Література:

1. Кисельова К.О. Напрями проектування fashion-об'єктів з урахуванням екологічного фактору. *Українська культура: минуле, сучасне, шляхи розвитку* : наук. зб. Рівне : РДГУ, 2019. Вип. 30. С. 179–185.

2. Кисельова, К. О. (2022). SUSTAINABILITY – основний тренд сучасного дизайну. *Український мистецтвознавчий дискурс*, (3), 37–44. <https://doi.org/10.32782/uad.2022.3.5>

3. Шандренко О. М., Дубас Х. О. Екодизайн у fashion індустрії XXI століття. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука"*. 2019. № 2. URL: <https://www.inter-nauka.com/issues/2019/2/4628> (дата звернення: 1.05.2026).

4. United Nations. Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future. 1987. URL: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf> (дата звернення: 1.05.2026).

5. EU Digital Product Passport. URL: <https://eudigitalproductpassport.org> (дата звернення: 24.04.2026).

6. EU Digital Product Passport Explained for Fashion & Textiles. *Cosh!* URL: <https://cosh.eco/en/articles/eu-digital-product-passport-espr-explained-fashion-textiles> (дата звернення: 24.04.2026).

7. The Fashion Exec's Guide to Digital Product Passports. *Vogue Business*. URL: <https://www.vogue.com/article/the-fashion-execs-guide-to-digital-product-passports> (дата звернення: 3.05.2026).

8. Sustainable Products Initiative – European Commission. *European Commission*. URL: https://environment.ec.europa.eu/topics/circular-economy/sustainable-products-initiative_en (дата звернення: 3.05.2026)

КЛІЄНТОЦЕНТРОВАНИЙ ПІДХІД В УПРАВЛІННІ КАФЕДРОЮ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кримчак Л. Ю.

*кандидат педагогічних наук, доцент,
завідувачка кафедри соціальної роботи
та управління соціальними процесами*

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара
м. Дніпро, Україна*

Глобальна архітектура вищої освіти перебуває у фазі фундаментальної трансформації, зумовленої цифровою революцією та безпрецедентними геополітичними викликами. Для України цей процес обтяжений реаліями повномасштабної війни та масової міграції, що докорінно змінює запит на професійний профіль фахівця з соціальної роботи, який має володіти не лише гнучкістю, а й спеціалізованими компетенціями для роботи з екстремально зростаючою кількістю осіб у складних життєвих обставинах (СЖО). Статистичні показники 2026 року підтверджують критичність ситуації: понад 85 тисяч сімей потребують системного супроводу, де значну частку становлять багатодітні родини (42%) та ВПО (28%) [1]. Особливого значення набуває соціально-психологічна реабілітація ветеранів, чисельність яких перевищила 1,1 млн осіб, що визначає нові стратегічні пріоритети у підготовці кадрів» [2].

За таких умов традиційна модель управління кафедрою соціальної роботи, яка сфокусована переважно на репродуктивній передачі теоретичних знань, виявляється інституційно неспроможною. Невідповідність класичного підходу реаліям ринку праці підтверджують дані опитувань роботодавців ГО «Ліга соціальних працівників України» (2025 р.), де лише 34% випускників демонструють належний рівень практичної підготовки. Найбільш гострим є дефіцит клієнтоцентрованих навичок та вміння ефективно діяти в кризових умовах – про це зазначають 68% опитаних стейкхолдерів.

Мета статті полягає в теоретичному обґрунтуванні та розробці багаторівневої моделі клієнтоцентрованого управління кафедрою

соціальної роботи в умовах глобальних трансформацій та воєнних викликів.

На сьогодні, невідповідність між рівнем підготовки випускників та динамічними очікуваннями ринку праці диктує потребу в концептуальному перегляді менеджменту кафедри соціальної роботи. Це викликає потребу впровадження клієнтоцентрованої парадигми, що ініціює перехід від авторитарної моделі навчання, де викладач є монополістом знань, до партнерської стратегії. На думку науковців та практиків, саме у цій системі студент може набути статусу ключового суб'єкта та релевантного клієнта освітнього процесу, чії потреби визначають вектор розвитку кафедри.

Для кафедри соціальної роботи така трансформація набуває критичного значення. Це не лише управлінське рішення, а й метод професійного виховання: майбутні фахівці зможуть ефективно впроваджувати клієнтоцентрованість у роботі з вразливими категоріями населення лише тоді, коли ця модель стане основою їхнього власного досвіду навчання.

Важливо підкреслити, що генеза клієнтоцентрованого підходу базується на гуманістичній психології К. Роджерса та сучасних концепціях сервіс-менеджменту. У глобальному освітньому просторі зазначений підхід еволюціонував у парадигму студентоцентрованого навчання, яку наразі валідують ЮНЕСКО, Європейська асоціація університетів та стандарти Болонського процесу.

Таким чином, імплементація зазначеної моделі на рівні кафедри дозволяє не лише подолати кризу практичних компетенцій, а й синхронізувати вітчизняну підготовку фахівців із соціальної роботи із провідними міжнародними стандартами ESG (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area).

Важливо підкреслити, що управління кафедрою соціальної роботи має свою специфіку. Адже тут студент не просто отримує знання – він формує професійну ідентичність, цінності та етичні засади майбутньої діяльності. Тому клієнтоцентрованість повинна пронизувати всі рівні управління (таблиця 1).

Таблиця 1

**Рівні реалізації клієнтоцентрованого управління кафедрою
соціальної роботи**

| Рівень управління | Основні завдання | Інструменти реалізації |
|--------------------------|--|---|
| Стратегічний | Формування візії та місії кафедри як сервісного та наукового хабу. | Аналіз запитів ринку праці; стратегічне планування за участі стейкхолдерів. |
| Змістовий | Динамічне оновлення наповнення освітніх програм. | Інтеграція тем про роботу з ВПО, ветеранами та кризове втручання відповідно до вимог часу. |
| Процесний | Створення гнучкого та адаптивного навчального середовища. | Індивідуальні освітні траєкторії; проєктне навчання; використання платформ (Teams, DistEdu та ін.). |
| Оцінювальний | Моніторинг якості послуг та рівня задоволеності «клієнтів». | Регулярні опитування студентів, випускників; аналіз фідбеку від баз практик. |

Важливо зазначити, що клієнтоцентрований підхід вимагає перегляду ролі кафедри соціальної роботи. Вона має еволюціонувати з суто управлінського підрозділу в багатофункціональний сервісний та науковий вузол (хаб), що забезпечить синергію академічної освіти, наукового пошуку та практичної діяльності. Залучення стейкхолдерів (представників ветеранських організацій, роботодавців та соціальних служб) до стратегічного планування зміщує вектор розвитку від формальних академічних показників до задоволення реальних запитів «кінцевого споживача» – громади та студентства.

Враховуючи, що реалії воєнного стану та посттравматичного відновлення змінюються швидше за нормативну базу, кафедра соціальної роботи має робити ставку на актуальність знань. Тому клієнтоцентрованість слід розглядати як процес постійної ревізії змісту дисциплін, в якому адаптація програм під потреби роботи з постраждалим населенням та ветеранами дозволяє здобувачам освіти почуватися компетентними під час проходження практики, оскільки вони отримують знання, що відповідають реаліям сьогодення.

Водночас, слід звернути увагу на процесуальний рівень, який забезпечує практичну реалізацію суб'єктності студента. У цьому контексті варто наголосити, що в межах клієнтоцентрованого менеджменту навчальний процес має проєктуватися як гнучка система, яка адап-

тується до індивідуального темпу та професійних інтересів здобувача освіти, відкидаючи принципи уніфікованого «конвеєрного» навчання.

Цікавим є і той факт, що впровадження індивідуальних освітніх траєкторій та цифрових рішень (зокрема платформи Teams, DistEdu) створює умови для ефективної інтеграції навчання з практичною діяльністю (роботою чи волонтерством), що є визначальним чинником для ранньої професійної соціалізації та гартування ідентичності фахівця у реальному середовищі.

Окрім викладеного вище, варто зауважити, що клієнтоцентроване управління відповідає фундаментальним цінностям соціальної роботи – повазі до гідності особистості, праву на самовизначення та участі. Саме тому, студент, який має право голосу в управлінні освітньою програмою, взмозі перенести цей підхід на роботу з отримувачами послуг у громаді.

Важливо розуміти, оскільки предметом дослідження кафедри є соціальні процеси (війна, міграція тощо), управління має бути гнучким. Тому реалізація клієнтоцентрованого підходу на змістовому та процесному рівнях має дозволяти кафедрі соціальної роботи не просто транслювати «старі» знання, а спільно зі студентами виробляти нові рішення для актуальних проблем регіону.

З огляду на зазначене, особливої уваги заслуговує оцінювальний рівень. Виступаючи як аналог «оцінки ефективності соціального втручання» він не тільки гарантує зворотний зв'язок від роботодавців відносно того, що «продукт» діяльності кафедри (компетентності випускника) є затребуваним, а і реально допомагає вирішувати СЖО отримувачів соціальних послуг у реальному секторі.

Таким чином, зміст таблиці 1 («Рівні реалізації клієнтоцентрованого управління кафедрою соціальної роботи») можна вважати матрицею трансформації кафедри з суто бюрократичної одиниці в активну соціальну систему, що працює на засадах партнерства та сервісної підтримки.

Резюмуючи вище викладене, зазначимо, що впровадження клієнтоцентрованої парадигми в менеджмент кафедри соціальної роботи є стратегічним імперативом, а не тимчасовою тенденцією. Ця модель забезпечує синергію інтересів усіх учасників освітньої екосистеми: від здобувача до стейкхолдера-роботодавця. Реалізація такого підходу потребує комплексної трансформації управлінського циклу – від перегляду стратегічного планування до модернізації систем моніторингу якості. Саме така, на наш погляд, архітектура управління гарантує підготовку проактивних фахівців, чия професійна ідентичність базується на поєднанні етичної стійкості та здатності до соціальних інновацій. Подальший науковий пошук доцільно спрямувати на

інструменталізацію оцінки ефективності даного підходу та розробку галузевих стандартів його впровадження у вітчизняну вищу школу.

Література:

1. Верховна Рада ухвалила Державний бюджет України на 2026 рік: соціальна складова є однією з ключових : [новина] / Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України : веб-сайт. 2025. URL: <https://www.msp.gov.ua/press-center/news/verkhovna-rada-ukhvalyla-derzhavnyy-byudzheth-ukrayiny-na-2026-rik:-sotsialna-skladova-ye-odniyeu-z-klyuchovykh> (дата звернення: 26.04.2026).

2. Ключові результати Мінветеранів за січень 2026 року : [новини] / Міністерство у справах ветеранів України. 2026. URL: <https://mva.gov.ua/prescenter/category/86-novini/kluchovi-rezultati-minveteraniv-za-sichen-2026-roku> (дата звернення: 02.05.2026).

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ У ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ ЯК ФОРМА ВЗАЄМОДІЇ ВИКЛАДАЧА І СТУДЕНТІВ

Марченко Н. М.

*старша викладачка кафедри історії та мовознавства
Український державний університет залізничного транспорту
м. Харків, Україна*

Вища освіта сьогодення направлена на застосування під час навчання методичних інновацій, індивідуальних освітніх траєкторій та цифрових трансформацій. Головне завдання навчальних дисциплін, орієнтованих на майбутню професійну діяльність здобувачів освіти – спрямувати надбання теорії у практичне русло [2], сформувати вміння здобувачів працювати в колективі і вирішувати різні проблемні ситуації. А завдання сучасного педагога – не заблукати у низці цих інновацій і опиратися в першу чергу на особистісно орієнтований підхід під час викладання своєї дисципліни, де враховуються потреби особистості та робиться акцент на її індивідуальних здібностях та особливостях.

Під час проведення різних форм занять у закладах вищої освіти (лекції, семінари, практичні та лабораторні роботи, індивідуальні заняття, консультації, самостійна робота) можна реалізувати багато різноманітних завдань, але перевага практичного заняття у порівнянні з лекційним, наприклад, – можливість взаємодії викладача з аудиторією

не тільки за допомогою зорового контакту, риторичних запитань або прийому запитання-відповідь, а також прямого діалогу, бесіди, ділових та пізнавально-дидактичних ігор і т.д.

Діяльність кожного викладача несе в собі творчий характер. На занятті ніколи немає чітко окресленого сценарію, за яким викладач пояснює тему, а є конкретна педагогічна ситуація, де враховуються потреби аудиторії та індивідуально-психологічні особливості здобувачів освіти. Особливість педагогічної системи нашої країни полягає тому, що жоден педагог не має обмежень у виборі методів і форм навчання. Сучасні реалії життя, зумовлені військовими подіями, вимагають застосування таких методів, які будуть залучати аудиторію до спільних завдань, тим самим розвиваючи емпатію та зацікавленість спільною справою. «Психологія навчання доводить, що інтерес – це міцний фактор, який стимулює діяльність, він характеризується позитивною емоцією (коли навчання подобається), наявністю пізнавальної сторони цієї емоції (мені цікаво знати) та вираженням мотиву діяльності» [4, с. 178].

Далі детальніше зупинимось на ролі емпатії на практичних заняттях у закладі вищої освіти. В першу чергу, емпатія як психологічний процес – це здатність розуміти та відчувати емоції та стани інших через спільну діяльність, рольові ігри, групові проекти та бесіди з активним слуханням. Завдяки розвитку емпатії зменшується конфліктність, вибудовується довіра роботи в команді. Активне слухання – важлива навичка, яка допомагає вислухати співрозмовника і зрозуміти його, а не вислухати і все одно зробити свої певні висновки без врахування потреб іншого учасника розмови. Активне слухання допомагає в багатьох різних ситуаціях, починаючи із сімейних стосунків і до ведення бізнес-переговорів та зустрічей.

Роль емпатії у роботі викладача зі студентами досить важлива. Особливо зараз, під час військових подій в країні, деякі студенти перебувають в досить нестабільному емоційному стані, різних життєвих обставинах. Це все впливає на якість сприйняття ними навчального матеріалу, спілкування з одногрупниками та викладачами. Тому потрібно показати таким особливо вразливим студентам, що завжди є ті, хто може підтримати, вислухати і допомогти, що є колектив, який не стоїть осторонь, а є єдиним цілим. На практичних заняттях з української мови (за професійним спрямуванням) або з ділової української мови проводимо імітацію ділових бесід у вигляді діалогу або із залученням декількох учасників. Спочатку визначаємо тему, розподіляємо ролі і посади в цій бесіді. Такі ділові бесіди на занятті відпрацьовують у студентів вміння не тільки використати необхідні етикетні формули, ділову лексику, якій навчилися на

заняттях, а і вміння уважно дослухати співрозмовника до кінця, не перебиваючи його, поставити уточнюючі запитання у доречний момент розмови, запропонувати свої варіанти рішень, проявляючи тактовність і уникаючи можливих конфліктних ситуацій. Неабияку роль рід час таких бесід з активним слуханням відіграють мова тіла і невербальна комунікація. Але під час дистанційного формату навчання, наприклад відеоконференція на платформі Zoom, на жаль, важко прослідкувати саме ці моменти. Навички, що розвивають активне слухання: увага до деталей бесіди, ввічливість, спостережливість, управління емоціями, впевненість, професіоналізм.

Рольові (ділові) ігри як один із методів навчання не тільки розвивають комунікацію завдяки імітації професійних ситуацій, а також формують навички роботи в команді, вчать вибрати правильну стратегію поведінки під час дискусій і швидких змін ігрової ситуації спілкування. Викладач тут виступає спостерігачем і модератором, залишаючи студентам простір для самостійності, не робить зауважень і не критикує. Таким чином, студенти не бояться проявити себе, не відчувають страху помилитися, виглядати в очах своїх одногрупників гіршими. Опиняючись в контексті, близькому до життєвої ситуації, всі учасники гри однаково несуть відповідальність за результат. Приклад кейсу: ділові переговори. Ситуація, мета: домовитись про взаємовигідні умови здійснення логістичних перевезень вантажів залізницею. Позиція сторін наступна: запит клієнта – швидко і надійно перевезти вантаж, отримати чіткий розрахунок вартості послуги, страхові гарантії, обов'язкове обговорення форс-мажорних ситуацій. Пропозиція від представника компанії – проведення експертизи вантажу, страхування, розробка оптимального маршруту, дії у разі форс-мажорних ситуацій. Далі – рішення і результат переговорів, остаточне уточнення деталей і підписання угоди.

Отже, на практичному занятті відбувається взаємодія викладача і студентів, де викладач виступає радником і наставником, допомагає знайти правильне рішення, не критикуючи, що стимулює подальшу мотивацію студентів до навчання. Під час викладання філологічної дисципліни у закладі вищої освіти можна зробити навчання цікавим для студентів, не обмежуючись звичайним поясненням теми, а спонукаючи їх під час практичного заняття до складання діалогів, ділових телефонних розмов і бесід, імітацій переговорів, презентацій послуг або товарів, створення повідомлень. Колективні та групові завдання під час практичного заняття розвивають у здобувачів емпатію, активне слухання, формують вміння в подальшому комфортно функціонувати в колективі, виконувати разом різноманітну професійну роботу, краще розуміти, сприймати і визнавати позицію інших людей.

Література:

1. Барановська Л. В. Психологія ділового спілкування : навч. посіб. Київ : НАУ, 2016. 248 с.
2. Дичківська І. М. Інноваційні педагогічні технології : навч. посіб. Київ: Академвидав, 2004. 352 с.
3. Каплінський В. В. Методика викладання у вищій школі : навч. посіб. Вінниця : ТОВ «Ніланд ЛТД, 2015. 224 с.
4. Максимюк С.П. Педагогіка : навч. посіб. Київ: Кондор, 2005. 667 с.
5. Росс М. Емпатія в бізнесі: цінність співпереживання як двигун успіху. Yakaboo publishing, 2021. 232 с.

PREVENTING CLASSROOM CONFLICT

Polishchuk G. V.

*Doctor of Pedagogical Sciences, Professor,
Professor at the Department of Translation, Applied and General Linguistics
Volodymyr Vynnychenko Central Ukrainian State University
Kropyvnytskyi, Ukraine*

The paper aims to address the problem of preventing conflict in classroom interaction realized while teaching conversational skills on the topic “Teacher and Society” at practical English class, where teacher trainees took part in the discussion of the guidelines of Classroom Management in secondary schools, though the topic is of importance to EFL teachers of all levels – from a primary school teacher to a university lecturer. Keeping in mind that conflict is inescapable and natural part of living and communicating, it is highlighted that the process of negotiating conflict issues with others will prove useful in learners’ professional, social, academic, and personal lives.

Despite of the fact that conversation for a long time has been neglected in the majority of classrooms [1; 2; 3, 4], we may assume that conversational skills are of growing importance today as nowadays an educated and productive person must be able, beyond just finding and memorizing the facts, to have a sustained conversation on the variety of topics, thus, the purpose of the practical class was to exploit conflict issue such as *Classroom management* to enrich students’ practice with resolution of issues, argumentation and persuasion, evaluation of the facts and meaningful problem solving. Teacher trainees need to know how to use

a variety of conflict strategies to build complex ideas and solve problems with others, so this paper suggests a practical tip to be used as an optional enrichment to the existing strategies, underlying the importance of conflict prevention knowledge of teacher trainees in classroom setting.

Following the ideas expressed by Jeff Zwiers & Marie Crawford [1], Johnson et al., [4], English language learners were expected to talk much, having productive conversations and take turns to negotiate meaning or dig into a topic of classroom management. To converse fluently and effectively, students were also expected to collaborate in teams, express their ideas, and listen to one another as they communicate with purpose, where students initiated and maintained conversations, creating, shaping, applying, negotiating, and sharing ideas.

Keeping in mind that conflict is a fact of life, it is a normal part of daily life, occurring in all relationship from time to time, whenever two people interact, we assume that to the extent people are incompatible, conflict is inevitable, and people are incompatible as they differ in their needs, beliefs, goals, and behaviors, people see things in different ways and from different perspectives [5], thus, understanding of these issues, has a significant importance in Teacher-Pupil classroom interaction [6, p. 146–147], where, unfortunately, when pupils disagree, it may result in verbal aggressiveness, which is characterized by attacking the self-concept of others [7], which is noncompetent form of communication and is considered less appropriate than nonverbally aggressive messages [8; 9]. The most popular tactic of verbally aggressive teachers is character attack and the personal criticism tactic, because they are extremely effective in inflicting psychological pain; also, competence attack; background attack; physical appearance attack, etc. [10].

Taken the above mentioned into consideration, teacher trainees were trained to avoid attacking the other person (*Center your arguments on issues, not on personalities*); treat disagreements as objectively as possible; compliment the other person as appropriate; avoid interrupting and express interest in the other person's point of view (*Tell me more about it*). In line with the above said, following Brené Brown [11], a vital issue of vulnerability had been discussed, as the ability to really be who we are, that presupposes, first of all, that teachers should not embarrass: focusing on the behavior, not the person, they shouldn't make their pupils feel shame, that warm thing that washes over them, that makes them feel small, when they want to disappear. For children, shame is the threat of being unlovable and is undoubtedly experienced as trauma. Assuming that the process of learning is inherently vulnerable, it would be useful for the teachers to imagine little turtles without shells in the classroom instead of the pupils and realize how vulnerable they are, but the minute they put their shells back on, they will be

protected from their peers, from the teacher, and no learning may come in, because no vulnerability – no learning! [11]. Advocating this approach, shame-resilient classrooms should be created, where teachers do not question the power they have with people they teach, not shame-free, because the only people who don't experience shame are people who have no capacity for empathy, which is the antidote to shame, meaning feeling *with* people. How should empathy be realized in the classroom? Teachers should make a response... As M. McCarthy underlined, a simple response token 'yes' indexes hearership, listenership [12, p. 33; 13], thus, we suppose that such vocalizations produced by teachers at any particular moment in classroom interaction will provide information to pupils about how their contributions have been understood, and can have a crucial influence on the trajectory of talk. With their responses they show they acknowledge the pupil, especially when they are listening by body language, leaning a little towards the person who is speaking; maintaining eye contact, smiling, nodding etc. Teachers should demonstrate that between pupil's speaking and their listening there is vocalization of understanding. It makes the conflict situation better, and what makes something better is connection, where people listen to each other, because a world where people do not listen is a very scary place. Nowadays, as stated by scholars, people are losing their listening even despite of the fact that they spend 60% of their time listening, but they are not very good at it, as underlined by Dr. Purdy, a member of the International Listening Association: of all the communication skills people use regularly, listening ranks at the top in importance: without listeners there would be no need for speakers. Thus, the value of effective listening should be emphasized as the words of the speaker aren't meaningful until they have been attended to, interpreted and understood by the listener [14].

The realization of the concepts mentioned above seemed to be impossible without the due attention to the tolerance level of the teacher trainee in resolving pedagogical conflicts. Among the symptoms of the teacher's intolerance the following are emphasized: ambitiousness; vigilance in communication; irritation; hypersensitivity; sharp emotional outbursts (indignation, hatred), discrimination of behavior; intimidation tactics; negative verbal strategies towards children; aggressive and hostile attitudes [15, p. 51]; some students' personal qualities have been determined as the reasons of the majority of pedagogical conflicts: infantilism, inappropriate behavior, aggressive manner of communication with the teacher. In line with it, non-conflict student usually has the following qualities: politeness, tact; the ability to listen to another point of view and correct one's own behavior; honest and responsible attitude to learning; benevolence.

Researchers underline that teachers' strongly believe that violations of discipline in the classroom and rules of conduct in higher educational

institutions are the reasons of pedagogical conflicts, as such, they are analyzed from didactic interaction perspective: it is the dependent attitude of students to studying, laziness, unwillingness to learn, lack of interest in the future profession; discrepancy of the students' preparedness level to the level of the given educational process in higher education institutions; retention of students; overestimated self-esteem of some students, etc. [6; 16].

Taking into consideration the overview of scientific literature on the concept tolerance in classroom setting, it was concluded, that if this concept includes a large number of specific skills and abilities such as ability to tolerantly express and defend one's own position as a point of view; readiness for a tolerant attitude and perception of other people's opinions and assessments; ability to "interact with people of different views" and ability to negotiate (agree on positions, reach compromise and consensus); tolerant behavior in tense situations (with differences in views, clashes of opinions or assessments) [16, p. 62–63], then the main features of a tolerant personality of the teacher should be: respect for human dignity, diverse opinions, positions and beliefs, pursuit of justice, ability to empathize, overcome conflict, taking into account the ethics of the conflicting parties, patience; attachment to other people; sense of humor; trust; endurance of differences (national, religious, etc.); friendly attitude to others; ability not to judge others; humanism; ability to listen effectively to the interlocutor; curiosity, which definitely need close attention of the teacher trainees.

Finally, going deeper into the topic, when all ideas have been brought to the table and shared among, as the result of group discussion the acronym VET was invented, that was very symbolic, because as a noun it means a person with a medical degree taking care of the health of animals, and as a verb, it means to examine something or someone carefully to make certain that it is acceptable or suitable, where V stands for vulnerability, E – for empathy and T – for tolerance, as an the empathic ability to respect the right of other person to be different. Trainees claim that the acronym is an easy one to remember, and while entering the classroom full of pupils, it has to be the motto in the mind of the teacher hoping to prevent any conflict situation and, if needed, to manage classroom conflicts cooperatively and constructively. Keeping that acronym in mind, teacher trainees are taught to take responsibility for their thoughts and feelings by verbal behavior, that will inevitably lead to the lower level of verbal aggressiveness and absence of character attacks and the personal criticism tactics, known for their effects to inflict psychological pain, in any difficult situation, when pupils disagree...

Bibliography:

1. Paul Warwick. Dialogic Teaching and Learning. National Videncenter Lesning, 2018. Videm Om Literacy Nummer 23, P. 4-12.
2. Dawes, L. Creating a Speaking and Listening Classroom: Integrating Talk for Learning at Key Stage 2. London: Routledge, 2010.
3. Jeff Zwiers & Marie Crawford. Academic Conversations: Classroom Talk that Fosters Critical Thinking and Content Understandings. Stenhouse Publishers, 2011. 234p.
4. Johnson D. & Johnson R. & Smith K. Constructive controversy: The Educative Power of Intellectual Conflict. Change: The Magazine of Higher Learning, 2000. Vol.32. P. 28-37. 10.1080/00091380009602706.
5. Daniel J. Canary. Managing Interpersonal Conflict: A Model of Events Related to Strategic Choices/ Handbook of communication and social interaction skills / edited by John O. Greene and Brant R. Burleson. Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 2003. P. 515-550.
6. Павленко В. М., Мельничук М. М. Психологія толерантності особистості (на матеріалі дослідження студентів). Полтава: ФОП Мирон І., 2014.
7. Infante D. A., & Wigley C.J. Verbal aggressiveness: An interpersonal model and measure. Communication monographs, 1986. Vol. 53. P. 61-69. Doi: 10.1080/03637758609376126
8. Nicotera A.M., Steele J., Catalani A. & Simpson N. Conceptualization and test of an aggression competence model. Communication Research Reports, 2012. Vol. 29. P. 12-25. Doi: 101080/08824096.2011.639909
9. Loreen N. Olson and Dawn O. Braithwaite. “If You Hit Me Again, I’ll Hit You Back”: Conflict Management Strategies of Individuals Experiencing Aggression during Conflicts. Communication Studies, 2004. Volume 55, Number 2. P. 271-285; doi: 10.1080/ 10510970409388619.
10. Infante, D. A. Aggressiveness. In J. C. McCroskey, & J. A. Daly (Eds.), Personality and Interpersonal Communication. Newbury Park, CA: Sage, 1987. P. 157-192.
11. Brené Brown. The Power of Vulnerability. 2011. <https://youtu.be/iCvmsMzIF7o?si=J7VSz4pCC4go7HI4>
12. McCarthy M. Talking back: “Small” Interactional Response Tokens in Everyday Conversation. Research on Language and Social Interaction. 2003. Vol. 36 (1). P. 33-63.
13. McCarthy M. Putting speaking and listening together. Webinar from Cambridge University Press: English Language Teaching. Cambridge: Cambridge University Press. 2013. <https://youtu.be/P69Ho6CogAs>
14. Michael W. Purdy. Listening: The “Lost” Communication Skill. Communication text chapter co-authored with Dr. Trudy Mercadal.

Published as first free internet textbook on Public Communication. 2008.
Retrieved from:
https://www.academia.edu/5612011/Listening_The_lost_communication_ski
II

15. Молчанова А.О. Толерантність як ціннісна основа професійної діяльності педагога. Київ: Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України, 2013. ce.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/9242

16. Підбуцька Н. В. Особливості конфліктів у навчально-виховному процесі вищих навчальних закладів. Науковий вісник МДУ імені В.О.Сухомлинського. Сер.: Педагогічні науки, 2010. 1(31). С. 143-150.

ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ ЯК ОСНОВА ПРОЦЕСУ НАЛАГОДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З ДІТЬМИ РАНЬОГО ВІКУ ІЗ ЗАТРИМКОЮ МОВЛЕННЬОВОГО РОЗВИТКУ

Рібцун Ю. В.

*кандидатка педагогічних наук, старша наукова співробітниця,
старший науковий співробітник відділу логопедії
Інститут спеціальної педагогіки і психології імені Миколи Ярмаченка
Національної академії педагогічних наук України
м. Київ, Україна*

Гармонійне становлення дитячої особистості неможливе без створення в закладі дошкільної освіти якісного освітнього середовища, сприятливої атмосфери доброзичливості, корекційно-розвивальної педагогічної комунікації, комплексної взаємодії як на невербальному, так і на вербальному рівні.

Різноаспектним питанням проектування, створення, модернізації освітнього середовища в закладах освіти присвячені численні напрацювання науковців, як-от: І. Арендачук, Н. Василенко, В. Вертугіної, А. Веряєва, Г. Водяненко, І. Габи, О. Гори, Т. Гушціної, Т. Дороніної, С. Дерябо, В. Козирева, С. Кривих, К. Крутій, В. Панова, В. Пашкова, О. Рейнпольської, Л. Рибалки, О. Савенкова, В. Слободчикова, І. Чернецького, І. Шалаєва, Т. Якиманської, В. Явіна та ін.

Освітнє середовище в закладі дошкільної освіти має бути поліфункціональним, враховувати мобільно-трансформаційні процеси в освіті, неповторність, особистісну цінність кожної дитини,

забезпечувати рухову, пізнавальну, комунікативну активність засобами різних видів діяльності, спрямовуватись на реалізацію особистих здібностей, дослідницької діяльності, адаптивне задоволення комплексу індивідуальних, зокрема особливих психомовленнєвих, потреб, систему моральних і соціальних цінностей у діадах «педагог – дитина», «педагог – діти», «дитина – дитина», «дитина – діти», на засадах рівності та партнерства (Рібцун, 2026).

Впливаючи одночасно на всі модальності сприймання (зорове, слухове, тактильне, по можливості нюхове та смакове) освітнє середовище зі змістовним, розвивальним, насиченим предметно-просторовим оточенням вільного вибору створюють своєрідну модель соціокультурної сфери, формують обширне інформаційне поле та забезпечують можливості для реалізації логопсихосинергетичного підходу [3], зокрема в умовах груп раннього віку.

В закладі дошкільної освіти наповнюваність груп визначається відповідно до кількості вихованців до числа вихователів, які одночасно працюють з ними. Так, у групі для дітей до одного року має бути не більше п'яти вихованців, від одного до двох років – не більше десяти, від двох до трьох років – не більше п'ятнадцяти. Водночас в інклюзивній групі повинно бути не більше трьох дітей з особливими освітніми потребами [2].

Наявність безпечних умов (укриттів на території ЗДО, відповідність обладнання санітарним нормам), створення доступного простору для всіх дітей, у т. ч. з особливими освітніми потребами, умов для прояву самореалізації із забезпеченням активної позиції кожного вихованця, конструктивна міжособистісна взаємодія та психологічний комфорт – саме такі складники якісного освітнього середовища є обов'язковими, особливо для дітей раннього віку із затримкою мовленнєвого розвитку.

Затримка мовленнєвого розвитку (ЗМР) – порушення мовлення у дітей віком до трьох років з нормотиповим вербальним і невербальним інтелектом [4, с. 86]. У дітей раннього віку із ЗМР емоційно-практична форма спілкування, переважно невербальна, за допомогою корекційно-розвивальної взаємодії з педагогами та батьками поступово удосконалюється, стає більш змістовною, стабільною, емоційно-вербалізованою, досить інтенсивною саме у спільній діяльності.

Науковий аналіз праць Д. Ельконіна [5] свідчить про важливість розвитку у дітей потребнісно-мотиваційної сфери як першооснови формування комунікативних навичок, у т. ч. і на рівні емоційного спілкування з дорослим. Емоційна виразність комунікативно-пізнавального розвитку формується поступово, одночасно з інтенсифікацією відповідної мотивації, що призводить до розширення обсягу мотивуючих вражень, відчуттів і образів. Водночас саме з раннього періоду

розвитку дитини особливо відчутним є негативний вплив зовнішніх чинників середовища: гіпо- чи гіперопіка, позбавлення малюка можливостей вибору, самостійного виконання тих чи інших видів діяльності.

Зростання комунікативно-пізнавальної потреби у дітей пов'язане з відносною інтенсифікацією мотиваційно-активаційних зусиль дитини і зміною зони «мотиваційно-активаційного оптимуму» [1], що значно залежить від психологічних новоутворень віку, які неможливі без своєчасного дозрівання та повноцінної діяльності певних відділів центральної нервової системи, зокрема стовбурових, підкіркових і кіркових.

У дітей раннього віку ключовими психологічними новоутвореннями є предметна діяльність, розвиток свідомості та всіх психічних процесів, перехід від автономного до фразового мовлення. Щоб здійснити плавний природний перехід від невербального до вербального мовлення у дітей раннього віку із ЗМР, необхідне проведення ретельно спланованої корекційно-розвивальної роботи (КРР), що має на меті обов'язкову взаємодію педагогів (вихователів, логопеда, практичного психолога, музичного керівника) та будується на основі діяльнісного підходу і передбачає врахування усіх видів діяльності (Рібцун, 2026).

Розмірковуючи над вирішенням питань комунікації дітей раннього віку із ЗМР, ми виділяємо три етапи корекційно-розвивальної роботи в цьому напрямі.

Початковий етап КРР спрямований на створення у дітей раннього віку із ЗМР позитивної мотивації до процесу комунікації з дорослим, що зумовлює потребу в проведенні занять у цікавій та доступній, зокрема театралізовано-ігровій, формі. За допомогою ігрового обладнання у вигляді звичайних іграшок або театральних ляльок (бібабо, пальчикового, тіньового театру) створюються опосередковані ситуації комунікації.

Основний етап КРР складається з кількох шаблів, кожен з яких має свою певну мету. На першому шаблі здійснюється формування у дітей потреби у спілкуванні з дорослим, що має на меті створення ним комунікативних ситуацій, які передбачають надання малюками допомоги ігровим персонажам, а надалі – вербальної відповіді. На другому шаблі під час виконання ряду ігрових завдань особлива увага спрямовується на реалізацію такої потреби, що вимагає звернень до дорослого у вигляді доступних малюку невербальних чи вербальних форм. На третьому шаблі завдання ускладнюються і поєднуються з розвитком рухового, мнемічного, мисленнєвого компонентів з вербальним звертанням до дорослого.

На відміну від попереднього етапу, на основному в корекційну роботу включаються батьки та проводяться спільні заняття. Батьки спостерігають за взаємодією педагогів з дітьми і підключаються в аналогічній формі. Паралельно для батьків проводяться індивідуальні та підгрупові консультації.

Заключний етап спрямований на формування активності та ініціативності під час спілкування з дорослими та однолітками. На цьому етапі під час моделювання практично-дійових ситуацій дорослі демонструють власну «неуспішність» і потребують допомоги дітей під час виконання продуктивних видів діяльності, як-от малювання, ліплення, конструювання.

Спілкування на цьому етапі набуває вербально-дієвої форми, де реалізується мовленнєва активність, використовуються відпрацьовані раніше елементарні комунікативні навички, навички сумісної діяльності. На цьому етапі також проводять спільні заняття з батьками.

Отже, трансформаційні процеси, які відбуваються в нашій країні, орієнтовані на розвиток світу комунікацій, різнопланових зв'язків, актуалізують важливість комунікаційного забезпечення освітнього середовища. Освітнє середовище являє собою комплексне поняття, адже поєднує сукупність усіх можливостей навчання, виховання і розвитку особистості, що опосередковує свідомість і поведінку дітей.

Надання адекватних способів допомоги малюкам педагогами та батьками, встановлення з дітьми раннього віку із ЗМР емоційно-особистісних, вербальних і простих ділових контактів, досягнення спільних результатів сумісної діяльності на основі спілкування з використанням театральних ігрових форм сприяє результативній корекційно-розвивальній роботі.

Література:

1. Кутішенко В. П., Ставицька С. О. Психологія розвитку та вікова психологія. К. : Каравела, 2024. 448 с.

2. Про дошкільну освіту. Закон України. відомості Верховної Ради. 2024, №42, ст. 258. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3788-20#n197>

3. Рібцун Ю. В. Використання логопсихосинергетичного підходу у задоволенні особливих мовленнєвих потреб. *Vēda a perspektīvu*. № 1(8). 2022. С. 164–175. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/729772/> ; [https://doi.org/10.52058/2695-1592-2022-1\(8\)-164-175](https://doi.org/10.52058/2695-1592-2022-1(8)-164-175)

4. Спеціальна педагогіка і психологія : сучас. термінол. словник. К. : Генеза, 2024. С. 86. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/744758>

5. Camilo M. G. The Elkonin-Davidov System: A Grove of Developmental Teaching Theory. *Revista Científica : Multidisciplinar Núcleo do*

ОСОБЛИВОСТІ ОБЛАШТУВАННЯ ІНТЕР'ЄРУ ПУНКТИВ НЕЗЛАМНОСТІ

Семироз Н. Г.

кандидат архітектури, доцент,

доцент кафедри мистецтв

Київський національний університет культури та мистецтв

м. Київ, Україна

Перепрофілювання приміщень громадських будівель у Пункти незламності є надзвичайно важливим для України в умовах війни та нестабільної роботи, енергетичної системи. "Пункти незламності" з'явилися восени 2022 року – після того, як РФ почала масово обстрілювати енергетичну інфраструктуру України. Через пошкодження виникли перебої зі світлом та опаленням, тому було створено місця, де люди можуть зокрема зігрітися та отримати доступ до води, підзарядити техніку та отримати доступ до інтернету [1]. Формат Пунктів незламності відповідає цим потребам, однак їх інтеграція в існуючі громадські установи потребує комплексного дизайнерського переосмислення з метою збереження первинної функції простору та одночасного створення комфортного, енергоефективного та функціонально гнучкого середовища для роботи в умовах енергетичної нестабільності.

В результаті дослідження було здійснено аналіз реалізованих Пунктів незламності в Україні [2], [3], [4] та функціонально подібних кризових просторів за кордоном [5], [6]. Дослідження аналогів є необхідним етапом формування проєктного рішення, оскільки дозволяє оцінити реальний стан організації подібних об'єктів, визначити їх сильні та слабкі сторони. Варто зазначити, що на практиці більшість пунктів незламності в Україні мають спрощений або тимчасовий характер. Часто це наметові конструкції, швидко адаптовані приміщення або зони у громадських будівлях, де встановлено генератор та декілька подовжувачів для заряджання пристроїв. Повноцінно

спроєктованих інтер'єрних рішень із продуманим зонуванням, ергономікою та комфортом тривалого перебування – небагато.

Об'єктами дослідження стали: міські ради, бібліотеки, школи, ліцеї, дитячі садочки, пункти первинної медичної допомоги, поштові відділення, ТРЦ, стаціонарні приміщення пожежно-рятувальних підрозділів, тощо. Ці приміщення мають достатню площу, щоб розмістити додаткові посадкові місця, що дозволяє їх перепланувати та адаптувати під нові потреби. У межах передпроектного аналізу було проведено опитування працівників Пунктів незламності, що дозволило визначити основні групи відвідувачів та актуальні проблеми функціонування простору. В кожному конкретному випадку було з'ясовано хто є основними користувачами Пунктів незламності, їх потреби.

Водночас було виявлено проблему доступності приміщення. Входи до деяких Пунктів незламності обладнані лише сходами з плитковим покриттям без протиковзких елементів, пандус відсутній, що у зимовий період ускладнює доступ для людей старшого віку. В самих приміщеннях відсутня достатня кількість посадкових місць, обмаль електро-розеток, що призводить до того, що в час навантаження з'являються електроподовжувачі, які хаотично розкидають по підлозі. Також, існує проблема зонування простору, де одночасно можуть прибувати як немовля, так і люди похилого віку, так і молодь: відсутні зони для матері з дитиною, ігрові кімнати для дітей та кімнати для людей похилого віку, що дозволяло б родинам бути разом і почуватися безпечно під час складних умов. Немаловажною проблемою, в деяких випадках, є відсутність достатньої кількості санвузлів.

Враховуючи те, що потрібно збереження первинної функції простору, одночасно з розширенням кількості відвідувачих, є необхідність продумати трансформаційні меблі, не тільки для сидіння, але й для відпочинку, а також місця їх зберігання.

З метою досягнення конкретного стилістичного впливу, в дизайні Пунктів незламності необхідно задіяти стилістичні прийоми оформлення приміщень із різним функціональним навантаженням: колір, форма, гра з пропорціями, матеріалом.

Наразі, коли існує необхідність створення безпечних, автономних і доступних місць для населення під час надзвичайних ситуацій, необхідно обладнати їх не тільки базовими зручностями: системою освітлення під час блекаутів, додатковими санвузлами, а створити фізичні та психологічно комфортні зони під різні функції для осіб всіх вікових категорій.

Це є ключовим чинником для перепрофілювання громадських приміщень під пункт незламності.

Література:

1. Пункти незламності URL: <https://kyivtime.co.ua/punkty-nezlamnosti/> (дата звернення 27.03.26)
2. Рятувальники показали, як виглядають Пункти Незламності у Харкові. URL: <https://times.kharkiv.ua/2022/11/24/ryatuvalniki-pokazali-yak-viglyadayut-punkti-nezlamnosti-u-harkovi-foto/> (дата звернення: 27.03.2026).
3. Пункти незламності у Запоріжжі забезпечені всім необхідним та готові до розгортання в разі блекауту. URL: <https://www.zoda.gov.ua/news/70894/punkti-nezlamnosti-u-zaporizhzhzhi-zabezpecheni-vsime-neobhidnim-ta-gotovi-do-rozgortannya-v-razi-blekautu.html> (дата звернення: 27.03.2026).
4. У Херсонській громаді облаштували 23 Пункти незламності: як вони працюють та чи готові до ймовірних блекаутів. URL: <https://suspilne.media/kherson/603195-u-hersonskij-gromadi-oblastuvali-23-punkti-nezlamnosti-ak-voni-pracuut-ta-ci-gotovi-do-jmovirnih-blekautiv/> (дата звернення: 27.03.2026).
5. Аварійні притулки та інше: допомога після відключення електроенергії в Берліні. URL: <https://www.morgenpost.de/berlin/article410841899/stromausfall-berlin-notunterkuenfte-steglitz-zehlendorf.html> (дата звернення: 27.03.2026).
6. Укриття – швейцарське явище. URL: <https://blog.nationalmuseum.ch/en/2022/04/shelters-a-swiss-phenomenon/> (дата звернення: 27.03.2026).

КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД У ВИКЛАДАННІ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ «ОСНОВИ ФЛОРІСТИКИ»

Швець І. В.

*кандидат біологічних наук, доцент,
доцент кафедри дизайну і технологій*

*Київський національний університет культури і мистецтв
м. Київ, Україна*

Сучасні підходи до провадження вищої освіти ґрунтуються на тісній взаємодії викладачів (як ретрансляторів знань) і здобувачів (як суб'єктів навчання). Це зумовлює перехід до клієнтоорієнтованої моделі навчання, що передбачає трансформацію традиційної моделі та адаптацію освітнього процесу до індивідуальних потреб кожного здобувача освіти, де навчання будується довкола їхніх особистих запитів, інтересів

і очікувань. Найголовнішим завданням викладача в цьому процесі – чути здобувача освіти, розуміти його потреби та підлаштовувати освіту під його індивідуальні можливості.

У сфері мистецької та дизайнерської освіти, зокрема при викладанні освітньої компоненти «Основи флористики», зазначений підхід набуває особливої значущості, оскільки навчання має не лише теоретичний, але й виражений практичний і творчий характер. Виходячи з цього постає потреба обґрунтування особливостей реалізації клієнтоорієнтованого підходу у викладанні освітньої компоненти «Основи флористики» та визначенні ефективних комунікативних стратегій у цьому процесі.

У цілому питання клієнтоорієнтованості в освіті активно досліджуються сучасними науковцями, певні роботи яких були проаналізовані в процесі провадження власних наукових пошуків за темою дослідження і формулювання результатів [1–5]. Зокрема, доведено, що впровадження клієнтоорієнтованих освітніх сервісів сприяє підвищенню якості навчання та забезпечує індивідуальність освітнього середовища.

Перш за все, реалізація клієнтоорієнтованого підходу у межах вивчення курсу освітньої компоненти «Основи флористики» передбачає індивідуалізацію навчання. Вона потребує врахування рівня підготовки, творчих здібностей і професійних інтересів здобувачів. У цьому ракурсі необхідно є диференціація практичних завдань за складністю – від засвоєння базових технік створення флористичних композицій (складання простих букетів) до створення складних авторських концептуальних рішень, зокрема розробки складних об'ємно-просторових інсталяцій. Таким чином, у процесі навчання здобувачі повинні мати змогу самостійно обирати різні рівні складності флористичних робіт, тематику, техніку та матеріали відповідно до наявних навичок, власного творчого стилю та індивідуальних можливостей.

Прикладний характер освітньої компоненти «Основи флористики», яка безпосередньо пов'язана з практичною діяльністю, зумовлює практикоорієнтованість освітнього процесу. Імітація роботи з замовником дозволяє здобувачам освіти проаналізувати весь шлях флористичної композиції: від розробки концепції до успішного захисту ідеї перед реальним замовником.

Окрім того, в межах вивчення даної освітньої компоненти особлива увага приділяється формуванню комунікативної компетентності, оскільки навчання передбачає розвиток навичок двостороннього діалогу: фахової взаємодії з викладачем, а також моделювання стосунків «флорист-замовник». Пріоритетом є здатність здобувачів освіти професійно презентувати власні флористичні роботи, обґрунтовувати дизайнерські рішення

та адаптувати концепцію під запит замовника. Через реалізацію творчих проєктів, розв'язання професійних кейсів і виконання реальних флористичних замовлень здобувачі освіти опановують не лише основи флористичного дизайну, а й комунікативні навички взаємодії з замовником.

Фундаментальним інструментом реалізації клієнтоорієнтованої моделі в межах вивчення курсу «Основи флористики» є впровадження системи зворотного зв'язку. Він забезпечує оперативне корегування освітнього процесу та індивідуальних навчальних траєкторій, стимулює пізнавальний інтерес та мотивацію здобувачів, а також сприяє формуванню професійної довіри між учасниками освітнього середовища.

Важливим на шляху формування клієнтоорієнтованої моделі вивчення курсу «Основи флористики» є використання цифрових інструментів, адже інтеграція цифрового інструментарію трансформує освітній простір. Використання онлайн-платформ, графічних сервісів і створення цифрових портфоліо відкриває нові горизонти для персоналізації навчання та забезпечує безперервну візуальну комунікацію між викладачем і здобувачем освіти.

Підсумовуючи результати досліджень варто зазначити, що освітня компонента «Основи флористики» (на відміну від багатьох інших), має виражену естетичну та креативну складову, що зумовлює специфіку клієнтоорієнтованого підходу до її викладання. В цілому клієнтоорієнтований підхід у викладанні даної освітньої компоненти є ефективним інструментом підвищення якості підготовки майбутніх фахівців, адже його реалізація сприяє індивідуалізації навчального процесу, розвитку професійних і комунікативних компетентностей, підвищенню мотивації та розвитку художнього мислення у здобувачів освіти, наближенню освітнього процесу до реальних умов професійної флористичної діяльності.

Література:

1. Гомотюк О. Є. (ред.). Комунікації в освіті: історія, теорія, практика. Тернопіль, 2020. 207 с.
2. Ігнатова О. Міжкультурна комунікація в освітньому середовищі: формування готовності педагога до діалогу. *Journal of Cross-Cultural Education*. 2025. № 5. С. 7–13. DOI: <https://doi.org/10.31652/2786-9083-2025-5-7-13>
3. Кайдалова Л. Педагогічна комунікація у цифровому середовищі закладу вищої освіти. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки*. 2025. № 1. С. 41–46. DOI: <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2025-1-220-41-46>
4. Калмикова Л. О. Психолого-педагогічні принципи формування комунікативної компетентності здобувачів освіти. *Освіта та розвиток*

обдарованої особистості. 2023. № 4 (91). С. 33–39. DOI: [https://doi.org/10.32405/2309-3935-2023-4\(91\)-33-39](https://doi.org/10.32405/2309-3935-2023-4(91)-33-39)

5. Куваєва Т., Гусак Н., Кулівар В. Клієнтоорієнтований підхід до формування освітніх сервісів з використанням інклюзивних медіа-технологій. *Економіка та суспільство*. 2025. № 77. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-77-81>

АНТИКРИЗОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ПІДПРИЄМСТВ NORECA: СТРАТЕГІЇ ДИВЕРСИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ ТА ГНУЧКОГО ЦІНОУТВОРЕННЯ В УМОВАХ РИНКОВОЇ НЕСТАБІЛЬНОСТІ

Шевелюк М.

*доктор філософії з культурології,
керівник*

*Українська Школа Гостинності,
викладач кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського
м. Львів, Україна*

Індустрія гостинності є однією з найбільш вразливих сфер економіки до макроекономічних шоків. Ескалація війни в Україні та постійні економічні кризи створили безпрецедентні стресові умови для готельно-ресторанного бізнесу. Протидія таким зовнішнім викликам уже не може відбуватися лише традиційними адаптаційними механізмами, адже йдеться про загрози фізичного виживання бізнесу. Фахівці наголошують, що сучасні кризові явища вимагають від суб'єктів гостинності розробляти альтернативні інноваційні інструменти та стратегії розвитку [1]. Ключовими важелями такої трансформації виступають диверсифікація послуг та гнучке ціноутворення.

Метою дослідження є обґрунтування доцільності використання стратегій диверсифікації послуг та динамічного ціноутворення як фундаментальних інструментів антикризового менеджменту підприємств NoReCa в умовах надзвичайної ринкової турбулентності.

Стратегія диверсифікації послуг у кризовий період передбачає відхід від монопродуктової моделі. Дослідники підкреслюють, що для ресторанної та готельної індустрії диверсифікація – це насамперед маркетинговий інструмент, який дозволяє розширити коло клієнтів та отримувати переваги в нових сферах діяльності [2].

Для ресторанного сегмента успішними прикладами стали: доставка їжі, розвиток формату стрітфуду, самовивіз, а також тематичний кейтеринг. Для готельного сектору ефективною виявилася трансформація просторів: здача номерів у довгострокову оренду, переобладнання лобі під безпечні коворкінги з автономним живленням, а також урізноманітнення пропозицій (наприклад, тематичні вечери в готелі або заохочення за онлайн-бронювання).

Другим критично важливим елементом є перегляд стратегічного потенціалу закладу через оптимізацію витрат та гнучке ціноутворення. Аналіз показує, що дорожня карта розвитку бізнесу в часи швидких змін має бути зосереджена на орієнтації на місцевий ринок, контролі ефективності та цифрових інноваціях [3]. В умовах падіння купівельної спроможності фіксовані прайси призводять до втрати доходу. Гнучке (динамічне) ціноутворення дозволяє реагувати на зміни попиту в режимі реального часу.

Синергія цих стратегій дає змогу підприємствам не лише виживати, а й розширювати цільову аудиторію. Наприклад, готель може залучати бюджетних туристів через розщеплені (unbundled) тарифи, паралельно монетизуючи додаткові диверсифіковані послуги (спа, коворкінг, ресторан) для місцевих жителів [2, 3].

Антикризовий менеджмент у сучасному готельно-ресторанному бізнесі вийшов за межі тимчасового реагування і став постійним форматом операційної діяльності. Диверсифікація послуг дозволяє підприємствам розподіляти фінансові ризики, а гнучке ціноутворення – максимально ефективно конвертувати наявний попит у дохід. Сукупність цих підходів формує стійкий стратегічний потенціал закладу, здатний адаптуватися до економічних та безпекових потрясінь.

Література:

1. Бовш Л. А. Антикризове управління суб'єктами гостинності. *Scientia fructuosa*. 2024. Т. 162, № 4. С. 83–107. URL: <https://journals.knute.edu.ua/scientia-fructuosa/article/view/2329> (дата звернення: 15.05.2026).

2. Борисова О. В., Алексєнко В. Сучасні підходи до диверсифікації послуг в індустрії гостинності. Проблеми інтеграції освіти, науки та бізнесу в умовах глобалізації : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 6 жовт. 2023 р.). Київ : КНУТД, 2023. С. 36–37. URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/25836> (дата звернення: 15.05.2026).

3. Кохан М., Бірюкова Ю., Шпарик Я. Стратегічний потенціал готельно-ресторанного бізнесу України у часи невизначеності та швидких змін. *Економіка та суспільство*. 2023. № 57. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3155> (дата звернення: 15.05.2026).

НОТАТКИ

НОТАТКИ

НОТАТКИ

ВСЕУКРАЇНСЬКЕ НАУКОВО-ПЕДАГОГІЧНЕ
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

**КЛІЄНТООРІЄНТОВНІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНА
КОМУНІКАЦІЯ В ОСВІТНЬОМУ
СЕРЕДОВИЩІ**

30 березня – 10 травня 2026 року

Підписано до друку 11.05.2026. Формат 60×84/16.
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman. Цифровий друк.
Умовно-друк. арк. 2,55. Тираж 100. Замовлення № 0526-44.
Ціна договірна. Віддруковано з готового оригінал-макета.

Українсько-польське наукове видавництво «Liha-Pres»
79000, м. Львів, вул. Технічна, 1
87-100, м. Торунь, вул. Лубіцка, 44
Телефон: +38 (050) 658 08 23
E-mail: editor@liha-pres.eu
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
ДК № 6423 від 04.10.2018 р.