

# ПЕДАГОГІЧНІ НАУКИ

УДК 351.361:713

**О. О. Павленко,**  
доктор педагогічних наук, доцент  
(Академія митої служби України, м. Дніпропетровськ)  
o.pavlenko@mail.ru

## ТЕХНОЛОГІЧНИЙ КОМПОНЕНТ МОДЕЛІ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІ ФАХІВЦІВ МИТНОЇ СЛУЖБИ

*У статті розглянуто технологічний компонент моделі формування комунікативної компетенції фахівців митної служби, який реалізується через інтегровану інформаційно-комунікаційну технологію. Доведено, що ця технологія забезпечує органічне поєднання сучасних інформаційно-комунікаційних та PR-засобів із традиційними формами міжособистісної взаємодії і ґрунтується на компетентнісному підході, інтеграції змістів суто професійного і гуманітарного спрямування, урахуванні динаміки особистісного комунікативного досвіду фахівця, організації його самопідготовки.*

Оволодіння комунікативними знаннями, нерозвинуті вчасно комунікативні уміння відображаються на комунікативній (у тому числі, професійній) діяльності особистості як неспроможність поєднати свою активність з активністю інших людей. Тому без оволодіння комунікативною компетенцією (далі – КК) будь-яка діяльність не може бути ефективною. Формуючись у процесі комунікативної підготовки фахівців, КК виступає метою і продуктом зазначеного процесу.

**Мета статті** полягає в теоретичному обґрунтуванні технологічного компоненту моделі формування комунікативної компетенції фахівців митної служби, який реалізується через інтегровану інформаційно-комунікаційну технологію та забезпечує умови для напрацювання фахівцями нового, значущого для них досвіду соціальної поведінки, відтворення предметного й соціального змісту професійно спрямованої комунікативної діяльності митника, їх самореалізацію у різноманітних комунікативних ситуаціях.

Безпосередньо проблема технологій навчання розроблялася у наукових працях А. Алексюка, В. Беспалько, О. Пехоти, Г. Селевко, М. Сергєєва, П. Сікорського, С. Сисоевої та інших. Технологічність освіти означає, за твердженням С. Сисоевої, практичне втілення сучасних концептуальних підходів до навчання і виховання людини, які без "технологічності" залишаються лише теоретичними гаслами [1: 53]. Для нашого дослідження важливим є погляд вченої на педагогічну технологію як на процес створення теоретично обґрунтованої навчально-виховної системи соціалізації, особистісного і професійного розвитку та саморозвитку людини в освітній установі відповідно до потреб і можливостей особистості та суспільства.

А відтак і технологічний компонент моделі формування КК має забезпечити формування не тільки готовності фахівця керуватися у своїх діях знаннями та цінностями комунікації, але й виробити технологічну схему цього процесу як систему дій, спрямованих на: послуговування КК, застосування комунікативних знань під час вирішення різноманітних комунікативних завдань у професійній міжособистісній взаємодії, інформаційному виробничому та освітньому середовищі; сформованість КК як основи подальшого професійного самоменеджменту і самовдосконалення; напрацювання і закріплення комунікативного досвіду як певної кількості прийомів комунікативної поведінки; адаптивність до роботи в команді, роботи з громадськістю.

Цього можна досягти шляхом обґрунтування технологічного забезпечення процесу формування КК фахівців митної служби, а тим самим комунікативної підготовки. Ураховуючи те, що власне компетенція відноситься до поведінкової сфери особистості, а компетентність – до функціональної, технологічно забезпечити процес, на нашу думку, означає: виявити і розкрити сутність власне КК – це змодельовати й зафіксувати в пам'яті особистості як і яким чином виконувати певні комунікативні дії. Технологічність будь-якого процесу виступає показником його якості, бо дає відповіді на запитання: "Як, яким чином організувати якісний процес?"

Саме тому ми послуговувалися *технологізацією педагогічного процесу* в системі професійної освіти митників, яка *по-перше*, чітко пов'язана з поняттям "навчання впродовж життя", а відтак вона забезпечує реалізацію процесу комунікативної підготовки на різних рівнях контингенту. *По-друге*, технологізація процесу формування КК базується на інтеграції процесу комунікативної і професійної підготовки митника, на механізмі ієрархічності двовекторної структури феномену КК, а саме: КК посади визначає зміст і форми стандартів роботи і процесів, змодельованих для навчальної діяльності з метою формування необхідного рівня КК фахівця. *По-третє*, технологізація вимагає впровадження інновацій у

систему освіти у вигляді технологій; змінює природу педагогічного процесу, професійну діяльність викладача і навчально-пізнавальну діяльність того, хто навчається.

Отже, поділяючи думку Н. Волкової, можна визнати, що педагогічна технологія відображає тактику реалізації освітніх технологій і базується на знанні закономірностей функціонування системи "викладач – середовище – студент" у певних умовах навчання (індивідуального, групового, колективного, масового тощо). Педагогічна технологія може містити в собі інші спеціалізовані технології, якими послуговуються в інших галузях науки і практики – електронні і нові інформаційні технології тощо [2: 194].

*Першим технологічним рівнем* організації комунікативної підготовки є моделювання процесу формування КК фахівця за *технологічною схемою*: мета комунікативної підготовки відповідно до вимог до КК посади → визначення необхідного рівня підготовки → завдання комунікативної підготовки → зміст комунікативної підготовки → технології → форми комунікативної підготовки залежно від одиниці змісту навчання, цілей, засобів тощо → визначення та відпрацювання поведінкових індикаторів → контроль за результатами діяльності студентів => результат: бажаний рівень сформованості КК фахівця.

*Другий технологічний рівень* організації комунікативної підготовки передбачає впровадження інновацій як педагогічних, так і організаційних. Передумовою результативності педагогічних інновацій у системі навчання, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців митної служби є, на наш погляд, сприятливе інноваційне середовище. Його можна виявити згідно критеріїв педагогічних інновацій, до яких належать: а) *новизна*, що дає змогу визначити рівень новизни досвіду; б) *оптимальність*, яка сприяє досягненню високих результатів за найменших витрат часу, фізичних, розумових сил; в) *результативність та ефективність*, що означає певну стійкість позитивних результатів у діяльності як викладача, так і того, хто навчається; г) *можливість творчого застосування в масовому досвіді*, що передбачає придатність апробованого досвіду для масового впровадження в системі неперервної професійної освіти [3: 409].

Аналіз наукових праць з питань технологій навчання, який детально нами описано в попередніх працях [4], спрямованих на комунікативну підготовку фахівців свідчить, що традиційні технології навчання не відповідають (через стереотипність, авторитарність, пасивність комуніканта) вимогам, які ставить суспільство перед сучасним фахівцем в епоху глобалізації та інтеграції, інформаційного "вибуху" (тобто стрімкого поширення інформаційного простору навколо споживача). Це спонукало до пошуків нових технологій навчання, найбільш ефективних для вирішення поставленої проблеми.

Для сьогодення актуальними є інтегровані та інтерактивні технології навчання та їх комунікативні методи. Варто враховувати, що сам феномен КК є інтегрованою категорією (виступає як процес і результат навчання), і зважаючи на це, процес формування КК розглядається як комунікативна професійно спрямована підготовка, яка власне спирається на зміст фундаментальної підготовки, що і зумовлює її інтегрований характер, бо від фахівця митної служби (як керівника будь-якого рівня, так і все частіше просто фахівця) вимагається в умовах професійної діяльності наявність організаторських і комунікативних здібностей, високий рівень професійно орієнтованої КК. Водночас комунікативні, професійні, суспільно-психічні й особистісні якості митника визначають його спроможність виконувати ту чи іншу виробничу функцію на певному рівні, отже, вони мають інтегровано поєднуватись. А відтак, дієвості означених чинників сприяє, на нашу думку, послуговування *інтегрованою технологією* формування КК. Це положення про інтеграцію можна реалізувати, якщо певні навчальні дисципліни об'єднати в блоки та інтегровані курси, з урахуванням відповідності кожної структурної одиниці вимогам до рівня сформованості КК, які орієнтують на здійснення певної професійної комунікативної діяльності на певному рівні відповідно до освітньо-кваліфікаційного рівня фахівця та кваліфікаційних вимог його посади (орієнтованість на КК посади).

Згідно з принципами системного підходу щодо реалізації сукупності пов'язаних завдань, технологію процесу організації комунікативної (у т.ч. й іншомовної) підготовки фахівців митної служби розглядаємо як *комбінацію декількох технологій*: *технології інтегрованого навчання*, що для митного дискурсу є гармонійною сукупністю PR- та традиційних особистісно-орієнтованих технологій (ситуативного навчання, ігрових, інтерактивних, діалогічно-дискусійних), спрямована на інтеграцію змістів власне професійного (*митного*) і гуманітарного спрямування, індивідуалізацію навчання, поетапне відпрацювання окремих комунікативних дій та *інформаційно-комунікаційної технології* (у т.ч. Інтернет-технології), яка забезпечує комп'ютерну підтримку навчання та надає можливість організації глобальної комунікації. Реалізація даної технології можлива завдяки побудованій моделі формування КК, яка на основі компетентнісного підходу та особистісно орієнтованих методів і форм роботи, з урахуванням динаміки особистісного комунікативного досвіду, організації та специфіки комунікативно спрямованої підготовки та самоосвіти відповідно до номенклатури посад має забезпечити сформованість КК фахівців.

Підґрунтям для вибору технології інтегрованого навчання стала, насамперед, потреба: 1) у відпрацюванні за певний невеликий проміжок навчального часу окремих комунікативних дій фахівців митної служби згідно компетентнісних вимог; 2) у впровадженні в навчальний процес актуального змісту, який у галузі митної справи постійно оновлюється; 3) в розробці дидактичного матеріалу, передусім, для системи самоосвіти та підвищення кваліфікації, актуальних програм, спецкурсів тощо. Необхідно визнати

також вплив на вибір нами технології інтегрованого навчання специфічних умов, у яких розбудовувалася система відомчої професійної підготовки, а саме: вимоги замовника – Держмитслужби України – до активного впровадження в навчальні програми академії митного контенту. Цей чинник спонукав педагогів до активного пошуку шляхів і форм поєднання змістів комунікативної та професійної підготовки.

За послуговування інтегрованою технологією цілі навчання враховують потреби та можливості курсантів / фахівців і обумовлюють на кожному етапі професійної підготовки відповідний рівень знань, умінь та навичок. Постійно відбувається зворотний зв'язок: у тих, хто навчається, виникає відчуття всепроникаючості змістів митного дискурсу, зникає обмеженість часу для опанування навчальним матеріалом, що дає змогу більшості з них досягти мети навчання. Спираючись на можливості адаптації та різної за формою презентації навчального змісту відповідно до контингенту тих, хто навчається, даний підхід дає змогу задіяти як комунікативний, професійний досвід кожного, так і його інтелектуальні особливості та уможливити опанування навчального матеріалу.

В основу технології покладена максимальна програмованість і логічність в інтеграції змістів, структурна чіткість в організації педагогічного процесу. Відзначаючи головні принципи інтегрованого підходу до укладання та впровадження інтегрованих навчальних дисциплін та спецкурсів, варто зазначити такі: комплексність при відносній самостійності елементів, системність, єдність, гнучкість, прогностичність, наступність, неперервність, оптимальна передача інформаційного й методичного матеріалу, реалізація зворотного зв'язку для оптимальної передачі інформації, контролю знань, діагностики та самодіагностики, демократизм, гуманізм, задоволення професійного розвитку та пізнавальних інтересів кожного фахівця.

Цей інноваційний підхід позитивно зарекомендував себе високою оцінкою серед слухачів. Наприклад, протягом п'яти років інтегровані модулі з формування іміджу митних установ та з формування особистості керівника під кутом зору спілкування отримували постійно високі бали при опитуванні слухачів курсів підвищення кваліфікації Академії митної служби України.

Процес навчання на основі інтегрованого підходу дозволяє: інтегрувати та диференціювати зміст комунікативної підготовки шляхом групування модулів навчального призначення, які забезпечують розробку змісту дисципліни / спецкурсу в скороченому, повному або поглибленому варіантах та відповідне структурування змісту, спрямоване на оволодіння знаннями, необхідними для вирішення конкретних навчальних завдань.

Щодо ефективності використання інтегрованих спецкурсів і модулів у комунікативній підготовці, то власне такий інтегрований підхід дає змогу найактивніше сприяти процесу соціалізації особистості та професіоналізації її як фахівця, незалежно від рангу посади.

Отже, дана технологія передбачає організацію процесу комунікативної підготовки на основі створення інтегрованих навчальних спецкурсів та модулів, акцентування на компетентнісний та індивідуально-орієнтований підходи до навчальної діяльності різного контингенту тих, хто навчається. Має місце переорієнтація акцентів у навчально-виховному процесі з процесу викладання на процес направленої комунікативної підготовки.

Водночас підрунтам для вибору інформаційно-комунікаційної технології як складника авторської комбінованої технології стала активно зростаюча потреба у послуговуванні інструментарієм ІКТ, зокрема Інтернет-технологій, для виконання виробничих завдань митних органів щодо реалізації міжнародних стандартів безпеки та спрощення світової торгівлі.

Йдеться про можливість створення мовного середовища для вироблення навичок комунікативної поведінки особистості в професійному глобальному інформаційному середовищі (міжнародний, регіональний, національний рівні) залежно від певної ситуації: виконання технологічних операцій, довідково-інформаційне обслуговування й інформаційне забезпечення; пошук актуальної інформації; встановлення комунікативних зв'язків з колегами (під час навчання – змодельованих навчальних ситуацій); створення глобальних баз даних суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності; впровадження автоматизованого процесу митного оформлення товарів; розширення сфери послуг митної служби шляхом надання послуг з інформаційного забезпечення та довідкового обслуговування, пов'язаних з підготовкою, веденням, оперативним представленням інформації тощо.

Вагомими стали такі можливості даної технології, як-от: наявність інформаційного середовища, його варіативність; інтерактивний характер навчального процесу; використання глобальних мереж та іншого Інтернет-інструментарію; моделювання / вирішення комунікативних завдань, у тому числі під час іншомовної комунікації, завдань "на занурення в певне комунікативне середовище, що значно розширює власні можливості тих, хто навчається, впливати на комунікативну взаємодію з суб'єктами комунікації; активізує їх комунікативний досвід; "занурює" у змодельовану віртуальну комунікативну реальність.

ІКТ як технології опрацювання інформації і розв'язування завдань за допомогою найсучасніших телекомунікаційних засобів та комп'ютера забезпечують інтерактивний режим роботи як з середовищем, так і з навчальним матеріалом, зручний доступ до глобальних баз інформації, довідників, зосереджених у комп'ютерних фондах академії, Держмитслужби, Всесвітньої митної організації чи у загальнодоступній

глобальній інформаційній мережі. Вони не лише сприяють результативному процесу комунікації, сумісній постановці виробничих / навчальних завдань, аналізу процесу їх вирішення та досягнутих результатів, але й (як соціальна мета) уможливають спрощення міжнародної торгівлі.

Уважаємо, що ІКТ забезпечують формування у курсантів / фахівців митниць – слухачів курсів – підвищення кваліфікації необхідного рівня знань, умінь щодо пошуку, аналізу, порівняння, узагальнення, обробки інформації, встановлення та підтримки комунікації шляхом підвищення мотиваційної і пізнавальної активності через використання нових форм організації навчального процесу: *методи ефективного інтегрованого ІКТ-навчання* (рольові ігри, ініціативи "Ліленда, аналіз конкретного прикладу, демонстрація, імітація, робота в малих групах тощо), *методи дистанційного навчання* (тренінги, побудовані на використанні комп'ютерів (Computer-Based-Training / CBT), тренінги, що побудовані на використанні веб-технологій (Web-Based-Training / WBT), онлайн навчання); *ВМО-тренінги* (контактне (очне) навчання, дистанційне навчання, курси на замовлення, змішане навчання: метод навчання, який комбінує можливості контактного та дистанційного навчання). Проведений аналіз дозволяє зробити висновок стосовно доцільності впровадження сучасних ІКТ-навчання у процес комунікативної підготовки фахівців.

Зважаючи на вищевикладене та попередній аналіз проблем технологізації комунікативної підготовки маємо змогу запропонувати авторську версію, яка отримала назву *"інтегрована інформаційно-комунікаційна технологія"*, як один із прикладів комбінованих технологічних процесів, що презентує характерну інтеграцію традиційних та інноваційних процесів і ресурсів (сучасних інформаційно-комунікаційних засобів із традиційними формами міжособистісної взаємодії), побудованих на компетентнісному та особистісно-орієнтованому підходах до навчальної діяльності. Отже, сукупність вищезазначених технологій визначено нами як *інтегровану інформаційно-комунікаційну технологію*, яка є сукупністю PR- та Інтернет-технологій, традиційних особистісно-орієнтованих технологій (ситуативного навчання, ігрових, інтерактивних, діалогічно-дискусійних) на основі компетентнісного підходу, інтеграції змістів суто професійного і гуманітарного спрямування, динаміки особистісного комунікативного досвіду, організації комунікативно спрямованої підготовки та самоосвіти. Вона орієнтована на продуктивне опанування фахівцями теоретичних положень комунікації та їх практичне впровадження, супроводжена завданнями для самоконтролю, самостійного опрацювання навчального матеріалу, інформаційними та інструктивними матеріалами.

Основою даної технології є особистісно орієнтовані технології навчання, урахування динаміки особистісного комунікативного досвіду, самоосвіта (в системі підвищення кваліфікації) та самостійна робота (в системі навчання).

Урахування динаміки особистісного комунікативного досвіду забезпечується шляхом накопичення комунікативного досвіду у різноманітній практичній, професійно спрямованій комунікативній діяльності комунікативних знань, умінь й навичок, накопичення власного комунікативного досвіду і закріплення його як обмеженої кількості прийомів комунікативної поведінки. Багаторазове їх використання під час впровадження особистісно-орієнтованих технологій навчання сприяє формуванню стратегій поведінки у різноманітних комунікативних ситуаціях, індивідуального стилю комунікації, що передбачає самостійну діяльність, спрямовану на оволодіння комунікативними знаннями, уміннями, збагачення комунікативного досвіду. Вирішальну роль у формуванні сприйняття, накопичення й апробації навичок комунікації відіграють сформований на певний момент комунікативний досвід, індивідуально-психологічні особливості та комунікативні здібності тих, хто навчається; безпосереднє оточення.

Отже, інтегрована інформаційно-комунікаційна технологія стає основою технологічного забезпечення моделі формування КК, а реалізація технологічного компоненту моделі забезпечує створення умов для напрацювання нового значимого досвіду соціальної поведінки; постановку та вирішення різних за ступенем складності комунікативних завдань; відтворення предметного й соціального змісту професійної комунікативної діяльності митника; організацію цілеспрямованого та поетапного відпрацювання окремих комунікативних умінь, навичок та доведення їх до автоматизму; розвиток комунікативних умінь та здібностей, їх самореалізацію у різноманітних комунікативних ситуаціях.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Сисоєва С. О. Педагогічна творчість : [монографія] / С. О. Сисоєва. – Х.-К. : Книжкове видавництво "Каравела", 1998. – 150 с.
2. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація : теорія, технологія, практика : [монографія] / Н. П. Волкова. – Д. : Вид-во ДНУ, 2005. – 304 с.
3. Волкова Н. П. Педагогіка : [посібник для вищих навчальних закладів] / Н. П. Волкова. – К. : Видавничий центр "Академія". – 2001. – 576 с.
4. Павленко О. О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти : дис. ... доктора пед. наук : 13.00.04. / О. О. Павленко. – Дніпропетровськ, 2010. – 539 с.

#### REFERENCES (TRANSLATED & TRANSLITERATED)

1. Sysoeva S. O. Pedagogichna tvorchist' [Pedagogical Creative Work] : [monografiia] / S. O. Sysoeva. – KH.-K. : Knyzhkove vydavnytstvo "Karavela", 1998. – 150 s.
2. Volkova N. P. Profesiino-pedagogichna komunikatsiia : teoriia, tekhnologiiia, praktyka [Professional and Pedagogical Communication : Theory, Technology, Practice] : [monografiia] / N. P. Volkova. – D. : Vyd-vo DNU, 2005. – 304 s.
3. Volkova N. P. Pedagogika [Pedagogics] : [posibnyk dlia vyshchykh navchalnykh zakladiv] / N. P. Volkova. – K. : Vydavnychii tsentr "Akademiia". – 2001. – 576 s.
4. Pavlenko O. O. Formuvannia komunikatyvnoi kompetentsii fakhivtsiv mytnoi sluzhby v systemi neperervnoi profesiinoi osvity [The Customs Officers' Communicative Competence Formation under the System of Lifelong Professional Education] : dys. ... doktora ped. nauk : 13.00.04. / O. O. Pavlenko. – Dnipropetrovs'k, 2010. – 539 s.

Матеріал надійшов до редакції 12.02. 2012 р.

#### ***Павленко О. О. Технологический компонент модели формирования коммуникативной компетенции специалистов таможенной службы.***

*В статье рассмотрен технологический компонент модели формирования коммуникативной компетенции специалистов таможенной службы, который реализуется через интегрированную информационно-коммуникативную технологию. Доказано, что эта технология обеспечивает органическое соединение современных информационно-коммуникационных и PR-средств с традиционными формами межличностного взаимодействия и основывается на компетентностном подходе, интеграции смыслов профессиональной и гуманитарной направленности, учете динамики личностного коммуникативного опыта специалиста, организации его самоподготовки.*

#### ***Pavlenko O. O. The Technological Component of the Customs Officers' Communicative Competence Model Formation.***

*The article considers the technological component of the customs officers' communicative competence model formation, which is implemented through the integrated informational and communicative technology. It is proved that this technology provides the organic combination of the modern informative communicative and PR-means with the traditional forms of the interpersonal interaction and it is based on the competence approach, the contents integration of the professional and human orientation, the accountability of an officer's personal communicative experience, the organization of his self-training.*