

Вісник Луганського національного університету ім. Тараса Шевченка. – Л.: ЛНУ, 2012. – Ч.1., № 4 (239). – С. 151 – 169. (Серія : Педагогічні науки).

**фахове видання**

УДК 378.147:339.543(477)

**О.О. Павленко**

### **ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ ЯК ІНСТРУМЕНТУ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ОСОБОВОГО СКЛАДУ МИТНИХ ОРГАНІВ**

Глибоке і всебічне вивчення у лінгвістиці й суміжних науках проблеми комунікативної компетенції (далі – КК) і більш широко — комунікації, розуміння спілкування як взаємодії комунікантів, спрямованої на виконання ними певної діяльності, затвердило в педагогіці поетапно комунікативно-діяльнісний, а потім компетентнісний підходи до навчання комунікації та до формування КК.

Погляди на компетенцію як на процес, якому можна навчитися, її системний і діяльнісний характер, зв'язок з професією стали ключовими для нашого дослідження феномену КК (Антонова О.Є., Васильєва М.П., Дубасенюк О.А., Завіниченко Н. Б., Лозовецька В.Т., Майборода В.К., Приходько В. М., Приходько М. І., Семенюк Т.В., Степашкина Л.Ю., Федоренко Ю. П.). Відомо, компетентнісно-орієнтований підхід до навчання — це підхід, при якому *результативна* складова характеризується сформованістю соціально значимих компетенцій, а *процесуальна* складова будується як проектна діяльність або ж як індивідуальна навчальна діяльність, коли нова інформація і зміст власного досвіду тих, хто навчається, складається в цілісну картину [1]. На наше переконання, комунікативна складова при цьому характеризується сформованістю КК.

Процес формування КК фахівців митної служби відбувається, насамперед, у процесі комунікативної підготовки фахівців галузі та удосконалюється в реальній комунікативній діяльності. Проте, увага науковців, що досліджують різноманітні процеси в галузі митної справи, зосереджена, насамперед, на розробці та узгодженні уніфікованих міжнародних професійних стандартів, на механізмах та інструментах впровадження не освітніх (професійних) стандартів, а стандартів діяльності (митних). Не приділялося значної уваги розробці та аналізу концептуальних підходів до запровадження дистанційного навчання та відкритої освіти митників. Тому далі у статті мова йде про використання Інтернет-технологій

навчання як однієї з прогресивних технологій навчання, особливості їх реалізації, корекцію, що гарантують успішне формування в особового складу митних органів КК.

У процесі комунікативної підготовки митників в системі неперервної професійної освіти доцільним є використання *Інтернет-технологій* (електронна пошта та поштові реєстри, Інтернет-конференція, Інтернет-телефонія, Інтернет-факс, Всесвітня павутина, дистанційне навчання), застосування яких передбачає, насамперед, використання можливостей Інтернет як телекомунікаційного середовища для реалізації системи неперервної післядипломної освіти на основі уніфікованих міжнародних професійних стандартів та, водночас, для індивідуалізації навчання. Головним завданням Інтернет-технологій є постійне удосконалення КК фахівця відповідно до все зростаючих вимог до його компетенцій, вироблення навичок його комунікативної поведінки в глобальному інформаційному просторі залежно від ситуації (он-лайн-спілкування; використання телекомунікаційної інфраструктури ЕАІС — електронної автоматизованої інформаційної системи митних органів).

Зважаючи на те, що головною вимогою міжнародних стандартів безпеки SAFE є швидкий обмін інформацією шляхом електронного декларування та електронного супроводження міжнародних вантажів, то головною вимогою професійної підготовки митників постає постійне оновлення знань шляхом впровадження дистанційного навчання, електронних модулів Всесвітньої митної організації (далі – ВМО). Крім того, ми вважаємо, що стрімкий розвиток електронного навчання, необхідність економії коштів на відрядження для участі фахівців в очному підвищенні кваліфікації, стають основою розвитку електронного навчання.

За даними опитування, яке було проведене корпорацією “Нуа” (Nua), станом на лютий 1999 р. у світі налічувалось 153,5 мільйонів користувачів Інтернет, а двома основними інструментами Інтернет визнано електронну пошту та Всесвітню павутину (World Wide Web) [2, с. 43]. Визнано, що за допомогою Інтернет можна обмінюватися повідомленнями через систему електронної пошти з іншими користувачами мережі Інтернет, спільно користуватися та обмінюватися електронними документами, спільно користуватися інформацією та обмінюватися нею одночасно з великою кількістю інших людей; брати участь у дискусіях та спілкуватися з іншими користувачами у реальному часі; проводити дослідження, використовуючи для цього бази даних та інші ресурси, які доступні в реальному часі (“онлайн”); знаходити інформацію практично з будь-яких питань тощо [там само, С. 46–47].

Через Інтернет можна передавати та отримувати інформацію у будь-якій формі – текст, звук, графічні зображення та відео. Так, митні служби

використовують Інтернет-технології для захисту економічних інтересів своїх держав, спрощення митних процедур і контролю, скорочення термінів оформлення вантажів, для боротьби із злочинністю. Наприклад, Україна застосовує нові Інтернет-технології та навчає їм своїх фахівців для виконання масштабних міжнародних проектів в галузі митної справи: Рамкової програми ГУАМ-США в рамках “Національного плану дій з реалізації проекту зі сприяння торгівлі та транспортування, забезпечення прикордонного та митного контролю, боротьби з тероризмом, організованою злочинністю та розповсюдженням наркотиків”; проекту Місії ЄС EUBAM з прикордонного і митного співробітництва з пост-аудиту; проектів WOMMOLUK-2 з Агентством зменшення загрози Міністерства оборони США “Ініціатива з запобігання розповсюдженню зброї масового знищення (ЗМЗ): Посилення прикордонного менеджменту на українсько-молдовському державному кордоні” та “Ініціатива з запобігання розповсюдженню зброї масового знищення (ЗМЗ): Запобігання розповсюдженню через морський кордон України (Чорне море / Азовське море)”. Згідно Програми модернізації митної служби Республіки Казахстан на 2007-2009 роки з даного аспекту також було розпочато впровадження електронного декларування з 24-годинним режимом прийому й обробки декларацій у центрі інформаційних технологій, організації спільного митного контролю з сусідніми державами з використанням інформаційного обміну даними тощо [3, С. 24-25]. Безперечно, безпапірове оформлення зовнішньоекономічної діяльності, коли більшість документів і дозволів передається в електронному вигляді, потребує відповідних компетенцій фахівців, а їх слід формувати й удосконалювати.

Отже, для нашого дослідження важливо, що Інтернет-технології дають вагомі переваги для зв'язку, оприлюднення інформації, навчання та професійної підготовки, проведення досліджень, торгівлі [там само, с. 47] завдяки великій швидкості функціонування, безмежному обсягу інформації, легкості доступу, незалежності та відкритості мережі, двосторонньому зв'язку. Інтернет дає змогу брати участь у процесі обміну інформацією, розвивати особисті та професійні взаємовідносини, ділитися своїм досвідом з іншими, а також, безумовно, допомагає в досягненні особистих, професійних та організаційних цілей. Проте, слід зазначити, що Інтернет ніколи не замінить собою особистих контактів між людьми обличчя до обличчя, і він ніколи не стане єдиним способом спілкування одне з одним.

Отримання освіти через Інтернет та дистанційне навчання сьогодні вже стали реальністю. Люди засвоюють нові професійні навички та знання, здобувають або удосконалюють свої компетенції для збагачення свого життя, маючи при цьому більшу свободу у виборі місця проживання, у виборі кількості часу, який потрібно витратити на навчання. Ознакою часу

стало те, що професійні асоціації (наприклад, ВМО), міжнародні організації (ПРООН, INTEL, Корпус миру тощо), навчальні заклади запроваджують свої системи дистанційного навчання. Так, наприклад, автор брав безпосередню участь у проектах, які ПРООН реалізовував в Україні, а саме: “Створення безпечного середовища для молоді України”, “Основи споживчих знань”, спільно з корпорацією INTEL проект “Соціальний розвиток молоді шляхом створення веб-спільнот та мереж трансляції знань”, і де Інтернет-технології стали інструментом, що слугує навчальним цілям.

Зважаючи на те, що в Україні, у тому числі в митному відомстві, створюється нова система інформаційного забезпечення навчання, постає потреба і можливість запровадження у навчально-виховний процес новітніх педагогічних технологій та науково-методичних досягнень, насамперед, у систему перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Використання елементів дистанційного навчання, на нашу думку, є особливо важливим для створення науково-методичної бази процесу самопідготовки, самоудосконалювання в системі неперервної професійної освіти. Розуміючи сучасні тенденції розвитку ринку праці в цілому, а також урахувавши високі сучасні вимоги до всіх категорій державних службовців, в Держмитслужбі України передбачено ряд заходів щодо впровадження в навчальний процес Закону України від 04.02.1998 р. № 74 “Про національну програму інформатизації”, наказу Міністерства освіти і науки від 07.07.2000 р. № 293 “Про створення Українського центру дистанційної освіти.

Сучасні тенденції функціонування світового співтовариства поставили низку нових завдань і перед митною службою України, які наразі вимагають проведення модернізації діяльності митної служби, орієнтації системи професійної освіти та наукових досліджень в митній службі “на визначення пріоритетних напрямів розвитку митної справи та механізмів їх реалізації, на задоволення поточних потреб митної служби в розробленні нових, прогресивних підходів, методів і засобів реалізації митної справи” [4].

Слід визнати основною проблемою, що виникає при цьому, неможливість навчання великої кількості осіб у певний термін з використанням традиційних навчальних технологій. Тому виникає нагальна необхідність пошуку нових освітніх технологій. А враховуючи той факт, що теоретичні знання і речі “старіють” протягом одного покоління, дуже важливого значення, на думку О. Овчарук, набувають способи поновлення й одержання нових знань без відриву від місця праці. Тобто, “сучасні технології в освіті значно змінилися, збагатилися такими формами та методами, що засновані на дистанційних (відкритих) формах освіти” [5].

У нашому дослідженні *дистанційне навчання* розглядається як цілеспрямований процес діалогової (інтерактивної) взаємодії учасників

навчального процесу між собою за допомогою засобів навчання незалежно від їх розміщення в просторі й у часі.

Важливим стає розглядати поняття дистанційної освіти у контексті розуміння поняття відкритої освіти. Технології відкритої освіти, дистанційного навчання дозволяють ефективно забезпечувати велику контактну аудиторію знаннями та навичками. Тобто, дистанційну освіту та дистанційне навчання, на думку О. Овчарук, “необхідно розглядати саме у контексті *глобальної освіти*, оскільки вона пов’язана з побудовою нової освітньої технології” і під якою “розуміють цілісну міжнародну систему освіти (переважно вищої), що включає традиційні загальні компоненти на новій технологічній основі” [там само]. Науковець стверджує, що виникла нова культура глобальної освіти, прогнозується поява значної кількості ВНЗ та організацій (асоціацій, мереж тощо), що спеціалізуюватимуться на наданні міжнародної освіти та навчання. Для системи підвищення кваліфікації митників різних країн так звана “глобальна освіта” виходить на перший план.

Слід зазначити, що наукова дискусія в Україні щодо трактування термінів “дистанційне навчання”, “e-learning”, “відкрита освіта” ще триває. Це пов’язано багато в чому з перекладом та існуванням багатьох синонімічних рядів до основних термінів з дистанційної освіти в англійській і українській мовах. Для нашого дослідження ці частковості не є значимими, тому ми приймаємо вищезазначені поняття як тотожні. Термін “дистанційне навчання” синонімом до терміну “відкрите навчання”, або електронне, онлайнове, віртуальне, інтерактивне й доступне для всіх визнавав також український дослідник Б. Шуневич [6].

**Технології дистанційного навчання** складаються з педагогічних та інформаційних технологій дистанційного навчання, коли під **педагогічними технологіями** розуміються технології опосередкованого активного спілкування викладачів зі слухачами з використанням телекомунікаційного зв’язку та методології індивідуальної роботи слухачів структурованим навчальним матеріалом, представленим в електронному виді [6, С. 95 – 104]. Що стосується **інформаційних технологій дистанційного навчання**, то це технології створення, передачі і збереження навчальних матеріалів, організації і супроводу навчального процесу дистанційного навчання за допомогою телекомунікаційного зв’язку [6, С. 95 – 104].

**Методи дистанційного навчання** дуже різноманітні: від тренінгів, побудованих на використанні комп’ютерів (Computer-Based-Training/CBT) або тренінгів, що побудовані на використанні веб (Web-Based-Training/WBT), до онлайн навчання.

Під **Computer-Based-Training** будемо розуміти навчальні програми, які використовуються для самоосвіти на основі комп’ютерів.

**Web-Based-Training** описує навчання за допомогою мережевого оточення, такого як Інтернет, Інтранет або Екстранет, де базовими елементами є навчальні програми з вправами, текстами тощо [2, с. 19]. У рамках онлайн навчання (навчання в мережі) ті, хто вчать, і викладачі підключені до одного серверу, на якому збережені релевантні дані.

У галузі митної справи в Україні головна увага вчених була зосереджена, насамперед, на дослідженні національних систем професійної освіти митників, на розробці та узгодженні уніфікованих міжнародних професійних стандартів. Не приділялося значної уваги розробці та аналізу концептуальних підходів до запровадження дистанційного навчання та відкритої освіти митників. Тому розробка проекту “Положення про використання елементів дистанційного навчання в системі підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників Державної митної служби України” стала новим кроком [7].

У проекті підкреслюється вищевикладена точка зору на мету і основні завдання нововведення: “забезпечення доступу до ресурсів навчальних закладів Держмитслужби України шляхом використання сучасних інформаційних технологій та телекомунікаційних мереж” [там само]. Визначено, що основні завдання впровадження елементів дистанційного навчання полягають у реалізації системи неперервної, перш за все, післядипломної освіти; в індивідуалізації навчання; у створенні електронної бібліотеки навчально-методичних матеріалів митних закладів освіти для самостійного навчання посадових осіб митної служби України; у використанні телекомунікаційної інфраструктури електронної автоматизованої інформаційної системи митних органів ЕАІС; у формуванні організаційного, навчально-методичного, інформаційно-телекомунікаційного, матеріально-технічного середовища, впровадження та розвитку дистанційного навчання за окремими курсами або модулями [7].

Нами виявлено, що в Держмитслужбі України розробляються технології і функціональна модель дистанційного навчання, структура його навчально-методичного забезпечення [7]. Важливо, що в функціональній моделі передбачено контрольно-комунікативний блок, який має забезпечити виконання не тільки навчаючої, контролюючої, але й комунікативної, організаційної, рефлексивної функцій дистанційного навчання. До того ж, він дозволяє встановити оптимальний зворотний зв'язок між учасниками дистанційного навчання. Контрольно-комунікативний блок має містити графіки консультацій та зустрічей з викладачем, у тому числі з використанням телекомунікаційних мереж; тести різного призначення та виду; запитання до заліків та іспитів; критерії оцінювання тощо.

Підтвердженням актуальності та важливості обраної теми дослідження є наявність планів Держмитслужби України щодо створення в

межах навчально-науково-виробничого комплексу науково-методичної комісії з питань дистанційного навчання. Передбачається, що зважаючи на значну роль і можливості дистанційного навчання в організації професійної підготовки, комісія буде координувати діяльність суб'єктів дистанційного навчання і на неї покладатимуться такі функції: 1) розробка єдиних вимог до навчальних планів, програм і нормативів дистанційного навчання, виходячи з державних стандартів освіти; 2) координація розробок теоретичних і науково-психологічних засад дистанційного навчання; 3) проведення попередньої експертизи усіх складових дистанційного навчання [7]. На наше переконання, при впровадженні елементів дистанційного навчання в системі професійної освіти митних органів у повному обсязі має використовуватися накопичений науково-методичний потенціал митних закладів освіти, інформаційні ресурси та технології, досвід зарубіжних навчальних закладів з використання дистанційного навчання.

Аналіз нормативної бази Держмитслужби України щодо впровадження дистанційного навчання показав, що *зміст дистанційної форми підвищення кваліфікації* працівників митних органів має відповідати вимогам програм підвищення кваліфікації, розроблених відповідно до вимог Голодержслужби та Держмитслужби України і затверджених в установленому порядку [7].

Ми вважаємо, що при цьому, відповідно до вимог сучасного інформаційного віку до КК фахівців, доцільно забезпечити включення до програм дистанційного навчання тематичних модулів, що стосуються комунікативної підготовки, та створення під них навчально-методичного забезпечення. Тобто йдеться про те, що комунікативно-професійний напрям підготовки та підвищення кваліфікації фахівців ще не посів постійне місце в системі підвищення кваліфікації, а тому й не увійшов ще до навчальних планів дистанційного навчання та підвищення кваліфікації.

Зважаючи на наявність в структурі Держмитслужби України Департаменту інформаційних технологій і митної статистики, можна стверджувати, що є всі технічні можливості для створення галузевої навчальної платформи дистанційного навчання. Під **навчальною платформою** розуміємо систему, яка дає змогу створити віртуальний навчальний центр усередині підприємства (тут: митної служби як інституції) [6, с. 19]. Ядром платформи є управління пропозиціями дистанційного навчання та відповідним видом навчальних медіа, а також користувачами. Виходячи з цього, багато платформ пропонують велику кількість різноманітних можливостей, наприклад: медіатеки, віртуальні комунікативні методики, пошукові функції, автономні робочі зони для кожного, хто навчається тощо. Платформи, у більшості випадків, створюються й розвиваються далі в залежності від потреб підприємства.

Нагальні потреби митних служб полягають у запровадженні технології відкритої освіти, дистанційного навчання митників згідно міжнародних стандартів, розроблених Всесвітньою митною організацією, та в їх адаптації під національні потреби і пріоритети.

Нами було вивчено і представлено широкому загалу можливості дистанційних тематичних курсів ВМО для митників і приватного сектора, з'ясовано переваги системи дистанційного навчання ВМО. На цій основі, та спираючись на результати проведеного в 2007-2008 рр. в Академії митної служби України і координованого автором пілотного проекту щодо імплементації Професійних стандартів ВМО, було доведено доцільність та можливість імплементації адаптованих Професійних стандартів ВМО в галузеву систему дистанційного підвищення кваліфікації.

Отже, одним з яскравих прикладів запровадження технології глобальної освіти можна визнати технологію, яку поширює Всесвітній Митний Навчальний Центр (World Customs Centre of Learning) (далі – Навчальний Центр), що діє при ВМО. У своїй діяльності Навчальний Центр використовує новітні освітні технології, які однаково підходять як для того, щоб передати первинні знання, так і для модернізації вже набутих.

Виявлено, що організаційною формою передачі знань та навичок у Навчальному Центрі є **ВМО-тренінги**, під якими будемо розуміти динамічний, найбільш пристосований до потреб замовника пакет інноваційних методів навчання, підкріплений залученням до процесу навчання міжнародних експертів-тренерів [8]. Окремо слід зазначити, що при Навчальному Центрі зібрані найкращі найбільш досвідчені експерти з усього світу.

З'ясовано, що навчальний Центр ВМО пропонує свої освітні програми для двох груп замовників: митних адміністрацій (митних служб) та приватного сектору (бізнесу), має широку платформу курсів:

1) *контактне (очне) навчання (on-site training)*: безпосередня робота тренерів із групами навчання, що передбачає теоретичні курси та практичні заняття під керівництвом міжнародних тренерів-експертів ВМО;

2) *Е-навчання (e-learning)*: нові можливості прогресивних освітніх технологій дистанційного навчання в галузі митної справи з досягнення якості освіти для великої контактної аудиторії;

3) *курси на замовлення (tailor-made courses)*: розроблені на замовлення навчальні курси, які найбільшою мірою задовольняють потреби замовника;

4) *змішане навчання (Blended learning)*: новий популярний метод навчання, який комбінує можливості контактного та дистанційного навчання.



Окрім курсів Навчальний центр ВМО пропонує брати участь в семінарах та публікуватися на сайті.

Стратегічним для розуміння ролі e-learning та використання модулів дистанційного навчання є підхід Мішеля Дане, Генерального секретаря ВМО, який 25 листопада 2005 р. у Брюсселі коментував: “Коли Ви маєте мільйон митних офіцерів по всьому світу, кожен з яких потребує навчання, щоб отримати вищий рівень професіоналізму та знань, Ви повинні забезпечити їх навчальними інструментами, які дозволять їм розвиватися та бути більш ефективними. Дистанційне навчання відповідає всім всеохоплюючим підходам до навчання, які ми маємо наміри започаткувати по всьому світу. Це дає можливість митним адміністраціям і митним офіцерам виконувати їх місію найкращим, відповідно до їх можливостей, чином та буде забезпечувати їх необхідними повноваженнями і знаннями для того, щоб служити інтересам економіки і суспільства. Ми почали з дистанційних програм навчання за наступними митними тематиками: “Визначення митної вартості”, “Гармонізована система опису та кодування товарів” та “Аналіз ризиків”. Ми збираємося розвивати ці програми у майбутньому...” [9].

Важливо підкреслити, що програма дистанційного навчання ВМО, яка була започаткована в червні 2003 року відповідно до постійно зростаючого попиту на навчання та технічну допомогу, на сьогодні налічує щодня серед своїх безпосередніх користувачів дистанційних модулів 20000 митних офіцерів та більше 1000 торгових операторів у 174 країнах світу. Вона курується кількома національними митними адміністраціями та увібрала в себе найкращий світовий довід з митної справи та митні “ноу-хау”, що надає користувачам можливість мультимедійного дистанційного навчання. Після отримання схвальних відгуків від митних адміністрацій ВМО вирішила розвивати ці програми, щоб задовольнити потреби приватного сектору (імпортери, експортери, митні брокери, консультанти, юристи, адміністратори, студенти, HR-спеціалісти, клірингові агенти, радники тощо).

Виявлено, що платформа дистанційних модулів складається з двох компонентів: системи он-лайн управління навчанням та діалогових мультимедійних модулів. До того ж Навчальний Центр ВМО має унікальну мережу експертів-тренерів ВМО, які забезпечують на високому рівні підтримку навчального процесу. Інтерактивне мультимедійне навчання є доступним як для початкового (базового) навчання, так і для підвищення кваліфікації. З метою залучення широкої контактної аудиторії курси доступні трьома мовами: англійською, французькою, іспанською. Заплановано ініційовану автором розробку російськомовних модулів для країн СНД і підготовку російськомовних експертів ВМО. ВМО зазначає, що

сфокусований підхід, який застосовується до груп навчання, дозволяє найкращим чином задовольнити потреби користувачів [8].

Таким чином, *система дистанційного навчання (e-learning) має свої переваги*: 1) *легкий доступ* до системи через Інтернет чи Інтранет; 2) *гнучкість* — навчання за власним бажанням; індивідуальне, колективне, навчання в парах у будь-який зручний для користувача час та в зручному для нього місці, що забезпечує он-лайн платформа; 3) *стимулювання процесу навчання* — розширені аналітичні та пізнавальні навички: вміщує багато детальних прикладів та пояснень, практичні та контрольні вправи, має доступ до широкого кола підтримуючого навчального матеріалу; 4) *інтерактивність* — застосування сучасних технологій для адаптивного навчання, повного використання потенціалу користувача шляхом заохочення через мультимедійні рішення; 5) *врахування потреб користувача* — дозволяє створювати індивідуальний розклад під специфічні сфери інтересів (широке коло навчальних модулів), планувати навчання, щоб не заважати робочому процесу; 6) *зручність для користувачів* — простий дизайн модулів (легкозрозуміла навігація, підтримка необхідного рівня, навчальний посібник користувача); 7) *система оцінки* — лінія зростання та успіху, удосконалення компетенцій (інструмент статистичного моніторингу дозволяє переглядати результати та бали, оцінка виконання кожного модуля за допомогою відповідних контрольних вправ).

Отже, програма дистанційного навчання ВМО є всеохоплюючим інноваційним освітнім інструментом, який пропонує інтегроване середовище для навчання. До того ж пропонується підкріпити дану програму традиційними короткотерміновими курсами навчання, які мають підтримку ВМО [8].

Важливим для практичного застосування є те, що технологія доступу до модулів досить проста (через Інтернет або Інтранет), але потребує від митних адміністрацій країн як певних фінансових вкладів (оплата за курси), так і підготовленої матеріально-технічної бази. Численні відгуки учасників курсів дистанційного навчання свідчать про корисність і ефективність такої форми передачі знань та вмінь [там само].

Отже, аналіз наукових праць підтвердив, що для міжнародної системи навчання та підвищення кваліфікації митників так звана “глобальна освіта” виходить на перший план. Вона дозволяє митним адміністраціям різних країн дотримуватись курсу на уніфікацію міжнародних стандартів безпеки, модернізацію митних служб, зміцнення їх кадрового потенціалу. Саме дистанційні форми навчання та підвищення кваліфікації дозволять вирішувати актуальні та складні завдання сучасного світу в галузі митної справи. Вже завершено перший етап у створенні міжнародної системи освіти на новій технологічній основі [5].

Слід визнати, вченими (Laves, 2002) було виявлено проблеми, пов'язані з дистанційним навчанням, серед яких брак дидактичної концепції дистанційного навчання, нестача професійних стратегій імплементації, переоцінка можливостей дистанційного навчання, яка часто виникає внаслідок неточного уявлення щодо можливих форм даного навчання [2, с. 21].

Україна, її Державна митна служба не лише прагнуть бути у руслі міжнародних тенденцій, а й роблять реальні кроки у цьому напрямку, ставлячи актуальні завдання перед своїми відомчими митними навчальними закладами. Саме тому та, зважаючи на актуальність розробки національної або регіональної (україно/російськомовної) дистанційної платформи підвищення кваліфікації на основі уніфікованих Професійних стандартів ВМО, нами вбачається доцільним описати той *інструментарій* Інтернет-технологій, який є найбільш розповсюдженим *для професійної комунікації та глобальної освіти*.

Отже, одним з найпоширеніших комунікаційних інструментів Інтернет слід визнати *електронну пошту* — повідомлення, що надсилаються однією людиною іншій людині або більшій кількості людей через комп'ютерну мережу [2, с. 54]. Поштове повідомлення виглядає як службова записка, що характеризує електронну пошту як телекомунікаційний інструмент. Списки розсилки електронної пошти, які часто називають “поштовими реєстрами”, є прикладними засобами Інтернет, які дозволяють надсилати повідомлення багатьом адресатам. Списки розсилки є ефективним і недорогим способом оперативного спілкування для людей, які мають спільні інтереси. Визнано [там само, с. 56], якщо надіслати повідомлення до якогось списку, то це буде аналогом миттєвої його публікації та коментарів у пресі чи аналогом миттєвої трансляції в ефірних ЗМІ. Тому важливим, на нашу думку, є знання й дотримання правил мережного етикету (сетикету) – сукупності норм (правил) поведінки в інформаційному просторі ([www.setiket.by.ru](http://www.setiket.by.ru)), серед яких акцентується на необхідності стисло, але чітко формулювати “тему” у своїх повідомленнях; не робити зауважень персонального характеру, користуватися різкими словами тощо. Користувачі мають оволодіти етичними правилами здійснення опосередкованого діалогу із всесвітньою мережею Інтернет, який відбувається за своїми законами.

Слід ураховувати, що діалог користувача з комп'ютером, як і звичайний, передбачає обмін змістом: знаннями, способами діяльності, емоційно-ціннісним ставленням, мотиваційно-вольовим впливом на іншу людину з метою зміни її поведінки. Проте цей діалог все ж є результат дії користувача Інтернет суворо у межах розробленої фахівцями-програмістами програми. Тому, за твердженням Н. Волкової, “його не можна назвати

рівноважним (людина отримує нову інформацію у межах уже відомих знань машини). Результатом роботи людини і персонального комп'ютера майже завжди є нова інформація, що виробляється людиною за допомогою комп'ютера (меж, яких змінити не можна, але скористатися для розвитку – можна)” [10].

На нашу думку, знання доменних імен може надати більше інформації про адресанта, про тип організації, до якої належить користувач Інтернет, або спростити пошук інформації в мережі. Наприклад, edu (.ac) – сфера освіти, gov – урядова установа, net – мережа, org (.org) – для організацій, com (.com) – комерційна фірма, biz – бізнес, coop – кооперативи, info – для необмеженого використання, museum – музеї, name – фізичні особи, pro – бухгалтери, юристи та лікарі, mil – військова установа тощо.

*Інтернет-конференція* — цей термін застосовується для характеристики декількох технологій, що використовуються для надання людям можливості обговорювати теми, які є предметом взаємних інтересів. Ця технологія поступово ускладнюється, а швидкість з'єднання стає більш важливим фактором у процесі того, як користувачі переходять від передачі лише текстових повідомлень до передачі звука та відео у реальному часі. *Інтернет-телефонія* уможливує використання Інтернет як лінії голосового телефону, а *Інтернет-факс* дозволяє пересилати повідомлення електронної пошти спеціального типу до факсового апарату, зазначеного у цьому повідомленні.

*Всесвітня павутина* (WWW або Веб-мережа) — Інтернет-інструмент (програмний засіб), який ґрунтується на протоколі HTTP і дозволяє пересилати через Інтернет інформацію у вигляді тексту, графіки, звуку та відео [2, с. 93]; легко користуватися інформаційними ресурсами Інтернета; об'єднує тексти будь-якого формату, звук, відео та будь-яку іншу інформацію, яку можна представити у цифровій формі. Оскільки процес пошуків інформації у Всесвітній павутині спрощується, ця мережа стає дедалі більш корисним інструментом для вирішення виробничих завдань, ведення повсякденних справ, навчання тощо. Відомо, що існує значна кількість пошукових програм (їх ідентифікатором є URL): Google (www.google.com), AltaVista (www.altavista.com), Excite (www.excite.com), Go.com (www.go.com), HotBot (http://hotbot.lycos.com/), Lycos (www.lycos.com), Metacrawler and Mamma (www.metacrawler.com та www.mamma.com) тощо.

Митними службами, як і бізнесом, все частіше використовуються зазначені технології для проведення нарад, (відео)конференцій, у тому числі наукових, вирішення поточних виробничих питань, що потребують обговорення, дискусії тощо. Наприклад, якщо митнику потрібно перевірити

сферу діяльності компаній, знайти адреси електронної пошти, то слід скористатися пошуковою програмою Go.com.

Таким чином, оволодіння вищезазначеним інструментарієм Інтернет-технологій, програмами обміну повідомленнями в режимі реального часу, які відображають повідомлення відразу після їх відправлення, без суттєвої затримки часу, і дозволяють взаємодіяти не тільки за схемою „користувач 1 – комп’ютер – користувач 1”, але й за полілоговою схемою „користувач 1 – комп’ютер – (користувач 1 + користувач 2)”, забезпечують формування комунікативних умінь дистанційного спілкування. В ситуації навчання користувачем 2 виступає викладач. Повідомлення фіксуються на його комп’ютері, дозволяючи йому природно бути включеним у загальний діалог студентів і реалізовувати додатковий контроль за їх діалогом, виявляти рівень знань студентів, наявні проблеми, своєчасно коректувати їх діяльність.

Зважаючи на те, що значна кількість особового складу Держмитслужби не має спеціальної комп’ютерної освіти, а вимоги до КК фахівця постійно зростають, корисним в системі самоосвіти для удосконалення когнітивної та інформаційної компетенцій митників як основи КК може виявитися короткий довідник з назвами і характеристиками пошукових програм, характерними методами пошуку, розроблений експертами Корпусу миру для учасників програм з використання комп’ютерів та мережі Інтернет для розвитку суспільства [2, С. 99–106].

Наприклад, *назва пошукової програми Lycos (www.lycos.com). Характеристика цієї пошукової програми:* браузер Lycos має бази даних середнього обсягу і дозволяє здійснювати пошук як за ключовим словом, так і за темою; він здійснює пошук як заголовків, так і змісту сторінок, і надає списки докладних резюме, впорядкованих за їхньою важливістю. *Методи пошуку:* для здійснення розширеного пошуку клацніть по клавіші “Розширений пошук Lycos Pro” (Lycos Pro Advanced Search). У цьому інтерфейсі можна вибрати такі критерії, як “усі задані слова”, “будь-які з заданих слів”, “рідна мова” або “точна фраза”. Крім того, можна вибрати варіант пошуку за видами носіїв інформації та технологіями, за заголовком або ідентифікатором URL, а також за сайтами, що використовують ту чи іншу конкретну мову [2, с. 104]. Інший приклад, *пошукова програма Metacrawler and Mamma (www.metacrawler.com та www.mamma.com). Її характеристика:* Metacrawler and Mamma є програмою мета пошуку, тобто замість введення своїх власних баз даних про веб-сайти вони здійснюють пошук у базах даних різноманітних інших пошукових програм. Можна вибрати пошук у веб-мережі або пошук серед продукції комп’ютерної індустрії, інших груп товарів (що дуже важливо для поточної роботи митника), пошук груп новин, файлів чи біржових котирувань. *Методи*

*пошуку*: для стандартного режиму пошуку можна вибрати опції “будь-які з заданих слів”, “усі задані слова”, “фраза”. Для здійснення розширеного пошуку клацнути по кнопці “Поглиблений пошук” (Power Search) у лівому стовпчику. Цей інтерфейс допомагає здійснювати пошук за “будь-якими” заданими ключовими словами, за “усіма” заданими ключовими словами та за заданою фразою. Крім того, можна обмежити свій пошук доменом (edu, com, gov, biz) та континентом, на якому знаходиться хост-комп’ютер [там само, с. 104].

Отже, за умови комп’ютерних комунікацій професійно орієнтований пошуково-інформаційний діалог перетворюється на засіб міжнародної та міжкультурної комунікації, тому що може залучити будь-якого фахівця до спільного вирішення професійних проблем.

У системі комунікативної професійно орієнтованої підготовки доцільними вважаємо пошукові вправи, що забезпечують формування у тих, хто навчається, інформаційно-пошукових комунікативних умінь. Нами розроблено зміст, технологію спрямованого та контекстного пошуку даних (пошук фахової інформації) за допомогою пошукових серверів, робота з сайтами бібліотек та ін.), інструктивні матеріали для їх виконання.

Наведемо приклади деяких пошукових вправ.

1. Знайти і вивести на екран статті з останніми новинами щодо освітньої політики Всесвітньої митної організації ([www.wcoomd.org/learning\\_home/](http://www.wcoomd.org/learning_home/)).

2. За допомогою ресурсів EnterpriseSearch ([www.enterpriseworks.org](http://www.enterpriseworks.org)) здійснити пошук інформації про важливість компетенцій фахівців для сталого розвитку країни.

3. Використовуючи ресурси Internet, провести віртуальну екскурсію по Регіональним навчальним центрам Всесвітньої митної організації (м. Будапешт/Угорщина, м. Скоп’є/Македонія, м. Дніпропетровськ/Україна, м. Брюссель/Бельгія тощо).

4. Здійснити пошук сайту Міжнародної мережі митних університетів (INCUI), використовуючи можливості пошукових серверів міжнародної мережі Internet.

5. Використовуючи ресурси сайту бібліотеки Академії митної служби України, здійснити пошук і добірку літератури з визначеної теми (теорія і практика навчання ділової комунікації, особливості взаємодії в системі „керівник – ЗМП”, міжособистісні конфлікти в малому колективі тощо).

6. Використовуючи ресурси сайтів Всесвітньої митної організації (WCO) і Міжнародної мережі митних університетів (INCUI), зокрема стосовно програми PICARD, здійснити інформацію і проаналізувати стан імплементації міжнародних професійних стандартів митників.

7. Використовуючи ресурси Internet, здійснити пошук найцікавіших статей з певної митної теми, текст статті подати в електронному вигляді, як файл додатка Microsoft Word, щоб з ним мав змогу ознайомитися викладач.

8. За допомогою пошукових серверів здійснити пошук сайтів періодичних видань з митної справи (журнали, газети).

9. За допомогою ресурсів Ecila ([www.ecila.fr](http://www.ecila.fr)) та AltaVista ([www.altavista.com](http://www.altavista.com)) знайдіть інформацію про систему комунікативної підготовки митних офіцерів у Франції. Порівняйте результати пошуків з двох ресурсів. (Ви можете обмежити свій пошук тими сайтами, що містять інформацію, яка викладена французькою мовою).

10. Вдаючись до пошукового серверу Excite ([www.excite.com](http://www.excite.com)) здійснити пошук з певної теми а) за ключовим словом, б) за темою, в) вибираючи опцію “список за Веб-сайтами” (list by website). Представте та обгрунтуйте результати пошуків викладачу.

Впровадження пошукових вправ дозволяє відпрацювати навички передачі, збереження й представлення інформації, поведінки в глобальному інформаційному просторі, корекцію віртуальних прийомів комунікації. З метою подальшого порівняння й обговорення отриманих результатів пропонується для виконання пошукових вправ розбити аудиторію тих, хто навчається, на мінігрупи.

Важливим є відпрацювання як зазначених навичок, так і розуміння тих *способів*, за допомогою яких інформація була знайдена. Для цього пропонується скористатися *запитаннями-підказками*: якою була інформація (зміст, повнота, актуальність, точність тощо); де була знайдена; якою була стратегія пошуку; якою пошуковою програмою або яким іншим способом користувались; які були вибрані ключові слова для пошуку; чи використовувались спеціальні режими пошуку; звідки відомо, що ця інформація є достовірною (оцінка); які додаткові знання було засвоєно в результаті виконання цієї пошукової вправи; чи було знайдено якоюсь групою цю інформацію в інший спосіб?

Отже, в пошукових вправах в освітньому контексті використовуються засоби ІКТ, а саме: *інформаційне забезпечення* (для побудови занять на основі збирання, опрацювання, зіставлення тими, хто навчається, різного роду інформації, яка представляє інтерес); *спільний аналіз даних* (зіставлення й чисельний аналіз інформації, що збирається в різних місцях; підготовка оглядів, аналіз результатів, звітів про те, що було виявлено), які забезпечують формування у тих, хто навчається, інформаційно-пошукових комунікативних умінь й удосконалення когнітивного аспекту КК.

Вправи, спрямовані на практичне оволодіння процедурою й „технологією” Інтернет-комунікації, на основі відпрацювання її

найважливіших елементів, сприяють розвитку комунікативних здібностей, набуттю навичок управління процесом Інтернет-комунікації, забезпечують формування органічних і послідовних дій у виробничій обстановці, мобілізації ресурсів писемного ділового мовлення. Пропонуються вправи, типу:

1. Підготуйте і надішліть через поштовий сервер gmail.com запит колезі щодо достовірності наданої суб'єктом зовнішньоекономічної діяльності (далі – ЗЕД) інформації про рік випуску автомобіля.

2. Використовуючи поштовий сервер, надішліть підготовлений Вами звіт про відрядження за допомогою програми Microsoft Outlook Express.

3. Через галузевий поштовий сервер надішліть на запит Департаменту ІТ та митної статистики Держмитслужби необхідні відскановані документи.

4. Підготуйте і надішліть запит до відповідних структур про країну походження певного товару. Обґрунтуйте Ваш вибір структури, стиль документу, обраний Вами поштовий сервер тощо.

У рамках проведеного дослідження передбачено також застосування методів ефективного навчання, розроблених у посібнику для учасників програм Корпусу миру з підготовки інструкторів у сфері ІКТ: рольові ігри, “ініціативи Ліленда”, аналіз конкретного прикладу, демонстрація, імітація, робота з малою групою тощо [2, С. 14–21].

Ефективність даних вправ доведена висновками, зробленими авторами посібника: “В них утілені перевірені на практиці методи навчання, які були розроблені для того, щоб залучати учасників процесу навчання та створювати сприятливе середовище для одержання знань та обміну інформацією” [там само, с. 14].

Діалогізована взаємодія з комп'ютером учасників процесу навчання є *основою* ефективного застосування сучасних Інтернет-технологій у процесі комунікативної підготовки фахівців, а побудова навчального процесу з використанням інструментарію Інтернет-технологій на основі опосередкованого діалогу, як найбільш прийняттого (після безпосереднього діалогу) для організації продуктивних, особистісних, професійно-спрямованих контактів викладача й тих, хто навчається, виступає необхідною *умовою* реалізації компетентнісного та особистісного підходів у формуванні КК фахівців.

Безперечно, за умови використання комп'ютерних технологій помітно змінюється професійна позиція викладачів: з носія готових знань на модератора, посередника і помічника студентів у процесі спільної навчальної діяльності. Актуальними визнано такі *принципи проведення занять*, як: засвоювання практичних навичок та інтерактивність навчання; інтегрований характер занять; постійний зворотний зв'язок; запровадження системи заохочувальних винагород за активну роботу під час заняття;



навчити вчитися; демонструвати та повторювати; спонукати ставити запитання; проводити аналіз цілей та результат їх досягнення. Дуже важливо знайти баланс між докладним роз'ясненням теоретичного матеріалу, що вивчається, та достатньою кількістю можливостей для практичного використання Інтернет-технологій, а також для обговорення засвоєних практичних навичок та теоретичного матеріалу. Для організації комунікативної підготовки в системі самоосвіти великої ваги набуває якість підготовлених методичних рекомендацій для організації самостійної роботи, зрозумілість та методична досконалість підготовленої навчальної платформи.

Отже, для розвитку КК фахівців використовується досить різноманітний інструментарій Інтернет-технологій: від загальнонавчального (Інтернет-телефонія, електронна пошта, інтернет-факс) до спеціального галузевого (як то: дистанційні модулі для підготовки до кваліфікаційних іспитів з іноземних мов, з питань визначення оцінки культурних цінностей тощо). Усі вони слугують меті удосконалення різних аспектів КК фахівців.

Підтверджено для галузі митної справи думку науковців, що на технології, методи і прийоми формування та розвитку вищезазначених компетенцій впливають тенденції розвитку глобальних освітніх мереж. Дійсно, ресурси та можливості глобальних освітніх мереж, міжнародні інформаційні ресурси допомагають знайти різні форми та засоби, завдяки яким в системі неперервної професійної освіти митників уможлиблюється імплементація міжнародних професійних стандартів ВМО. На наш погляд, саме стійка тенденція щодо інтегрування використання ІКТ (глобальних освітніх мереж, зокрема) у все більшу кількість навчальних дисциплін та спецкурсів дає можливість упроваджувати інновації, підвищувати професійну кваліфікацію як тих, хто навчає, так і тих, хто навчається, а також сприяти подальшим науковим пошукам.

## Література

1. Гусинский Э. Н., Турчанинова Ю. И. Введение в философию образования: Учеб. пособие. – М. : Издательская корпорация “Логос”, 2000. – 223с. – (Учебник для XXI века).
2. Підготовка інструкторів у сфері інформаційних та комп'ютерних технологій: Використання комп'ютерів та мереж для розвитку суспільства, Посібник для учасників програм/Корпус миру. – Накопичення та обмін інформаційними ресурсами. Публікація № ТО122, 2002. – 128 с.
3. Мустакимов, Р. Курс на Евротаможню [Текст] / Р.

Мустакимов, Ш. Мустакимов // Таможня. - 2007. - N7. - С. 24-25 (40 с.). **4.** Комплексна програма підготовки державних службовців, затверджена Указом Президента України від 9 листопада 2000 р. № 1212/200. **5. Овчарук О.В.** Концептуальні підходи до застосування технологій відкритої освіти та дистанційного навчання у зарубіжних країнах та їх роль у процесах модернізації освіти // Інформаційні технології і засоби навчання: електронне наукове фахове видання. – Грудень 2008. – № 1. [WWW document]. URL <http://www.nbuu.gov.ua/e-journals/ITZN/em1/emg.html> (19 вересня 2008 р.). **6. Шуневич Б.** Обґрунтування наукової термінології з дистанційного навчання // Вісник нац. ун-ту “Львів. політ.” – 2003. – № 490 – С. 95 – 104. **7.** Положення про використання елементів дистанційного навчання в системі підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників Державної митної служби України, проект//Електронна пошта Держмитслужби України від 21.11.2002 № 11/5-17-11430-ЕП. **8. Hall, A.** Global Customs Capacity Building — the WCO Strategy // PICARD Conference, Shanghai, China. — 2008, Mai 14-16. — [Text file]. URL [http://www.wcoomd.org/event\\_picard2008\\_presentation.htm](http://www.wcoomd.org/event_picard2008_presentation.htm) **9.** [WWW document]. URL [http://www.wcoomd.org/learning\\_home](http://www.wcoomd.org/learning_home) “р” [aboutus\\_hometestimonies\\_testimonieslearning.htm](http://www.wcoomd.org/aboutus_hometestimonies_testimonieslearning.htm) **10. Волкова Н.П.** Теоретичні та методичні засади підготовки майбутніх учителів до професійно-педагогічної комунікації. Дис.... докт.пед.наук: 13.00.04. / Дніпропетровський нац. ун-т ім. Олеса Гончара. — Дніпропетровськ, 2006. — 432 с.

**Павленко О.О. Використання Інтернет-технологій як інструменту формування комунікативної компетенції особового складу митних органів.**

У статті розглядається проблема використання Інтернет-технологій як інструменту формування комунікативної компетенції особового складу

митних органів, наведено аналіз сучасної наукової літератури щодо сутності понять “дистанційне навчання”, “e-learning”, “відкрита освіта”. Автор описує технології та методи дистанційного навчання. На прикладах розглянуто інструментарій Інтернет-технологій для формування комунікативної компетенції митників.

*Ключові слова:* Інтернет-технології, дистанційне навчання, інструментарій.

**Павленко Е.А. Использование Интернет-технологий как инструмента формирования коммуникативной компетенции личного состава таможенных органов.**

В статье рассматривается проблема использования Интернет-технологий как инструмента формирования коммуникативной компетенции личного состава таможенных органов, приведен анализ современной научной литературы касательно сущности понятий “дистанционное обучение”, “e-learning”, “открытое образование”. Автор описывает технологии и методы дистанционного обучения. На примерах рассмотрен инструментарий Интернет-технологий для формирования коммуникативной компетенции таможенников.

*Ключевые слова:* Интернет-технологии, дистанционное обучение, инструментарий.