



## РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ УЧНІВ НА УРОКАХ НІМЕЦЬКОЇ МОВИ ЯК ЗАСІБ ФОРМУВАННЯ КРЕАТИВНОЇ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ОСОБИСТОСТІ

(з досвіду роботи Реви А. М., вчителя німецької мови спеціалізованої загальноосвітньої школи I-III ступенів № 14 Кіровоградської міської ради Кіровоградської області)

**Постановка проблеми.** В часи пандемії відбулися певні зміни у методиці навчання іноземних мов, оскільки дистанційна освіта стала основною складовою навчального процесу. Стрімкий перехід освітнього процесу в інший формат викликав необхідність швидкого пристосування до нових умов закладів освіти. Зміни, що відбулися, стосуються як методів навчання, так і самого підходу до викладання та організації навчального процесу.

Серед важливих педагогічних завдань, які поставило життя перед сучасною школою, є розробка нових педагогічних ідей та підходів щодо організації навчально-виховного процесу, в центрі яких особистість дитини з її потребами, інтересами та життєвими проблемами та її всебічний розвиток. Специфіка навчання мови на сучасному уроці іноземної мови потребує вдумливого поєднання класичних методик, інформаційно-комунікативних технологій та інтерактивних форм роботи.

Оновленою метою вивчення іноземної мови стало формування в учнів такої комунікативної компетенції, яка б дозволяла їм здійснювати спілкування в усній та писемній формах у межах сфер і тем, визначених програмою як в умовах очного навчання, так і дистанційно. Актуальною проблемою при організації навчання в умовах дистанційного формату є мотивація учнів. Досвід Реви А.М. доводить, що використання інноваційних методик на уроках німецької мови значно підвищує рівень мотивації учнів.

Розробкою проблеми **комунікативної компетенції** під час вивчення іноземних мов цікавилися багато відомих вчених і методистів у різних країнах: І. Кондратюк, Н. Бордовська, О. Леонтєв, А. Михальська, І. Максимова, Ю. Пасов, Л. Шипіліна, Б. Бурлесон (B. Burluson), С.Вілсон (S. Wilson) та інші. Застосування на уроках **інтерактивних технологій та введення інновацій** розглядали науковці І. Абрамова, Н. Анікєєва, Н. Борисова, А. Вербицький,



Р. Мильруд, Ю. Смельянов та інші.

Теоретичні і практичні аспекти **дистанційного навчання** були розглянуті в дослідженнях як зарубіжних, так і вітчизняних вчених: J.E. Adams, F. Bodendorf, H. Dichanz, G. Hoppe, J. Kettunen, В. Ю. Ващенко. За визначенням В. Рибалка, дистанційна освіта важлива тому, що вона є специфічною організацією навчального та педагогічного процесу, за основу якого береться застосування дистанційних, інформаційних та телекомунікаційних технологій [1].

Автор монографії «Теорія і методика інформатизації освіти» І.В. Роберт визначає термін «дистанційне навчання» як процес інтерактивної взаємодії між учнем, учителем та інтерактивним джерелом інформаційного ресурсу, під час якого відбувається передавання знань, формування вмінь і навичок, що здійснюється в умовах реалізації ІКТ [4].

З огляду на вищезазначене, проблема «Розвиток комунікативної компетентності учнів на уроках німецької мови як засіб формування креативної інтелектуальної особистості», над якою вчитель Рева А.М. працює вже не перший рік, набуває сьогодні великої актуальності.

**Мета узагальнення досвіду:** визначення ефективних шляхів і дієвих засобів актуалізації комунікативної компетенції учнів при навчанні німецькій мові через креативну діяльність як на уроках в школі, так і в умовах дистанційного навчання.

**Творча новизна досвіду** полягає у розробці оригінальної взаємопов'язаної системи форм навчання, націленої на актуалізацію комунікативної компетенції учнів через креативну діяльність засобами інноваційних технологій (інтерактивного навчання, проектною технології, проблемного навчання, ІКТ, елементів дослідницької роботи) в урочній, позаурочній та дистанційній діяльності, раціоналізації форм організації навчання. Вид досвіду за характером



новизни - *раціоналізаторський*.

**Провідні ідеї досвіду:**

- творче застосування методів інтерактивного навчання, проєктної технології, проблемного навчання, ІКТ, елементів дослідницької роботи, що сприяє розвитку комунікативних навичок, прагненню учнів до самореалізації через використання системи творчих завдань;

- використання нетрадиційних форм уроків, мультимедійних програм та Інтернет-ресурсів в умовах дистанційного навчання.

**Технологія досвіду полягає в тому**, щоб навчити учнів спілкуватися іноземною мовою в усній і письмовій формі. Для досягнення цієї мети вчитель Рева А.М. постійно працює над удосконаленням методів навчання учнів у процесі вивчення німецької мови.

**Виклад основного матеріалу.** Основною метою навчання німецької мови, як другої іноземної, є формування в учнів комунікативної компетенції, що означає оволодіння мовою як засобом міжкультурного спілкування, розвиток умінь використовувати її як інструмент у діалозі культур і цивілізацій сучасного світу. Ця мета передбачає досягнення школярами такого рівня комунікативної компетенції, який був би достатнім для здійснення спілкування в усній (говоріння, аудіювання) та писемній (читання, письмо) формах у межах визначених комунікативних сфер, тематики ситуативного мовлення та на основі вивченого мовного і мовленнєвого матеріалу.

Комунікативна компетентність учня характеризується цілою низкою здібностей, що виявляються у швидкості, глибині та міцності оволодіння засобами і прийомами діяльності – таким, як:

- умінням слухати, сприймати і відтворювати інформацію;  
- вести діалог;  
- брати участь у дискусіях;  
- вести переговори;  
- уміння переконувати і відстоювати свою точку зору, тобто спілкуватися.

Важливим компонентом змісту мовленнєвої діяльності є умови, в яких вона відбувається. На своїх уроках вчитель використовує **діяльнісний підхід**, що дозволяє вирішити ряд проблем при вивченні чи систематизації матеріалу, задіяти кожного учня до роботи.

Планування уроку з усіма його фазами є так само важливим. Структура уроку передбачає обов'язкову наявність таких елементів:

- **початок** з оголошенням теми та мети уроку;  
- **основна частина**, яка містить подачу нового або перевірку вивченого матеріалу;  
- **рефлексія** або використання у мовленні;  
- **підсумок**.

На кожному з цих етапів вчитель обов'язково застосовує сучасні технології.

На початку уроку та для введення в іншомовну

атмосферу вчитель регулярно використовує аудіювання римівок, віршів або читання скоромовок, на старшому етапі – вислови відомих людей або прислів'я з певної теми. Також гарним початком можуть бути й граматичні вправи, що передбачають діалог.

Щодо **фонетики**, то вчитель зазвичай практикує використання скоромовок, пісень з незакінченими словами (кожен раз випадає останній звук у слові, що сприяє розвитку уваги), аудіювання слів з малюванням (за номером та малювання фігурки за почутим або складання за почутими словами виразів (прикметник + іменник).

У навчанні **усному спілкуванню** важливо перш за все створити мотив, тобто поставити учня в таку ситуацію, щоб у нього виникло бажання долучитися до спілкування на німецькій мові. Ситуації, які стимулюють спілкування учнів, дозволяють вирішити ряд проблем при ознайомленні з новим мовним матеріалом, задіяти кожного учня в слуханні і у висловлюванні при виконанні вправ у парах, які викликають в учнів позитивні емоції.

Серед різновидів **комунікативних вправ** найбільш ефективним є використання **ситуативних вправ** для розвитку комунікативної компетенції, які передбачають створення на уроці різних ситуацій. Їх можна об'єднати у декілька груп.

1) **Доповнюючі ситуації.** Учні пропонується доповнити, завершити опис ситуації, зробити з пред'явленої її частини висновок. Ситуація може мати характер особистого спостереження або викладу подій.

2) **Проблемні ситуації.** Вони застосовуються для формування навичок оперування конкретним мовним матеріалом, однак у даній роботі розглядається лише можливість використання проблемних ситуацій в комунікативно-змістовному ключі за умови вільної реакції учнів.

3) **Уявні ситуації.** Реагуючи на стимул, що міститься в експозиції, учні повинні «відновити» багато деталей обстановки, «прив'язати» їх до уявних співрозмовників, з одного боку, і до тих учнів, які фактично будуть розігрувати ці ситуації, з іншого. Мовленнєва ситуація може бути як монологічною, так і діалогічною.

4) **Рольові ситуації.** В основу опису ситуації покладене посилення на соціально комунікативні ролі учасників розмови. Ситуативні вправи можуть виконуватися із застосуванням різних методичних прийомів. Так, умови ситуації можуть повідомлятися учням: а) на слух, б) візуально (наприклад, з використанням плакатів), в) у надрукованому вигляді (вправи у підручнику, роздатковий матеріал у вигляді карток) [3].

На окрему увагу заслуговують **ігрові ситуації**. Використання **мовних ігор** – це формування мобілізації попереднього досвіду, стимуляція інтересу та творчості. Можна виділити два типи гри. Перший – пов'язаний з **відтворенням** типових комунікативних ситуацій. Основа його – імітація



дійсності й одночасне чітко усвідомлюване звільнення від неї. Другий тип гри – пов'язаний з **розумінням** самої сутності цього феномена.

Мовна гра в такому ракурсі виступає у якості гри зі змістом і формою, коли вільне ставлення до мовної форми реалізує естетичне завдання. Мовна гра використовується як прийом висвітлення ключових елементів змісту теми. Метою цих ігор є формування навичок **монологічного та діалогічного** мовлення. Учням цікаво працювати ланцюжком, у групах чи у парах. Для розвитку говоріння викладач пропонує гру «Мовна тінь» («Sprachschatten») для тренування граматичних структур у мовленні, наприклад:

### 1) Nebensatz mit DASS

Der Film ist schön.                   Schade, dass der Film schön ist.  
Die Ferien sind bald vorbei.    Schade, dass die Ferien bald vorbei sind.....

### 2) Perfekt

Lern das Gedicht! - Ich habe doch das Gedicht schon gelernt.

Kauf tomaten! -Ich habe doch die Tomaten schon gekauft.

### 3) „Kugellage“

Ich lebe in....

W-Frage : *Entschuldigung, wo leben sie?*

Zweifel ausdrücken: *Stimmt das? Leben sie wirklich in ....?*

Verstehen äußern: *Ah, Sie leben also in... [4].*

Для полегшення розуміння **граматичного матеріалу** та стимуляції мовлення ефективним є **індуктивний метод «SOS»** – «sammeln – ordnen –systematisieren». Суть цього методу пояснив G. Storch: «Учні вчаться внаслідок пошукового навчання під супроводом вчителя, і такий вид навчання дає добре структуровані та практично засвоєні результати» [6, с. 187]. Наприклад, при вивченні теми «Präteritum» слабких та сильних дієслів у 8 класі вчитель пропонує учням самостійно знайти речення зі схожими явищами – **«sammeln»**, з прикладів речень скласти схему чи правило – **«ordnen»** та використати дане явище у вправах на практиці – **«systematisieren»**.

Sammeln Was ist gleich?	Ordnen	Systematisieren Evaluation
Er spielte Fußball. Malteſt du gut? Ich hörte ein Lied.	До осн. Дієсл. =+ te, I und III Person SN. Ohne Endung	Lernen –lernte. Mein Vater lernte gut. Tanzen-malte Reisen- reiste

**Інтерактивні методи.** Моделювання проблемних ситуації, постійна організація пізнавальної діяльності учнів забезпечує на уроці інтерактивне спілкування, що передбачає обмін думками, ідеями, почуттями між співрозмовниками, умінням критично і творчо мислити.

**Інтерація** позначається як здатність взаємодіяти чи знаходитися в режимі бесіди, діалогу з чим-небудь або з ким-небудь [4].

**Інтерактивне навчання** – це спеціальна форма організації пізнавальної діяльності, яка має конкретну, передбачувану мету – створити комфортні умови навчання, за яких кожен учень відчуває свою успішність, інтелектуальну спроможність.

**Інтерактивна взаємодія** виключає як домінування одного учасника навчального процесу над іншим, так і однієї думки над іншою [2]. Під час інтерактивного навчання учні вчаться бути демократичними, спілкуватися з іншими людьми, критично мислити, приймати зважені рішення. Процес навчання потребує напруженої розумової роботи дитини і її власної активної участі в цьому процесі. Інтерактивна взаємодія потребує певної зміни всього життя класу, а також значної кількості часу для підготування.

Ігрові інтерактивні методи навчання включають імітаційні методи, до яких відносяться рольові ігри, що підрозділяються на ігри – драматизації і рольові дискусії; навчальні ділові ігри, що включають операційні та імітаційні ділові ігри. Можливість говорити від імені персонажу дозволяє учневі позбутися страху бути смішним, а страх є психологічним бар'єром, який створює емоційну напругу.

Вправу **«Грамматичний театр»** можна застосовувати для автоматизації навичок, перш за все, діалогічного мовлення з використанням інсценізації діалогів, що знімає психологічне напруження. Також цю вправу можна вчити напам'ять, змінювати, доповнювати, трансформувати, наприклад:

### Adjektiv - Komparativ - Superlativ

Ich koche gut.	Ich koche aber besser.	Ich koche am besten.
Mein Auto ist schnell.	Mein Auto ist aber schneller.	Mein Auto ist am schnellsten.

### Satzkonstruktion mit «wenn»

Ich gehe ins Theater.	Wenn ich ins Theater gehe, geht er auch ins Theater!
Ich reise nach Deutschland.	Wenn er nach Deutschland reist, reise ich auch nach Deutschland.

**Вправи з м'ячем** теж оптимізують процес говоріння. Так у 9 та 10 класах Рева А.М. часто використовує наступну вправу до теми «Організація вечірки»:

### Wenn / dann Sätze

**Wenn du den Raum organisierſt, dann besorge ich die Getränke.**

**Wenn du ich die Getränke besorgſt, dann Sorge ich um Musik...[4].**

Неімітаційні ігрові інтерактивні методи навчання представлені головним чином **проектними методами**. Навчальне проектування не є принципово новою технологією. Над впровадженням проектного методу з початку минулого століття працювали С.Т.Шацький, Л.Н. Вавилова, Т.Н.Добриніна, Е.Я.Голант.



**Проект** – це можливість учня виразити свої особисті ідеї у зручній творчо продуманій формі: виготовлення колажів, афіш, газет, проведення виставок, зйомка міні-фільмів. «Все, що я пізнаю, я знаю, для чого мені це потрібно, де і як я можу ці знання застосувати» – ось основна теза сучасного розуміння методу проектів [6].

Для досягнення результату необхідно навчити дітей самостійно мислити, знаходити і вирішувати проблеми, залучаючи до цієї проблеми знання з різних областей, уміння прогнозувати результати і можливі наслідки різних варіантів розв'язань. Проектна методика дозволяє проводити індивідуальну роботу над темою, яка викликає найбільший інтерес у кожного учасника проекту.

Під час роботи над проектом «*Meine Schule*» вчитель поставила перед учнями 8 класу такі завдання:

- розповісти про школи в Україні;
- повідомити про типи шкіл, показати свою школу, як одну з типових українських шкіл, висловлюючи своє ставлення до неї;
- відобразити життя учнів як під час уроків, так і поза школою.

Учні самостійно поділяються на групи. Після спільного обговорення теми і мети кожна група визначила свої завдання та вирішила:

- підготувати реферат про типи шкіл в Україні;
- підготувати діалог за зразком прослуханого (для слабких учнів);
- випустити газету «Мій улюблений предмет у школі»;
- підготувати повідомлення «Моя школа»;
- підготувати повідомлення на тему «Школа майбутнього»;
- відзняти міні-фільм екскурсію «Моя школа»

Результат роботи – діалог у парах, була проведена виставка робіт та відзнято фільм, у якому учні реально проявили свою творчість, відчули рівень володіння мовою, оцінили свої знання та вміння [4].

За час навчання у **дистанційному форматі** Ревою А.М. було узагальнено його переваги та виклики, визначено провідну роль вчителя як фасилітатора. Зазначимо, що традиційно дистанційне навчання базується на трьох складових: **відкритого навчання, комп'ютерного навчання та активного спілкування вчителя і учнів** з використанням сучасних телекомунікацій.

Головним **комунікативним елементом дистанційного навчання** є процес комунікації між учнем та вчителем. Упровадження інформаційних технологій у систему навчання породило новий вид комунікації – електронну, яка відбувається в процесі навчання, коли учень вступає у взаємодію з учителем, навчальним матеріалом, іншими учнями, щоб передати чи одержати інформацію [2].

З огляду на вищезазначене, роль вчителя у процесі електронного спілкування полягає в допомозі учневі організувати навчальний процес,

допомогти йому обробити інформацію, відповісти на питання, що виникли в ході навчального процесу або пояснити новий матеріал.

Таким чином, особливого значення набуває процес комунікації між вчителем та учнем або між учнями, який допомагає побачити складності, усунути помилки. Саме таке навчання повинно формувати **комунікативну компетентність учнів** [9], а оновленою метою **розвитку комунікативної компетенції учнів** стає потужне використання можливостей дистанційного навчання.

Досвід використання сучасних технологій у викладанні іноземної мови доводить, що комп'ютеризоване навчання дозволяє контролювати учбову діяльність учня з високою точністю та об'єктивністю, здійснюючи при цьому постійний зворотний зв'язок.

Крім того, нові мультимедійні засоби, в яких використовується аудіовізуальний формат, надають можливості, яких традиційні підручники надати не можуть. Вони дозволяють створити активне комунікативне середовище, у якому здійснюється навчання іноземній мові. Саме використання нових інформаційних технологій дає змогу створити на уроці природне середовище, допомагає розбудити творче начало учня, розвиває його мислення і формує навички, необхідні для сучасної особистості.

Комп'ютеризоване навчання іноземним мовам має цілий ряд переваг, серед яких основними є індивідуалізація навчання, можливість визначення глибини і послідовності засвоєння вивченого матеріалу; варіативність застосування на різних етапах навчання; полегшення процесу сприйняття та запам'ятовування навчального матеріалу; розгалуження послідовності навчання на основі аналізу помилок учня; формування самооцінки учнів та створення умов для їхньої самостійної роботи [5]. Сучасні інтернет-ресурси можуть широко використовуватися для ознайомлення з новим мовним матеріалом на етапі тренування та застосування знань, навичок і вмінь. З їх допомогою учні мають можливість виконувати такі види навчальної діяльності:

- вивчати лексичний матеріал;
- удосконалювати розуміння аудіотексту;
- розвивати техніку читання;
- оволодівати граматику;
- навчатися писемного мовлення;
- тренувати вимову тощо.

На окрему увагу заслуговує досвід використання Ревою А.М. платформ **Google Suite** та **Google Classroom**, які значно спрощують організацію дистанційного навчання. В **Google Classroom** можна виставляти завдання чи матеріал, додавати інструкції щодо виконання та потрібні файли, **Google Forms** чи посилання, дошку **Jamboard** для роботи синхронно чи самостійно, обирати учня, групу учнів чи клас, пропонувати термін виконання і призначати завдання, використовувати зворотний зв'язок, щоб дізнатися, скільки учнів виконали завдання. Платформа надає можливість



для спілкування з учнем за допомогою коментарів. Classroom – це одночасно журнал з оцінками і всі завдання зберігаються на GOOGLE-диску. Учням зручно відслідковувати свій прогрес.

Однією з найважливіших функцій, що реалізується вчителем під час дистанційного навчання є **функція контролю** – перевірка знань, компетенцій та навичок з вивченого предмета, які учні отримують як у класі, так і поза ним. Наприклад, під час дистанційного навчання німецької мови використовуються такі основні методи контролю:

- читання, переклад тексту та виконання завдань до нього;
- аудіювання та виконання завдань до та після прослуховування тексту;
- завдання на граматику – тести, вікторини;
- говоріння на певну тематику за допомогою опорних питань чи за планом [8].

Серед програмних засобів, спрямованих на комп'ютеризоване дистанційне навчання німецької мови, можна назвати мовні ігри, поетапне читання, реконструкцію тексту, комп'ютерні програми та різноманітні комп'ютерні словники, електронні енциклопедії, автоматизовані тестові системи.

Усі перелічені переваги комп'ютерної форми навчання допомагають вирішити основне завдання мовної освіти – **формування мовної компетенції**. Важливою передумовою досягнення позитивного результату співпраці учня та вчителя в процесі дистанційного навчання можна лише за допомогою креативних, нестандартних завдань, з урахуванням індивідуальних особливостей учнів.

**Пріоритетним напрямком** роботи вчителя є те, що Рева А.М. намагається інтегрувати Інтернет зі своїми навчальними матеріалами та стилями навчання для створення змістовного навчального середовища та використовує нетрадиційні форми уроків з використанням мультимедійних програм та Інтернет-ресурсів в умовах дистанційного навчання. На уроках вчитель постійно впроваджує різні методи діалогічної взаємодії, а саме: дебати, диспути, відкриті форуми, різні види дискусій («Круглий стіл», проблемна дискусія, експрес-дискусія, «Акваріум»).

**Висновки.** Проаналізувавши досвід роботи Реви А.М. щодо створення ситуацій, які мотивують учнів до усного спілкування, можна відзначити, що найбільш ефективними методами є ситуативні вправи, індуктивний метод «S O S», граматичний театр, вправи з м'ячем та мовні ігри, які активізують увагу, мобілізують попередній досвід та стимулюють інтерес та творчість при виконанні завдань, а також створюють сприятливий для засвоєння інформації психологічний настрій.

Щодо особливостей навчання іноземної мови у дистанційному форматі, то можна стверджувати, що використання Інтернету сприяє удосконаленню у учнів комунікативних здібностей та навичок слухання, мовлення, читання та письма. Під час навчання в Інтернеті тривога знижується, відповіді швидко передаються і учні стають більш

впевненими.

Досвід вчителя Реви А.М. є актуальним. В ньому описано діяльнісний підхід, який дозволяє вирішити ряд проблем при вивченні чи систематизації матеріалу, індивідуальні підходи до створення комунікативних ситуацій та ефективні вправи для тренування та автоматизації навичок комунікації.

В досвіді присутні творче поєднання елементів сучасних методів вивчення іноземних мов (інтерактивного навчання та комунікативного методу, проектної технології, проблемного навчання, ІКТ, елементів дослідницької роботи) і доведено, що електронна комунікація в процесі дистанційного навчання здатна повною мірою сформувати необхідну комунікативну компетенцію та компетентність учнів.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Кухаренко В.М. Рибалко О.В. Дистанційне навчання: умови застосування (2002).
2. Пометун О.І., Пироженко Л.В. Сучасний урок. Інтерактивні технології навчання Науково-методичний посібник / О.І. Пометун Л.В. Пироженко. За ред. О. І. Пометун. – К.: Видавництво А. С. К., 2004. – 192 с.
3. Рева А.М. Розвиток комунікативної компетентності учнів на уроках німецької мови як засіб формування креативної інтелектуальної особистості. Методичний посібник – Кропивницький: спеціалізована загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів № 14 Кіровоградської міської ради, Кіровоградської області, 2020. – 64 с.
4. Роберт И.В. Теория и методика информатизации образования (психолого-педагогический и технологический аспекты). – 2014. – 398 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://docplayer.ru/30279183-Teoriya-i-metodikainformatizacii-obrazovaniya.html>
5. Рожкова Н. Використання інформаційно-комп'ютерних технологій як інноваційного методу в навчанні іноземних мов / Н. Рожкова // Наукові записки Кіровоградського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка. Сер.: Педагогічні науки. – 2014. – Вип. 132. – С. 121-125. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nz\\_p\\_2014\\_132\\_33](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nz_p_2014_132_33)
6. Сучасні підходи до навчання іноземної мови: шляхи інтеграції школи та внз. Матеріали ІІІ Міжнародної конференції Харків, Харків – 2013, с. 40, с. 111, с. 112.
7. Storch, Günther (2001): Deutsch als Fremdsprache. Eine Didaktik. Theoretische Grundlagen und praktische Unterrichtsgestaltung. München: Fink, 2. Aufl.
8. [https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/download/123456789/74165/3/Gulak\\_bac\\_rob\\_pdf.pdf](https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/download/123456789/74165/3/Gulak_bac_rob_pdf.pdf)
9. <https://nus.org.ua/wp-content/uploads/2020/05/Metodychni-rekomendatsii-VERTYKAL.pdf>