

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ОЛЕСЯ ГОНЧАРА

На правах рукопису

ПАВЛЕНКО Олена Олександрівна

УДК 378.147: 339.543(477)

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ
ФАХІВЦІВ МИТНОЇ СЛУЖБИ В СИСТЕМІ
НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

Спеціальність 13.00.04 - теорія і методика професійної освіти

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора
педагогічних наук

Науковий консультант -
доктор педагогічних наук,
професор
О.В. Плахотнік

ДНІПРОПЕТРОВСЬК - 2010

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	5
ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ	33
1.1 Комунікативна компетенція як інтегрований компонент компетенції фахівця та компетенції посади	33
1.1.1. Сутність понять „компетенція” і „компетентність”	33
1.1.2. Сутність поняття „комунікативна компетенція”	53
1.2. Комунікативна компетенція фахівців митної служби у призмі аспектного аналізу	61
1.2.1. Структурний аспект комунікативної компетенції митників	61
1.2.2. Лінгвістичний аспект комунікативної компетенції митників	72
1.2.3. митників	85
1.2.4. Управлінський аспект комунікативної компетенції митників	99
1.2.5. Когнітивний аспект комунікативної компетенції фахівців митної служби	116
Функціональний аспект комунікативної компетенції та її особливості в митному дискурсі	
Висновки до розділу 1	131
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ МИТНИКІВ І ЇЇ НЕВІД’ЄМНОГО КОМПОНЕНТА Ї КОМУНІКАТИВНОЇ ПІДГОТОВКИ	136
2.1 Сутність професійної освіти фахівців митної служби як системи	136
2.1.1 Етапи становлення та розвитку системи неперервної професійної освіти фахівців митної служби України:	

	системний підхід	144
2.2	Стан та сучасні тенденції розвитку професійної підготовки митників	153
2.2.1	Структура, види та зміст професійної підготовки кадрового потенціалу ДМСУ	153
2.2.2	Структура, рівні та зміст професійної підготовки митників у європейських країнах	174
2.2.3	Професійні стандарти Всесвітньої митної організації як інструмент уніфікації кваліфікаційних характеристик митників	185
2.3	Система комунікативної підготовки фахівців митної служби та її функціонування в контексті професійної діяльності	193
	Висновки до розділу 2	205
РОЗДІЛ 3. КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ФАХІВЦІВ МИТНОЇ СЛУЖБИ		209
3.1	Загальна характеристика моделі формування комунікативної компетенції фахівців митної служби	209
3.2	Компоненти моделі формування комунікативної компетенції фахівців митної служби	220
3.2.1	Мета комунікативної підготовки як основа ціннісного компонента моделі	220
3.2.2.	Змістовий компонент	225
3.2.3.	Технологічний компонент	231
3.2.4	Діагностичний компонент	243
3.2.5.	Управлінський компонент	246
	Висновки до розділу 3	251
РОЗДІЛ 4. НАУКОВО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ФАХІВЦІВ МИТНОЇ СЛУЖБИ		255

4.1	Використання Інтернет-технологій для формування комунікативної компетенції особового складу митних органів	256
4.2	Використання PR-технології для удосконалення комунікативної компетенції митників	277
4.3	Використання технології інтегрованого навчання для розвитку іншомовної комунікативної компетенції митників	313
4.4.	Форми організації процесу формування комунікативної компетенції фахівців митної служби	342
	Висновки до розділу 4	352
РОЗДІЛ 5. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЇ ПЕРЕВІРКИ НАУКОВО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ФАХІВЦІВ МИТНОЇ СЛУЖБИ		358
5.1	Організація педагогічного експерименту	358
5.2	Реалізація моделі формування комунікативної компетенції фахівців митної служби	370
5.3	Аналіз результатів експериментальної роботи	376
	Висновки до розділу 5	409
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ		413
ДОДАТКИ		420
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ		482

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

АМСУ – Академія митної служби України

АПН – Академія педагогічних наук

ВНЗ – вищий навчальний заклад

ВМО – Всесвітня митна організація

Держмитслужба – Державна митна служба України

ДМСУ – Державна митна служба України

ДРІДУ УАДУ – Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Української Академії державного управління при Президентові України

ЄС – Європейський Союз

ІПО – інститут післядипломної освіти

КК – комунікативна компетенція

МВС – Міністерство внутрішніх справ

Навчальний центр – Всесвітній Митний Навчальний Центр

ОЕСР – Організація європейського співробітництва та розвитку

Програма – програма дій для митниці у Співтоваристві (Митниця 2013)

ПРООН – Проект розвитку Організації Об'єднаних Націй

СНД – Союз незалежних держав

ФПО – факультет післядипломної освіти

УПС – Угода про партнерство і співробітництво між Україною та Європейськими співтовариствами та їх державами – членами

HR – людські ресурси

HR–менеджери І менеджери з питань роботи з персоналом

PICARD (Partnership in customs research and development) – програма ВМО “Партнерство в галузі митних академічних досліджень та розвитку”

PR – паблік рилейшнз

ВСТУП

Актуальність і ступінь дослідженості проблеми. Актуальність дослідження зумовлена масштабною розбудовою незалежної української держави, динамічністю як соціально-економічних, так і духовних перетворень, що відбуваються в умовах приєднання України до міжнародних конвенцій і угод з питань безпеки і спрощення міжнародної торгівлі та митних процедур, активізації інтеграційних процесів в Європі та розробки уніфікованих освітніх і професійних стандартів, орієнтації на компетентнісний підхід, поширення в суспільстві інформаційного „вибуху”, сучасних форм, систем і засобів зв’язку. Означені чинники спонукають до формування нового бачення розвитку інтелектуального потенціалу України, вимагають від митної служби актуальних підходів до компетенцій та компетентностей її фахівців, зокрема до компетенції комунікативної (далі – КК).

Гострота й актуальність проблеми формування КК в системі галузевої комунікативної підготовки фахівців митної служби визначена соціальним замовленням, яке має чітко окреслену законодавчу базу: Національна доктрина розвитку освіти України у ХХІ столітті (2002), закон України „Про освіту” (1991), „Комплексна програма підготовки державних службовців” (2000) [254; 142].

Аналізуючи проблеми розвитку національної системи освіти, слід акцентувати на тому, що в країні набирає ходи процес переосмислення та перегляду фундаментальних складників освіти: навчально-виховні та науково-методичні засади, організаційна структура управління освітою тощо. Оновлення сутності навчання є визначальним складником реформування освіти в Україні відповідно до сучасних потреб як особистості, так і суспільства. Відтак виникає об’єктивна потреба посилити увагу до досліджень проблем педагогіки і психології неперервної професійної освіти, здійснити комплекс спеціальних дидактичних досліджень у галузі сучасних проблем професійного навчання фахівців [1].

Науковці відзначають, що у світовому освітньому просторі спостерігається стійка тенденція до розробки освітніх стандартів для вищої школи з наголосом на професійні стандарти й орієнтацією на компетентнісний підхід до освіти [80, с. 1], до оновлення/створення професійних галузевих стандартів. Експерти Болонського процесу вважають, що зближення академічного навчання та професійної діяльності, тобто встановлення між ними тісних зв'язків сприяє покращенню здатності випускників вищої школи до праці [267, С. 196–198]. До того ж відзначалося, що має місце процес розробки/оновлення уніфікованих міжнародних стандартів, як професійних, так і освітніх; водночас триває адаптація національних систем кваліфікації до узагальненого міжнародного або європейського вигляду і їх уніфікація. Означений процес є дуже складний, відповідальний та багатовимірний.

Водночас корективи щодо професійно-кваліфікаційних характеристик фахівців, які привносить сучасна соціально-економічна і політична ситуація, передусім інтеграційні процеси в Європі, спонукають науковців до розробки нової концепції і моделі ділової комунікації, впровадження їх у систему професійної освіти. У центрі уваги – питання щодо формування та розвитку компетенцій у системі неперервної професійної освіти, зокрема і професійно орієнтованої КК фахівців [3; 4; 5].

Основи дослідження проблеми формування компетенцій людської комунікації, компетентнісного підходу заклав Аристотель, який вивчав можливості стану людини. Історія питання компетенцій викладена багатьма науковцями (Н. Євдокимова [110], Я. Спутаєв [503], І. Зимня [127], Т. Ісаєва [144], З. Малькова [468], Д. Цодікова [468] та ін.). Вони, зокрема, досліджували становлення понять „компетенція” і „компетентність”, визначення їх сутності, окреслення підходів до їх вивчення та впровадження, що у подальшому дало змогу вченим розкрити методологічну сутність компетентнісного підходу. Праці Д. Вайта, Л. Снайдера, К. Ебелінга стали основою для віднесення

компетенції до поведінкової сфери особистості, а компетентності Ї до сфери функціональної [503].

У період 1970-1990 рр. було розроблено різні класифікації компетенцій, зроблено перші спроби розмежування понять „компетенція” і „компетентність” (Є. Бондаревська, А. Деркач, Н. Євдокімова, І. Зимня, Н. Кузьміна, З. Малькова, А. Маркова, В. М’ясищев, Л. Петровська, Д. Цодікова). І хоча науковці і послуговуються зазначеними поняттями як для опису кінцевого результату навчання, так і для опису різних якостей особистості, їй притаманних або набутих у процесі освіти, цінним у роботах того часу було те, що вони розкривали основи для узгодженості освітніх та професійних компетенцій. Науковці різних країн єдині у поглядах стосовно відсутності загальноприйнятих дефініцій понять „компетенція” і „компетентність” та існування численних переліків компетентностей і компетенцій (Дж. Вінтертон [503], Ф. Делямар ле Де [503], І. Зимня [127], В. Кальней [481], Н. Кічук [177], С. Клепко [158], А. Маркова [52], О. Овчарук [268; 269], О. Пометун [268], А. Хуторський [468; 469], С. Шишов [481] тощо). Їх достатньо повний огляд наведено в працях ряду дослідників (С. Клепко [158], О. Овчарук [176], А. Хуторський [469], Ф. Делямар ле Де [503], Дж. Вінтертон [503], Н. Кічук [177]).

Перспективним виявилось застосування у дисертаційній праці ідей Р. Боятциса, який визначив компетенцію як стрижневу характеристику людини. Його ідеї розвинули менеджери з питань роботи з персоналом (далі Ї HR-менеджери), соціологи, педагоги (Дж. Бьоржоне, М. Елкін, Ч. Вудрафф [531], Мак Келланд [515] та ін.). Було закладено основи головних підходів до вивчення та використання компетенцій і компетентностей: поведінковий, функціональний, багатовимірний. Історію їх становлення детально проаналізували вчені Ф. Делямар ле Де та Дж. Вінтертон [503].

В Україні протягом останніх п’яти років відзначалася стрімко зростаюча активність щодо досліджень з теми компетенцій (А. Анучин [10], Н. Бібік [176], Л. Ващенко [176], Н. Євдокімова [110], Н. Кічук [177], С. Клепко [158], О.

Локшина [176], О. Малицька [222], О. Овчарук [268], О. Пехота [329], Г. Піхота [336], О. Пометун [176], В. Стрельников [438], Д. Сухінін [10], В. Топалова [450], Л. Хоружа [467], І. Чемерис [473] та ін.). Проте увага дослідників акцентувалася переважно на визначенні універсального або специфічно-професійного набору компетенцій або компетентностей, уточненні сутності одного з понять, професійно-особистісних компетенціях сучасних фахівців з різних галузей, компетенціях як результаті навчання.

Водночас, теоретико-методологічні засади комунікативного складника професійної освіти формувалися під впливом масштабних інтеграційних і соціально-економічних процесів у Європі. Колективи вчених різних європейських країн-членів Ради з Культурного Співробітництва, а також науковці з Канади і США працювали над розробкою концепції і стратегії мовної політики в Європі [516; 116, С. 212 – 216]. Уже в Лісабонській конвенції (1997) зроблено першу спробу створення єдиного документа, який би регулював ставлення країн до мов. Трохи згодом того ж року було укладено Сорбонську конвенцію (Рада Європи затвердила її у 1998 р.). Україна підписала Сорбонський документ, отже взяла на себе зобов'язання змінити ставлення країни до мов, привести до 2010 р. вивчення іноземних мов до рівня світових стандартів [304, С. 74 – 80]. Нові стратегії мовної освіти визначили, що вона має забезпечити формування й розвиток професійно орієнтованої КК особистості, зокрема й іншомовної, дати їй можливість активно реалізовувати свій творчий потенціал на потреби країни [254, С. 3 – 9]. Згідно з Загальноєвропейськими Рекомендаціями Ради Європи з мовної освіти, навчити мови – це значить сформувати КК [116, С. 18 – 19].

Загальним проблемам формування КК присвячені роботи колективу українських лінгвістів під керівництвом С. Ніколаєвої, який багато років займається проблемами вивчення, викладання та оцінювання мов [262, С. 50 – 55; 263, С. 69 – 72]. Ними були донесені до вітчизняного викладача і користувача мовою в Україні сучасні підходи до викладання іноземних мов у

руслі Рекомендацій Ради Європи. Тим самим було закладено основи нової мовної політики в Україні [480, С. 65 – 72]. Важливим для України стало також ознайомлення викладачів і користувачів мови із загальноєвропейськими рекомендованими рівнями володіння мовою [116].

Окремі аспекти цієї широкої проблеми вивчають вітчизняні вчені та науковці з країн СНД, насамперед вони досліджують процес, шляхи та засоби формування комунікативної культури вчителів (В. Грехнев [87], М. Васильєва [54], В. Кан-Калик [152], К. Левітан [126], А. Мудрик [251], В. Усатий [458]) і комунікативних умінь учнів і студентів (Л. Аухадєєва [18], Н. Березіна [32], І. Комарова [171], Л. Паламар [315], Ю. Турчанінова [92]), проблему комунікативно-професійної компетенції учителів (Н. Бориско [46], І. Лабутова [198], Л. Орешкіна [273]). На проблемі формування КК митників акцентовано увагу лише з більш вузьких аспектів, як-от: розвиток комунікативних здібностей митників (О. Максимов [219]), комунікаційне поле митної діяльності (С. Курдюмов [192]), окремі питання престижу, іміджу державної служби (В. Комлева [174], С. Ананьєв [11], О. Малаканова [220]), побудова освітніх програм у системі неперервної професійної освіти співробітників митних органів (А. Купченко [188]), формування іншомовних комунікативних умінь особового складу митних органів (О. Клочко [161], О. Горбань [83], І. Гречухіна [161], О. Трякіна [451]), етико-психологічні основи спілкування працівників митної служби (Н. Тимченко [444]), митний дискурс (Ю. Каллен [149]).

Філософи розглядають сутність спілкування (М. Каган [146; 147]), його значення для розвитку особистості (О. Злобіна [128]). Психологи й педагоги вивчають соціальні проблеми спілкування (Л. Буєва [50], О. Леонтєв [201], Б. Паригін [320; 321]), досліджують його можливості в процесі розвитку особистості (О. Бодальов [39], Л. Божович [40], А. Добрович [103], Н. Волкова [66; 68], Е. Носенко [264]), приділяють увагу етико-психологічним основам спілкування (Л. Волченко [69], І. Максименко [218], А. Титаренко [447],

Н. Тимченко [445]), питанням формування навичок спілкування і комунікативних здібностей (В. Гаркуша [75], О. Максимов [219]).

Суттєвий інтерес для проведеного дослідження становлять праці, які розкривають концептуальні ідеї теорії неперервної професійної освіти (А. Беляєва [29], С. Гончаренко [81], І. Зязюн [130; 131], О. Конькова [182], А. Лігоцький [206], В. Ледньов [200], В. Луговий [211], М. Махмутов [225], Є. Махов [226; 227], О. Мельников [231; 232], С. Зуєв [129], А. Крупченко [188], Н. Ничкало [259; 260]); підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців, військовослужбовців (Д. Івченко [136], В. Луговий [210], В. Майборода [216], С. Майборода [217], В. Ягупов [490]); професійно-педагогічної підготовки освітянських кадрів (А. Алексюк [6], Н. Волкова [66], О. Глузман [77], С. Гончаренко [81], О. Дубасенюк [108], І. Зязюн [130; 132], А. Линенко [205], Н. Ничкало [260], В. Олійник [271], С. Сисоєва [426] та ін.); державного управління та державної служби як інституту (О. Аюшева [20], Л. Лозбенко [207], Є. Махов [227], І. Мешкова [240], С. Морозов [250], З. Парфьонова [319], І. Погиба [341]), питання кар'єри, соціально-психологічної та конфліктологічної компетентності (І. Васильєв [53], Е. Білецький [28], Д. Івченко [136], О. Софронова [433]), проблеми продуктивної професійної діяльності співробітників митної служби (А. Панкратов [318]), фактори вдосконалення механізму митного адміністрування (І. Васильєв [53], О. Кангельдієв [150], Л. Лозбенко [207], І. Погиба [341]), психолого-акмеологічні умови і фактори ефективного розвитку професійної культури держслужбовців (М. Кузьмінов [189]), вплив якостей особистості на професійну рольову поведінку митників (М. Шейніс [478]).

А втім проблемі розвитку професійно орієнтованої КК держслужбовців, у т.ч. і митників, приділено увагу вченими лише з більш вузьких аспектів: з питань розвитку комунікативних здібностей митників (О. Максимов [219]), форм і методів оцінки якості праці та результативності діяльності держслужбовців за результатами групової дискусії, довільних усних і письмових характеристик (І. Васильєв [53, с. 113]), з питань побудови освітніх

програм у системі неперервної професійної освіти співробітників митних органів (на прикладі навчання іноземної мови) (А. Крупченко [188]), з питань престижу, іміджу державної служби (В. Комлева [174], С. Ананьєв [12], О. Малаканова [220]), щодо комунікаційного поля митної діяльності, що стає все більш значимим і проявляє себе в актах митної діяльності на різних рівнях і в різних сферах, включає соціокультурний компонент, наприклад, знання іноземної мови (С. Курдюмов [192, с. 44]). Дослідником відзначається також посилення тенденцій міжкультурної комунікації, коли здійснюється дискурсивне спілкування, обмін символами і змістом, у результаті чого митна діяльність постає як особливе мультикультурне виробництво, яке має зміст для суспільства завдяки розумінню, коли виробник тієї чи іншої культури обирає стиль поведінки і спілкування як основний, ведучий. Комунікаційне поле митної діяльності постійно розширюється, важливе значення у діяльності митних органів набуває менталітетно-образна складова національних характеристик [там само, с. 47]. У Л. Лозбенко представлена оригінальна методика і комунікаційно-кон'юнктура система з використанням нового понятійного апарату інформаційно-комунікативного управління міжнародних і соціальних інститутів Всесвітньої митної організації (далі Ї ВМО) в різних за рівнями складності ситуаціях [207, с. 72].

Водночас, незважаючи на різнопланові дослідження, вони не забезпечують вповні виконання завдання формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти через недостатню розробленість методологічної та теоретичної бази, яка б сприяла формуванню в митників належного рівня КК. Отже, має місце протиріччя між зростаючою потребою нашої держави у висококваліфікованих фахівцях, передусім зайнятих на державній службі, і недостатнім рівнем сформованості комунікативного складника їх професійної компетенції.

Ознайомлення з результатами теоретичних напрацювань учених і, крім того, з практичним досвідом комунікативної підготовки студентів у вищих

навчальних закладах (далі – ВНЗ) до майбутньої професійної комунікативної діяльності, а також з існуючою системою комунікативної підготовки та підвищення кваліфікації митників дало змогу виявити низку **суперечностей**:

1) на рівні концептуалізації:

– між світовими тенденціями глобалізації професійної освіти і комунікації та обмеженим рівнем знань людини щодо набуття освіти, здійснення комунікації;

– між сучасним усвідомленням нової педагогічної парадигми професійної освіти, що акцентує на створенні умов для особистісного зростання й самореалізації майбутніх фахівців, і домінуючою моноспрямованою парадигмою в методології, теорії і практиці ВНЗ;

– між процесами інтеграції України до світового економічного та освітнього простору, стрімкого розширення комунікативних зв'язків і водночас відсутністю концептуальних обґрунтувань системи комунікативної підготовки та підвищення кваліфікації особового складу митних органів різних рівнів;

2) на рівні мети підготовки фахівців:

– між необхідністю в епоху глобалізації розробки уніфікованих міжнародних (європейських) стандартів як професійних, так і освітніх та складністю адаптації національних систем кваліфікацій до уніфікованих міжнародних або європейських стандартів;

– між нагальною потребою суспільства в фахівцях, здатних до професійного здійснення комунікації, та реальним рівнем підготовки до неї майбутніх фахівців;

3) на рівні змісту вищої освіти:

– між необхідністю розгляду професійно орієнтованої КК як цілісного феномену і неузгодженістю цілей, функцій, засобів комунікативної підготовки, їх дискретним відображенням у змісті вищої освіти;

– між традиційним підходом до змісту, методів і технологій, що обмежує підготовку фахівців на функціональному рівні, і переходом до системно-

цілісних, міждисциплінарних, змістових компетентнісних структур, здатних забезпечити цільові, змістові, процесуальні складники КК;

– між освітньо-кваліфікаційними рівнями, на які орієнтуються ВНЗ у своїй підготовці фахівців, та кваліфікаційними рівнями посад.

Усунення наявних суперечностей потребує переосмислення теоретико-методологічних засад та концептуальних підходів до процесу формування КК особового складу митних органів, визначення мети, змісту, технологій навчання, завдань професійної комунікативної підготовки митників відповідно до вимог компетентнісного підходу в освіті та міжнародних професійних стандартів. Ступінь сформованості КК індивідуума самим безпосереднім чином впливає на процес комунікації та його результати, тому стратегії сучасної мовної освіти зосереджені на рівнях розвитку КК, яка, безперечно, впливає на якість виконання соціальних завдань [186; 304]. Рівні компетенції співвідносяться з цілями й завданнями професійної діяльності: чим вагоміші й масштабніші завдання, тим вищий рівень сформованості КК вимагається від фахівця.

З урахуванням актуальності, теоретичного і практичного значення проблеми формування КК працівників митної служби, відсутності теоретико-методологічних та методичних засад їх комунікативної підготовки як складника неперервної професійної освіти, а також соціальної значущості та необхідності якісної і сучасної системи комунікативної підготовки та підвищення кваліфікації митників, темою дисертаційного дослідження обрано: **„Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти”**.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертаційна праця, виконана відповідно до Перспективного плану розвитку Академії митної служби України (затверджений вченою радою АМСУ від 19.11.1997 р., протокол № 4), є складовою частиною Комплексної програми науково-дослідної роботи АМСУ, НДР АМСУ “Формування

комунікативної компетенції фахівця митної служби: стан, проблеми і перспективи” (державний реєстраційний номер 0104U007586) і наукових тем “Створення аудіо– й відеолабораторії з мультимедійною системою та навчання професійно-направленого мовлення з використанням сучасних технологій”, “Паблік рилейшнз і митна служба”, які досліджуються науковцями кафедри іноземних мов і кафедри удосконалення мовної підготовки Академії митної служби України. Дисертант був керівником і виконавцем вищезазначеної НДР АМСУ, а також керівником творчого колективу з науково-дослідної роботи “Академія І митниці” за темою “Методичні підходи до формування принципів і напрямків роботи підрозділів митних служб по зв’язках із громадськістю”. Деякі теоретичні положення даного дисертаційного дослідження були використані у 2007-2008 рр. проектом PICARD (Партнерство в галузі митних академічних досліджень і розвитку) Всесвітньої митної організації під час доопрацювання міжнародних професійних стандартів митників (довідка № 32-1/69 від 18.05.09 р.) та у 2006-2008 рр. проектами ПРООН “Створення безпечного середовища для молоді України”, “Соціальний розвиток молоді шляхом створення веб-спільнот та мереж трансляції знань”, “Спільнота споживачів та громадські об’єднання” (довідка № и/40 від 11.05.2009 р.).

Тема затверджена вченою радою факультету соціології і психології Київського національного університету імені Тараса Шевченка (протокол № 3 від 20.10.2000 р.) та узгоджена рішенням бюро Ради з координації наукових досліджень у галузі педагогіки і психології в Україні (протокол № 10 від 21.12.04 р.).

Об’єкт дослідження – процес неперервної професійної освіти митників.

Предмет дослідження – теоретико-методологічні засади та науково-методичне забезпечення процесу формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти.

Мета дослідження – обґрунтувати теоретико-методологічні засади формування комунікативної компетенції фахівців митної служби, розробити й експериментально перевірити науково-методичне забезпечення цього процесу.

Провідною ідеєю дослідження є положення про те, що цілеспрямована, спеціально організована різнорівнева комунікативна підготовка фахівців митної служби в умовах неперервної професійної освіти є передумовою формування та розвитку КК фахівця як невід'ємного складника його професійної компетенції.

Концепцією дослідження є положення щодо розуміння КК фахівців митної служби України як невід'ємного складника їх загальної професійної компетенції, ієрархічного двовекторного феномену (охоплює КК посади і КК фахівця), головної детермінанти у підготовці сучасного висококваліфікованого службовця, спроможного задовольнити зростаючі потреби сьогодення в межах соціально-економічної і політичної ситуації і, відповідно, вимоги кваліфікаційних характеристик згідно з міжнародними професійними стандартами.

Ця ідея зумовлює необхідність спеціально організованої комунікативної професійно орієнтованої підготовки фахівців митних органів, яка ґрунтується на органічній єдності цільових, змістових, процесуальних характеристик, є складником їх загальної професійної підготовки та визначається освітньо-кваліфікаційними та кваліфікаційними вимогами.

Ефективність процесу формування КК фахівців митної служби забезпечують такі чинники: *методологія дослідження*, яка включає системний, синергетичний, компетентнісний, особистісно орієнтований підходи; *теоретичне обґрунтування*, представлене системою понять, цінностей, норм, еталонів професійної комунікації, які мають стати об'єктом ціннісного ставлення тих, хто навчається, до процесу їх засвоєння, глибокого усвідомлення сутності, функцій, системного характеру професійної комунікації, особливостей застосування вербальних, невербальних,

комп'ютерних засобів комунікації для моделювання й керування нею, основою напрацювання власного погляду на професійну комунікацію як об'єкт моделювання, що потребує творчого підходу, неперервної комунікативної підготовки; *технологія*, яку реалізують через інтегровану інформаційно-комунікаційну технологію, спрямовану на різномірність та індивідуалізацію навчання відповідно до кваліфікаційних характеристик посад, поетапне відпрацювання окремих дій, комп'ютерну підтримку комунікативної підготовки фахівців, формування у митників необхідного рівня знань, умінь аналізувати, порівнювати, узагальнювати, знаходити й обробляти потрібну інформацію, до того ж надає можливість організовувати необмежену опосередковану комунікацію. Дана технологія передбачає органічне поєднання сучасних інформаційно-комунікаційних засобів із традиційними формами міжособистісної комунікації, організацію комунікативно спрямованого й особистісно-орієнтованого навчання, вона ґрунтується на особистісно-діяльнісному та компетентнісному підходах з урахуванням динаміки власного комунікативного досвіду фахівця, організації самостійної роботи; залучає до дії внутрішні механізми саморозвитку, самореалізації та самовдосконалення особистості. Отже, окреслені чинники складають основу забезпечення формування КК фахівця митної служби. Провідні ідеї концепції дослідження відбито в **гіпотезі**, яка ґрунтується на припущенні, що ефективність формування КК фахівців митної служби може бути забезпечена за умови, як-от:

– методологічне обґрунтування проблеми КК як двовекторної структури та невід'ємного складника професійної компетенції спирається на системний, синергетичний, компетентнісний, комунікативно-діяльнісний та особистісно орієнтований підходи, які визначають необхідні й достатні умови для забезпечення формування КК у процесі професійної комунікативної підготовки фахівців митної служби;

– концептуальна модель формування КК передбачає цільовий, ціннісний, змістовий, технологічний, діагностичний, управлінський компоненти та

особистісний комунікативний досвід як основу для здійснення будь-якої комунікації та реалізації різнорівневої системи неперервної комунікативної підготовки фахівців митної служби;

- науково-методичне забезпечення процесу формування КК орієнтоване на єдність теорії і практики, урахування динаміки змін кваліфікаційних вимог, особистісних позицій та інтересів тих, хто навчається, їхньої компетентності, динаміки особистісного комунікативного досвіду. Дієвості означених чинників сприяє інтегрований характер комунікативної професійно орієнтованої підготовки, що об'єднує PR- та Інтернет-технології, технології інтегрованого навчання, особистісно орієнтовані методи і форми роботи, організацію та специфіку напрямків самоосвіти відповідно до номенклатури посад;

- психолого-педагогічні умови успішності комунікативної підготовки, які орієнтують усі навчальні програми на формування КК, ураховано повною мірою. Серед психолого-педагогічних умов акцентуємо, насамперед на таких:

- професійно-особистісна орієнтація комунікативної підготовки на кваліфікаційні вимоги та залучення досвіду аналізу проблем комунікації, здійснення експертизи власних комунікативних дій;

- реалізація системного та компетентнісного підходів шляхом створення мовленнєво-комунікативного середовища на основі застосування інтегрованої інформаційно-комунікаційної технології навчання;

- високий рівень комунікативної компетентності викладачів; стимулювання творчої пізнавальної активності фахівців щодо засвоєння форм комунікативної взаємодії у системах „викладач – курсант”, „викладач – фахівець”, „фахівець – фахівець” тощо;

- здійснення діагностики і контролю показників рівня сформованості КК фахівців митної служби;

- забезпечення самореалізації фахівців у різноманітних комунікаціях та стимулювання фахівців до вдосконалення КК;

– комунікативна спрямованість та інтегрований характер викладання навчальних дисциплін, передбачених навчальним планом підготовки фахівців у системі навчальних установ митного відомства;

– наявність науково-методичного забезпечення процесу навчання та підвищення кваліфікації.

Відповідно до проблеми, об'єкта, предмета, мети та висунутої гіпотези сформульовано основні **завдання дослідження**:

1. Обґрунтувати теоретико-методологічні засади проблеми КК фахівців митної служби як двовекторної структури, невід'ємного складника професійної компетенції.

2. Дослідити теоретико-методологічні засади неперервної професійної освіти фахівців митної служби як специфічного освітнього простору, в якому відбувається формування КК митників.

3. Розкрити сутність, функції, структуру, особливості КК фахівців митної служби, уточнити критерії діагностування рівня її сформованості.

4. Розробити і теоретично обґрунтувати концептуальну модель процесу формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти.

5. Розробити науково-методичне забезпечення комунікативної підготовки особового складу митної служби, що сприяє формуванню КК фахівців, та експериментально перевірити його ефективність.

6. Виявити психолого-педагогічні умови успішності процесу формування КК в системі неперервної професійної освіти в митному відомстві.

Ми не ставимо своїм завданням детально конкретизувати поняття “професійна освіта працівників митної служби” України через розкриття його структурних елементів, принципів і основ. Зважаючи на те, що предметом нашого дослідження є теоретико-методологічні засади та науково-методичне забезпечення процесу формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти, поняття професійної освіти працівників митної служби розглядається як важливе для розкриття її складової частини І

комунікативної підготовки. Саме тому нам необхідно визначитися з місією, структурою та змістом професійної освіти особового складу митних органів.

Методологічна основа дослідження. В основу методології дослідження покладено системний [66; 335; 457; 514] та синергетичний підходи до розгляду системи професійної освіти та її компонентів у галузі митної справи як системи відкритої і здатної до самоорганізації [16; 49; 465], а також компетентнісний та особистісно-орієнтований підходи до вивчення феномену компетенцій та компетентностей [70; 267; 268].

Обґрунтування методологічних засад формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти має багаторівневий характер, а отже стало предметом дослідження на рівнях:

– *філософської методології*, провідними засадами якої для обґрунтування концепції формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти визначено такі чинники: *системний підхід* до розуміння сутності КК та організації комунікативної підготовки митників; *синергетичний підхід* до розгляду професійної освіти як системи, здатної до самоорганізації; *положення* про єдність процесів пізнання і самопізнання; про взаємозв'язок теорії і практики у процесі пізнання; про активну роль особистості у пізнанні та перетворенні дійсності; *діалектичний принцип* взаємозв'язку та взаємообумовленості закономірностей і явищ соціальної дійсності; розвиток особистості як суб'єкта пізнання та діяльності, у тому числі й комунікативної;

– *загальнонаукової методології*, представленої у дослідженні ідеями представників компетентнісного, функціонального підходів, теорією мовленнєвої діяльності, аксіологічним підходом; діяльнісним підходом до формування особистості; загальнонауковими принципами системного підходу й елементами системного аналізу; діалектичною теорією про загальний зв'язок, взаємозумовленість і цілісність явищ об'єктивної дійсності;

– *конкретно-наукової методології*, яка вивчає сукупність принципів дослідження, методів, що її застосовують у педагогіці професійної освіти, вищій

освіти. На цьому рівні методологічними засадами дослідження є концепції особистісно-орієнтованої обумовленості цілей, змісту й технологій формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти; концептуальні положення теорії мовленнєвої діяльності про взаємозв'язок вербальних і невербальних засобів комунікації; наукові ідеї щодо комунікативної підготовки фахівців; положення про роль неперервної освіти у формуванні професійних якостей особистості; концептуальні положення про зв'язок мови, мовлення і мислення, їх визначальна роль у розвитку особистості; компетентнісний та функціональний підходи до навчання, соціосемантичний та контент-аналіз навчальної і практичної діяльності особового складу митних органів різних рівнів;

– *методики дослідження*, тобто набору процедур, який забезпечує отримання достовірних емпіричних результатів, їх первинну обробку та включення до масиву наукових знань.

Вищенаведені методологічні рівні підпорядковані один одному й утворюють складну систему, основою якої є філософський рівень. Ця система охоплює основні (з позицій проведеного дослідження) методологічні підходи для розуміння сутності КК та організації комунікативної підготовки, а також для розгляду професійної освіти як системи, здатної до самоорганізації.

Системний підхід зорієнтував на розкриття цілісності педагогічних об'єктів, виявлення в них різноманітних типів зв'язку та зведення їх в єдину теоретичну картину. Згідно з цим підходом сутність КК було розглянуто як динамічну систему, а комунікативну підготовку митників визначено як системент (структурний компонент) їх професійної підготовки в системі неперервної професійної освіти.

Саму систему професійної освіти та організацію комунікативної підготовки митників було досліджено як систему, упорядковану множину взаємопов'язаних систементів (мета, зміст, методи, засоби, форми та результати навчання і підвищення кваліфікації), що є цілісним утворенням.

Ефективність функціонування цієї системи залежить від оптимальності її структури в цілому, її систементів і зв'язку між ними, тому що систементам властиві внутрішні зв'язки, внаслідок чого виникає нова якість, не властива окремим елементам. Зміна одного або кількох компонентів впливає на характер системи в цілому.

Системний підхід дозволив визначити компоненти проектування змісту процесу формування КК, дослідити основні умови, що забезпечують ефективність цього процесу, виявити цілі, завдання, зміст комунікативної підготовки з метою формування КК, технології організації процесу навчання та підвищення кваліфікації в аспекті комунікативної підготовки.

Структуру було розглянуто як певний засіб упорядкування системи, ефективність якої безпосередньо залежить від успішного функціонування кожної її підсистеми. Нами з'ясовано, що функціонування системи в середовищі спирається на відповідну впорядкованість елементів, відношень і зв'язків. Структурно і функціонально різноманітні аспекти впорядкованості формують основу ієрархічної побудови системи, розбиття її на підсистеми [396].

Системний та синергетичний підходи дали змогу виявити, що головними принципами розвитку системи професійної освіти в Державній митній службі України (далі Ї Держмитслужба, ДМСУ) є принципи органічності (саморозвитку), науковості, неперервності, функціональної та організаційної єдності (цілісності) усіх систементів, наявності механізмів координації зв'язків, централізації організації та управління системою, активності одиниць системи, постійного оновлення та реорганізації систементів, оптимізації структури і відносної відкритості.

Дані положення було враховано для визначення КК як системи та обґрунтування системи неперервної професійної освіти фахівців митної служби як специфічного освітнього простору, в якому відбувається формування КК митників.

Теоретичну основу дослідження становлять:

– положення філософії освіти (В. Андрущенко [14], Л. Буєва [50], І. Зязюн [131; 132], В. Кремень [186], М. Нікандров [120; 153; 236], С. Черепанова [476]);

– концептуальні ідеї теорії неперервної професійної освіти (А. Беляєва [29], С. Гончаренко [81], В. Ледньов [200], В. Луговий [211], В. Мадзігон [213], М. Махмутов [225], О. Мельников [231; 232], Н. Ничкало [260], Щедровицький [489]);

– положення компетентнісного підходу (Д. Вайт [503], Дж. Вінтертон [503], Ч. Вудруфф [531], Ф. Делямар ле Де [503], Н. Євдокимова [110], Я. Єпугаєв [503], І. Зимня [127], В. Кальней [481], Н. Кічук [177], С. Клепко [158], О. Овчарук [176], О. Пометун [176], Дж. Равен, Ван дер Саден, Л. Снайдер [211], Л. Спенсер та С. Спенсер [527], Л. Хоружа [467], А. Хуторський [468; 469], С. Шишов [481]);

– наукові праці з питань професійної підготовки і професійної діяльності (Н. Абашкіна [1], О. Безносюк [341], Н. Дем'яненко [82], Л. Коваль [162], І. Козловська [165], О. Кучерявий [196], З. Курлянд [194], Т. Кхштенова [197], В. Лозовецька [208], Л. Мирошніченко [244], Л. Міщик [246], В. Олійник [271], О. Плахотнік [341], В. Синьов [424], П. Стефаненко [436], Я. Цехмістер [470], О. Цокур [472]);

– концептуальні ідеї і наукові праці з питань підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців, військовослужбовців (В. Луговий [211], В. Майборода [215; 216]; С. Майборода [217], В. Ягупов [490]);

– праці з проблем продуктивної професійної підготовки та діяльності співробітників митної служби (І. Васильєв [53], О. Кангельдієв [150], М. Кузьмінов [189], Л. Лозбенко [207], А. Панкратов [318], І. Погиба [341], М. Шейніс [478] та ін.);

– психолого-педагогічні положення теорії діяльності, навчання і розвитку особистості (Б. Ананьєв [12], Г. Балл [23], Р. Бернс [33], Я. Коменський

[173], О. Леонт'єв [201], В. Моляко [248], А. Петровський [327], К. Платонов [338], В. Рибалка [407], С. Рубінштейн [412], В. Сухомлинський [441], Т. Суцєнко [442], Н. Тализіна [443], К. Ушинський [459]);

– психолого-педагогічні положення про формування й удосконалення процесів сприймання й мовлення; формування комунікативної компетенції, вербальні та невербальні засоби ділової комунікації (П. Блонський [37], Н. Бориско [46], Н. Волкова [66], Л. Виготський [58], В. Кан-Калик [152], Г. Колшанський [170], Г. Костюк [183], А. Курінна [193], Л. Паламар [314; 315], Є. Пасов [322], Г. Сагач [415], Т. Шепеленко [479]);

– наукові положення щодо роботи з громадськістю, формування позитивного іміджу організації та її керівника (І. Альошина [7], С. Блек [38], І. Вікент'єв [59; 60], В. Головченко [79], Д. Доті [106], О. Зарецька [119], О. Зверинцев [123], Г. Морган [249], М. Недопитанський [256], Г. Почепцов [352; 353], Г. Сагач [415], С. Серьогін [421], І. Синяєва [425]);

– праці з філософії, лінгвістики, в яких розроблено теоретичні та методологічні засади теорії комунікації (М. Бахтін, М. Бубер, Н. Вінер, Л. Вітгенштейн, Г. Почепцов, Дж. Серль, Ф. де Соссюр, Р. Якобсон, К. Ясперс та ін.).

Методи дослідження. Для досягнення мети і виконання поставлених завдань застосовувався комплекс **методів дослідження:** *теоретичні* і *праксиметричний* метод для аналізу передового й масового педагогічного досвіду, аналізу результатів діяльності; метод концептуально-порівняльного аналізу для зіставлення наявних у психолого-педагогічній літературі теоретичних підходів до визначення й обґрунтування концепції, процесу комунікативної підготовки фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти; структурно-системний і компонентний аналіз, особистісний і професіографічний підходи з метою розробки моделі формування КК; комунікативно-діяльнісний для забезпечення розробки вищезазначеної моделі КК і впровадження її у практичну діяльність в системі навчання і підвищення кваліфікації митників; соціосемантичний та

контент-аналіз навчальної і практичної діяльності особового складу митних органів; *емпіричні* і педагогічний експеримент, спостереження, анкетування, тестування, опитування, бесіди, реєстрація результатів для визначення ефективності впровадження науково-методичного забезпечення процесу формування КК; *статистичні методи* і для математичної обробки результатів експерименту.

Слід зазначити також, що для проведення частини нашого дослідження здійснювався ретроспективний аналіз 26-річної педагогічної діяльності здобувача в системі освіти.

Дослідження проводилося впродовж 1997 – 2009 рр. та охоплювало чотири етапи науково-педагогічного пошуку. На *аналітико-констатувальному етапі* здійснювався теоретичний аналіз стану дослідженості проблеми в психолого-педагогічній, філософській, соціолінгвістичній, лінгвістичній теоріях, нормативних документах митних установ; розглянуто реалізацію принципу неперервності освіти в контексті підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців митних служб; вивчено потреби митної служби щодо структури та змісту КК її фахівців; описано та обґрунтовано комунікативний складник професійної підготовки митників у призмі їх кваліфікаційних характеристик.

На *аналітико-пошуковому етапі* визначалися об'єкт, предмет і мета дослідження, формулювалися його гіпотеза та завдання; розроблялися й обґрунтовувалися його концептуальні положення та методологічні засади; розроблялися програма та методика наукового пошуку, експериментальної роботи; теоретично обґрунтовувалась і розроблялась модель формування КК; встановлювався кількісний і якісний склад учасників експерименту, проводилося масове обстеження респондентів.

На *експериментальному етапі* здійснювалася дослідно-експериментальна перевірка гіпотези, концептуальних положень, апробація науково-методичного забезпечення процесу формування КК митників, аналіз

проміжних результатів контрольних зрізів, проводилася корекція експериментальних методик; впроваджувалися теоретичні результати дослідження в ДМСУ та частково в системі вищих навчальних закладів України.

На *узагальнюючому етапі* проводилися систематизація, узагальнення й аналіз одержаних результатів комунікативної професійної та навчальної діяльності респондентів; зіставлення одержаних експериментальних результатів з прогнозованими, формулювання загальних висновків роботи та визначення перспективи подальших досліджень. Результати теоретичного пошуку і дослідно-експериментальної роботи відображено в докторській дисертації, монографії, методичних рекомендаціях, навчальних модулях. Протягом усього періоду теоретико-експериментальної роботи автор особисто брав участь у розробці, апробації і практичному впровадженні розроблених положень і рекомендацій, займаючись навчально-методичною, науково-організаційною і викладацькою діяльністю.

Експериментальна база. Дослідно-експериментальну роботу проводили на всіх факультетах та в інституті післядипломної освіти Академії митної служби України, у Запорізькій, Амвросіївській та Криворізькій митницях, Новгород-Сіверській митниці Північної регіональної митниці, у Хмельницькому та Київському центрах підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів Держмит-служби України, у Державному науково-дослідному інституті митної справи, а також у системі вищих навчальних закладів усіх регіонів України в рамках Проекту розвитку ООН. Усього дослідженням було охоплено 1237 абітурієнтів і 187 курсантів вищезазначеної академії, 806 фахівців митної служби, у тому числі 178 слухачів курсів підвищення кваліфікації інституту післядипломної освіти академії, 257 студентів ВНЗ з різних регіонів України, 16 викладачів Академії митної служби України, Хмельницького та Київського центрів підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів Держмитслужби, 8 тренерів Проекту розвитку ООН.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що:

► *уперше* визначено *комунікативну компетенцію фахівця митної служби* як динамічне системне особистісне утворення, що характеризується *ієрархічністю та двовекторністю*; теоретично обґрунтовано *концепцію формування КК* особового складу митних органів як невід’ємного складника їх загальної професійної компетенції, яка дала змогу розкрити комунікативні резерви суб’єктів професійної підготовки; розроблено й теоретично обґрунтовано *концептуальну модель формування КК фахівця митної служби*, яка ґрунтується на компетентнісному, особистісно-орієнтованому, системно-структурному та синергетичному підходах, вибудовується на основі кореляції КК посади і КК фахівця та включає такі компоненти: *цільовий*, *ціннісний* (представлений системою цінностей особистості, що відбивають соціальну, професійну й особистісну значущість професійної комунікації; системою мотивів як щодо комунікативних установок, прийняття себе та інших, цілеспрямованого, творчого опанування комунікативних знань, так і стосовно вибору професії митника, просування по службі, ступеня інтересу до обраної професії); *змістовий* (являє собою систему понять, цінностей, норм, еталонів теорії комунікації, що складає здебільшого контекст професійно-спрямованих, суб’єктивно-значимих комунікативних проблем; особистісний комунікативний досвід; рефлексію власних комунікативних дій і переконань, поглядів, відносин з позицій соціальної цінності); *технологічний* (реалізується через інтегровану інформаційно-комунікаційну технологію, уможливорює напрацювання нового, значущого досвіду соціальної поведінки, постановку й виконання різних за ступенем складності комунікативних завдань, організацію цілеспрямованого, систематичного та поетапного удосконалення окремих комунікативних умінь, навичок, відтворення предметного й соціального змісту професійної комунікативної діяльності митника; самореалізацію у різноманітних професійних комунікаціях); *діагностичний* (реалізований через самопізнання, самокоректування, рефлексію власних досягнень фахівців у професійному й особистісному зростанні шляхом аналітико-оцінної,

пошуково-практичної діяльності; діагностику і самодіагностику); *управлінський* (передбачає моделювання, керування, корекцію і контроль навчальної і професійної комунікативної діяльності, спостереження);

► *набуло подальшого розвитку* наукове уявлення про *комунікативну компетенцію* як філософську категорію, що є результатом соціалізації; освітній феномен, що відповідає місії професійної освіти, потребам особистості та розвитку організації; інтегрований компонент комунікативної і професійної компетенцій; *професійну освіту працівників митної служби* як систему неперервної освіти;

► *удосконалено зміст і структуру* комунікативної професійно спрямованої підготовки митників різних рангів, яка ґрунтується на органічній єдності цільових, змістових, процесуальних характеристик розвитку їх КК; *технологію* організації процесу формування КК фахівців митної служби і “інтегровану інформаційно-комунікаційну технологію”, суть якої полягає у гармонійному поєднанні сучасних PR- та інформаційно-комунікаційних засобів із традиційними формами міжособистісної взаємодії (технології ситуативного навчання, ігрові, інтерактивні, діалогічно-дискусійні) на основі компетентнісного підходу та інтеграції змістів суто професійного (тут: *митного*) і гуманітарного спрямування.

Практичне значення результатів дисертаційного дослідження полягає в їх достатній готовності до впровадження в навчальний процес закладів освіти, що готують фахівців митної служби, та в систему самоосвіти; у створенні, обґрунтуванні й апробації авторських інтегрованих спецкурсів “Комунікаційна політика в галузі державного управління”, “Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби” та навчальних модулів “Формування іміджу митних установ”, “Формування особистості керівника під кутом зору спілкування”, “Позитивний діловий імідж керівника”, “Робота з громадськістю як різ-новид ділової комунікації”. Розроблено й впроваджено в навчальний процес їх науково-методичне забезпечення: навчальні програми, навчальні

плани, методичні матеріали для проведення лекційних, семінарських та практичних занять, для організації та впровадження інтегрованої інформаційно-комунікаційної технології навчання, опорні конспекти лекцій, завдання для самостійної роботи, інформаційні та інструктивні матеріали щодо їх виконання.

Розроблено, апробовано і впроваджено навчальні програми і плани з німецької мови для всіх форм і рівнів професійної підготовки майбутніх митників з урахуванням митного спрямування (плани для I-IV курсів денної форми навчання з німецької мови як основної, для II-IV курсів денної форми навчання з німецької мови як другої іноземної, для I-IV курсів заочної форми навчання з першої іноземної мови), а також методичні рекомендації до вивчення дисципліни “Німецька мова” для заочного відділення (початковий і просунутий рівень), методичні рекомендації для підготовки до вступних іспитів в АМСУ, методичні рекомендації щодо підготовки до складання кваліфікаційного іспиту з німецької мови, “Методичні вказівки щодо складання іспиту з іноземної мови працівниками митних органів України (німецька мова)”, “Методичні розробки для роботи з текстами фахового спрямування “Митниця: Історія. Всесвітня митна організація”, “Методичні розробки для роботи з текстами фахового спрямування “Робота митниці”, “Методичні вказівки для самостійної роботи “Deutsch nach Englisch” (у співавторстві), методичні рекомендації для викладачів щодо організації і проведення занять з німецької мови “Unterrichtsrezepte”.

Поновлено структуру і зміст кваліфікаційного іспиту з німецької мови для працівників митних органів, що використовують іноземну мову в роботі; розроблено і впроваджено модель тестування працівників митних органів України з німецької мови, критерії оцінювання їх іншомовної професійно орієнтованої компетенції. Розроблено методичку діагностики рівня сформованості КК, яка пройшла апробацію серед курсантів АМСУ та фахівців митної служби.

Матеріали дисертації, монографії, навчальні модулі, електронні варіанти методичних рекомендацій можуть бути використані для організації комунікативної підготовки фахівців у системі неперервної освіти різних її форм – навчальних установах митного відомства або в системі самоосвіти – з урахуванням специфіки подальшої професійної діяльності, для розробки навчальних курсів, семінарів, проведення тренінгів, діагностики й самодіагностики фахівців з метою підвищення рівня їх КК.

Особистий внесок автора в працях, написаних у співавторстві, полягає в аналізі структури і змісту КК фахівців керівної ланки та у визначенні психолого-педагогічних умов формування КК. Ідеї та розробки співавторів, з якими опубліковані наукові статті, у дисертації не використовувались (авторських — 0,6 друк. арк.).

Впровадження результатів дисертаційного дослідження здійснювалося за такими напрямками:

– безпосередня педагогічна діяльність дисертанта в системі професійної освіти митного відомства та в системі вищої освіти; розробка й апробація методичних рекомендацій та навчальних модулів у навчальному процесі Академії митної служби України (довідка № 11/795 від 18.05.2009 р.);

– систематичне проведення методологічних семінарів, тренінгів, лекцій з проблем КК для студентів ВНЗ України в рамках проекту ПРООН (довідка № 11/40 від 11.05.2009) та фахівців Держмитслужби на курсах підвищення кваліфікації в АМСУ (довідка № 11/795 від 18.05.2009), у Хмельницькому та Київському центрах підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів ДМСУ (довідки № 14/205 від 06.05.2009 та № 17/02–1191 від 24.11.2003).

– реалізація й впровадження розроблених матеріалів у Держмитслужбі України через систему підготовки і підвищення кваліфікації особового складу митних органів (довідка № 32-1/69 від 18.05.2009) та в Новгород-Сіверській митниці Північної регіональної митниці (довідка № 197 від 14.07.03 р.), в Запорізькій, Амвросіївській та Криворізькій митницях (довідки № 07-01-15-

21/2066 від 13.05.2009 р., № 8-1/1508 від 19.05.2009 р., № 45-07-1/2698 від 08.05.2009 р. відповідно), в Державному науково-дослідному інституті митної справи (довідка № 32-1/69 від 18.05.2009);

– керівництво творчим колективом з науково-дослідної роботи “Академія – митниці” та участь у доопрацюванні міжнародних професійних стандартів митників у рамках проекту ВМО PICARD (довідка № 32-1/69 від 18.05.2009).

Апробація результатів дисертаційного дослідження.

Результати дослідження доповідались на конференціях: *міжнародних*: “Наука і освіта” (Дніпропетровськ, 1998), “Когнитивные стратегии языковой коммуникации” (Партеніт, 1998), “Митна справа в Україні: сучасні проблеми та шляхи вдосконалення” (Дніпропетровськ, 1999), “*Mehrsprachigkeit und Mehrkulturalität* 18. Kongreß für Fremdsprachendidaktik” (Дортмунд / Німеччина, 1999), “*Mehrsprachigkeit ist kein Hindernis*” (Клагенфурт / Австрія, 2001), “Молодь в умовах нової соціальної перспективи” (Житомир, 2001), “Інноваційні підходи до навчання іноземних мов та культур у новому тисячолітті” (Дніпропетровськ, 2002), “*Educating for Democratic Citizenship. 15th AUDEM Conference*” (Рйс / Угорщина, 2004), “Специфіка навчання та вивчення німецької мови як іноземної у різних освітніх закладах України в контексті Європейських рекомендацій та Болонського процесу” (Львів, 2005), “*Mit Deutsch in Europa – Austausch und Anregung: Deutschlehrerverband Lettlands BDLT*” (Рига, 2006), “2008 WCO PICARD Conference” (Шанхай, 2008), “Актуальні проблеми економічної безпеки та митної політики України” (Дніпропетровськ, 2008); міжнародному семінарі “*Learning and living together – investment for the future*” (Братислава, 2006); *всеукраїнських*: “Актуальні проблеми підготовки фахівців з митної справи” (Дніпропетровськ, 2000), до 10-ї річниці АПН України “Проблеми гуманізму і освіти” (Вінниця, 2002), “Актуальні проблеми підготовки фахівців на сучасному етапі” (Дніпропетровськ, 2003); *відомчих наукових конференціях*: “Актуальні проблеми науково-дослідної роботи в Академії митної служби України. За

підсумками наукових досліджень у 1998 році” (Дніпропетровськ, 1999); “Митна політика України в контексті європейського вибору: проблеми та шляхи їх вирішення” (Дніпропетровськ, АМСУ, 2003); *на міжнародних семінарах*: Регіонального центру підвищення кваліфікації державних службовців і керівників державних підприємств, установ і організацій, Академії Спілки німецьких службовців та Представництва Фонду Ганса Зайделя в Україні “Змістові та дидактико-методичні аспекти навчання та підвищення кваліфікації митників різних рангів” (Дніпропетровськ, Дніпропетровський регіональний інститут державного управління НАДУ при Президентові України, 1998); для українських експертів з освітньої політики "Освітня політика Німеччини та Євросоюзу: Уроки для України?" (Бад Лібенцель/ Німеччина, 2009).

Результати дисертаційного дослідження обговорювалися на II Нараді робочої групи проекту PICARD Всесвітньої митної організації з питань розробки міжнародних професійних стандартів митників (Брюссель, 2007), на засіданнях кафедр педагогіки Київського національного університету імені Т.Г. Шевченка (1999-2004 рр.), педагогіки та психології Дніпропетровського національного університету (2004 р., 2009 р.).

З метою активізувати співпрацю з іншими науковцями митного відомства щодо визначення й оновлення змісту підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців митної служби дисертант відвідував спецкурси за програмою TACIS з питань митного тарифу, походження товарів, митних режимів, митної вартості (Дніпропетровськ, 1998), що підтверджено сертифікатами.

Основний зміст дисертаційного дослідження висвітлено у 48 наукових та науково-методичних працях, із них 44 написано одноосібно, у тому числі: 1 монографія, 25 статей у наукових фахових виданнях, 8 методичних видань, 1 навчальна програма. Загальний обсяг авторського доробку з теми дослідження становить 78, 1 друк. арк.

Кандидатська дисертація „Засоби віддання контактної функції висловлення у сучасній німецькій мові” (спеціальність 10.02.04 – германські мови) захищена в 1993 році в Південноукраїнському державному педагогічному університеті імені К. Д. Ушинського МОН України. Її матеріали у тексті докторської дисертації не використовувалися.

Структура дисертації. Робота складається зі вступу, п’яти розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (532 найменування, з них 41 – іноземними мовами), 28 додатків на 62 сторінках. Загальний обсяг дисертації складає 538 сторінок. Робота містить 18 таблиць, 17 ілюстрацій.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ

1.1. Комуникативна компетенція як інтегрований компонент компетенції фахівця та компетенції посади

1.1.1. Сутність понять “компетенція” і “компетентність”.

Термін “компетенція” досить широко вживається в різних галузях наукового знання. Етимологічно це слово (*competo*) в перекладі з латинської мови означає “домагаюся”, “відповідаю”, “походжу” [164, с. 8]. В інших джерелах ми зустрічаємо посилання на походження поняття “компетенція” від латинського слова “*competere*” — “відповідати”, “підходити” [62] або ж посилання на переклад з латинської “*competentia*”, де поняття “компетенція” означає коло питань, щодо яких людина добре обізнана, пізнала їх і має досвід [176, С. 20–21; 468, с. 1]. Показовим є твердження вчених, що слово “компетентність” також походить від лат. “*competentia*” – узгодження, поєднання, яке так само трактується як коло повноважень особи, коло питань, з яких дана особа має певні знання та досвід [455, т. 2, с. 127].

Зазначимо, що педагогіка, зокрема професійна освіта, активно оперують поняттями “компетентність” і “компетенція”. Проте серед науковців не існує єдності поглядів щодо розуміння сутності зазначених феноменів. Так сталося, наприклад, і з терміном “*education*”, під яким і досі розуміють як освіту, так і навчальний процес. В англійській мові терміни “*competence*”, “*competency*” використовуються як синоніми, що створює певну плутанину через непослідовне їх використання. Так, Я. Єпутаєв наводить як приклад назву книги Л. Спенсера і С. Спенсера (*L.M. Spencer, S.M. Spencer*) “Компетенції на роботі: моделі максимальної ефективності роботи”, яка англійською мовою

звучить як “Competence at work: Models for Superior Performance” [503]. Якщо не знати, що автори є представниками поведінкового підходу, можна припустити, що мова йде про “компетентності”, але в даному конкретному випадку йдеться про “компетенції”. Щоб зменшити термінологічну плутанину було б вірніше, на думку дослідника і перекладача Я. Єпугаєва, використовувати для поняття “компетенція” термін “competency”, як це робить, наприклад, Р. Пала (R. Palah) у своїй книзі “Competency management: a practitioner’s Guide” [там само]. У випадку ж, коли використовується термін “competence”, вчений вважає, слід говорити або про компетентності, або про функціональні компетенції (навички або ноу-хау), а в окремих випадках, у рамках британської традиції, про компетентності на основі компетенцій. У даному випадку під компетентністю розуміється гарантія того, що індивід володіє необхідною фізичною або розумовою кваліфікацією, особливо володіє необхідними для вирішення завдання навичками і знаннями (The Collaborative International Dictionary of English), а компетенція є тим, що “людина, яка працює в даній професійній сфері, має бути спроможна зробити...[і] здатна продемонструвати” [там само].

Історія питання викладена багатьма науковцями (Н. Євдокимова, Я. Єпугаєв, І. Зимня, Т. Ісаєва, З. Малькова, Д. Цодікова та ін.) [110; 503; 127; 144; 468; 468], які досліджували становлення понять “компетенція” і “компетентність”, визначення їх сутності, окреслення підходів до їх вивчення й застосування, що допомогло у розкритті методологічної сутності компетентнісного підходу. Так, на думку І. Зимньої, Т. Ісаєвої, З. Малькової [127; 144, С. 15 – 21; 468] інтерес до проблеми дослідження компетенцій “зазвичай співпадав з кризовими ситуаціями в економіці, освіті та культурі, з ситуацією на ринку праці” [468, с. 15].

Цікавими для нас стали погляди Н. Євдокимової та І. Зимньої, які припускають, що засновником компетентнісного підходу був ще Аристотель, який вивчав можливості стану людини. Стан позначався грецьким “atere” –

сила, яка розвивалась й удосконалювалась до такого ступеню, що ставала характерною рисою особистості [110, с. 155; 127]. У праці З. Малькової обґрунтовано, що проблема “компетенцій” і “компетентностей” привертала увагу вчених з 1957-58 років, що пов’язано з запуском в СРСР штучного супутника Землі й сплеском критики освіти в США, яку викликала ця подія [138, с. 12.]. Доречі, Н. Євдокімова, З. Малькова, Д. Цодікова акцентують на суттєвій увазі вчених того періоду до питань змісту освіти в СРСР та США.

Уважається, що Д. Вайт (White, 1959) увів в обіг поняття “компетенція”, щоб описати ті особливості індивідуальності, які найбільш тісно пов’язані з досконалим виконанням роботи і високою мотивацією [502]. Постулюючи взаємозв’язок між когнітивними компетенціями і мотиваційними тенденціями, Д. Вайт визначив компетентність як “ефективну взаємодію (людини) з оточуючим середовищем”, стверджуючи, що “існує “компетентнісна мотивація” у доповнення до компетенції як “досягнутої здібності” [468, с. 5]. На наш погляд, така думка вченого стала основою для розвитку іншими науковцями цих ідей і віднесення компетенції до поведінкової сфери, а компетентності до сфери функціональної. Зазначимо, що у період становлення цих двох понять питання щодо чітких дефініцій ще не порушувалось. Така тенденція залишалась і у 90-х роках ХХ ст. Про це свідчать ідеї Снайдера та Ебелінга (Snyder, Ebeling, 1992), які вкладають у поняття “компетенції” функціональне значення (competence), але використовують поведінкове значення (competencies) [503, с. 3].

Дослідники проблеми “компетенцій” і “компетентностей” (О. Бондаревська, А. Деркач, І. Зимня, Н. Кузьміна, А. Маркова, Н. М’ясищев, А. Палфьорова, Л. Петровська) [110; 468; 503], які ретельно вивчали праці вчених 60-х років, відзначали, що саме ними були закладені основи, які дали поштовх до подальших роздумів науковцям наступних поколінь. Так, російські вчені констатують, що у період 1970-1990 рр. у Росії було розроблено різні класифікації компетенцій, визнані педагогічною громадськістю [52]. І хоча науковці використовують зазначені поняття як для опису кінцевого результату

навчання, так і для опису різних якостей особистості (що їй притаманні або отримані в процесі освіти), переконані, що цінним у роботах того часу [110; 468; 503] було те, що вони розкривали основи для узгодженості освітніх та професійних компетенцій. Ученими підкреслено, що перші спроби розведення прийнятих педагогікою понять “компетенція” і “компетентність” можна віднести також до цього періоду [там само].

Переконані, що хвиля подальшої популярності терміну “компетенція” пов’язана з ім’ям Р. Боятциса (Boyatzis, 1982), який у 1982 році опублікував книгу “Компетентний менеджер”, де визначив компетенцію як: стрижневу “характеристику людини, яка може бути мотивом, рисою особистості, навичкою, аспектом образу “Я” або соціальної ролі або знання” [10, с. 3]. Його ідеї підхопив ринок праці: до вивчення та використання компетенцій звернулися менеджери по роботі з персоналом (далі й HR-менеджери), соціологи, педагоги [10; 47; 80; 84; 127; 267; 336; 502; 503; 515]. На їх думку для досягнення успіху в роботі, “співробітник повинен володіти і компетентністю і компетенціями” [10, с. 3]. У публікаціях HR-менеджерів відмінності між поняттями пояснюються так: “люди з однаковим набором навичок і знань обов’язково по-різному проявлять себе в якості керівника” [там само, с. 3]. Зауважимо, що спочатку Дж. Бьоржоне (Burgoyne, 1988) розрізняє “бути компетентним” (відповідати вимогам роботи) від “наявність компетенцій” (володіти певними ознаками для того, щоб виконувати роботу зі знанням справи) [503, с. 5]. Цю ідею підхоплює М. Елкін (Elkin, 1990), який пов’язує компетентність з мінімально допустимим рівнем виконання робіт, а компетенції з більш високими управлінськими особливостями, “організаційними компетенціями майбутнього”. Його послідовник Ч. Вудрафф (Woodruffe, 1991) описує компетентність, визначаючи її як аспекти роботи, яку людина може виконати, і компетенцію й поведінкову характеристику, яка сприяє компетентному виконанню [503]. Пізніше Мак Клеllandом (McClelland, 1998) було висунуто думку, що “компетенція охоплює такі навички й

властивості, що виходять поза когнітивними здібностями, наприклад, самосвідомість, саморегуляція, соціальні навички; у той час як деякі з них можуть бути включені також до індивідуальної таксономії. Компетенції, які великою мірою є поведінковими характеристиками, на відміну від індивідуальності та інтелекту, можуть бути сформовані шляхом навчання та розвитку” [515, с. 5].

Достатньою підставою для висновку щодо розвитку компетентнісного підходу як стратегічного орієнтиру міжнародної спільноти можна вважати участь відомих міжнародних організацій, що працюють у сфері освіти (ЮНЕСКО, ЮНІСЕФ, ПРООН, Рада Європи, Організація європейського співробітництва та розвитку (далі – ОЕСР), Міжнародний департамент стандартів тощо) у вивченні проблем, пов’язаних з появою компетентнісно орієнтованої освіти. Так, спочатку Міжнародна комісія Ради Європи розглядає поняття компетентності як загальні, або ключові, базові вміння, фундаментальні шляхи навчання, ключові кваліфікації, кроснавчальні вміння або навички, ключові уявлення, опори, або опорні знання [176, с. 8]. Потім згідно з визначенням Міжнародного департаменту стандартів для навчання, досягнення та освіти поняття компетентності визначається як “спроможність кваліфіковано здійснювати діяльність, виконувати завдання або роботу” [там само, с. 8]. При цьому феномен компетентності містить набір знань, навичок та відношень [там само]. Тим часом фахівці ОЕСР, на підставі аналізу даних про освіту в різних країнах з позицій їх результативності та ефективності, визначили систему освітніх індикаторів. Як зазначає О. Овчарук, “саме країни-члени ОЕСР відзначили, що від 90-х років ХХ ст. у світі бракує досліджень щодо теоретичних та концептуальних знанневих засад, навичок і компетентностей та їх співвідношень між собою”. ОЕСР “детально розглядає та спрямовує свою діяльність на проблему впровадження компетентностей у зміст освіти” [там само, с. 9].

Грунтовний аналіз праць українських учених [148; 158; 176; 177; 268; 336; 423; 438; 471; 477] показав, що вони сходяться на тому, що поняття компетентнісної освіти, освітньої компетентності прийшло до нас із зарубіжних країн, де його широко вживають і досліджують уже понад двадцять років. Ми поділяємо думку О. Савченко, що українськими науковцями О. Овчарук, О. Пометун, О. Локшиною було здійснено досить повну характеристику компетентностей в освітніх системах зарубіжних країн [176, с. 35]. Завдяки цьому, якщо в 2004 р. були “в українському освітньому просторі недостатньо представлені книги чи статті, присвячені цій проблемі, особливо написані українською чи перекладені з європейських мов” [там само, с. 16], то протягом останніх п’яти років відмічається неухильно зростаюча активність щодо досліджень з даної теми (Н. Бібік, Л.С. Ващенко, Н. Євдокимова, Н. Кічук, С. Клепко, А. Корнілова, О. Малицька, Л. Мединська, О. Овчарук, О. Пехота, М. Поліщук, О. Пометун, І. Родигіна, О. Савченко, В. Стрельніков, В. Топалова, І. Чемерис, тощо).

З огляду на вищезазначене констатуємо, що за останні роки зміст понять “компетентність” і “компетенція” неодноразово розглядався в працях вітчизняних учених як у зв’язку з модернізацією української освіти, так і в інших контекстах [148; 158; 176; 177; 268; 336; 423; 438; 471; 477]. Проте увага дослідників акцентувалася на уточненні сутності якогось одного з цих понять [10; 148; 164; 176; 268; 336] та визначенні універсального або специфічно-професійного набору компетенцій або компетентностей [10; 46; 85; 148; 164; 336; 438; 460; 473; 477; 479]. У той же час, сьогодні у зв’язку із приєднанням до Болонського процесу, акценти зміщено в бік професійно-особистісних компетенцій, які мають бути сформовані у сучасних фахівців з різних галузей. Так, у проекті Державних стандартів базової і повної середньої освіти при описі освітніх галузей “Мови та літератури”, “Суспільствознавство” оперують вже поняттям компетенції. Згідно вищезазначеного проекту Державних стандартів освіти та Базового навчального плану основної та старшої школи компетенції

розглядаються як результати навчання [100; 101, с. 18]. Дану позицію аргументує Н. Бібік, яка зазначає, що “аналіз контексту вживання поняття “компетенції” дозволяє розуміти його як соціально закріплений освітній результат” [176, с. 49].

Природно, що саме у період зацікавленості ринком праці до компетентностей і компетенцій, було закладено основи головних підходів до їх вивчення та використання. На основі аналізу літературних джерел ученими було виявлено три основні підходи: поведінковий; функціональний; багатовимірний і цілісний [503, с. 13]. Історію їх становлення в США, Великобританії, Франції, Німеччині детально проаналізовано вченими Ф. Делямар ле Де та Дж. Вінтертон [503]. Дослідниками було зроблено спробу розкрити поняття компетенція за допомогою включення в нього знань, навичок і компетенцій у рамках цілісної типології компетенцій. Було зазначено, що кожен з описаних підходів має специфічні риси. *Поведінковий підхід* (американський досвід) продемонстрував важливість індивідуальних особливостей і використання поведінкових компетенцій з метою оцінки “кращої роботи”. *Функціональний підхід* (британський досвід) підтвердив цінність функціональних компетенцій та їх використання для робочого місця. *Багатовимірний і цілісний підхід*, що був прийнятий у Франції та Німеччині, продемонстрував потенціал багатовимірної і більш аналітичної концепції компетенцій. Крім того, як стверджують науковці, є ознаки конвергенції в національних підходах до компетенцій не лише в Європі, але й між європейськими та американськими моделями [там само, с. 13–15]. Тобто йдеться про переваги багатовимірних моделей компетенцій перед одновимірними. Насправді, все частіше до поведінкових моделей в США додаються функціональні та когнітивні компетенції, у той час як у Великобританії когнітивні та поведінкові компетенції включаються в моделі професійних функціональних компетенцій. А втім, Франція, Німеччина й Австрія, які почали розробку проблеми компетенції дещо пізніше, з самого початку прийняли більш цілісний підхід, а саме:

“компетенція” як сукупність знань, навичок і компетенцій у рамках цілісної типології компетенцій [110; 503]. Відзначимо, що цілісна модель виявилася більш ефективною в ідентифікації комбінацій компетенцій, необхідних для виконання специфічної діяльності та забезпечення мобільності трудових ресурсів [503, с. 15].

За твердженням О. Овчарук, експерта Проекту розвитку ООН (далі – проект ПРООН), “сьогодні в світовій освітній практиці провідними є діяльнісний, особистісно-орієнтований і компетентнісний підходи” [176, с. 63]. Учена зазначає, що “важливим стає не наявність в індивіда внутрішньої організації знань, особистих якостей та здібностей, а здатність застосовувати компетентності в житті та навчанні” [там само, с. 63]. Це підтверджує той факт, що компетентнісний підхід було розпочато зі спостереження за успішними й ефективними виконавцями з метою визначити, чим вони відрізняються від менш успішних [105]. Учена Н. Бібік також констатує, що у “науковий обіг шкільної дидактики поняття “компетентність”, “компетенції” увійшло з професійної” сфери [176, с. 47].

Підсумовуючи зазначимо, що вивчення проблеми компетенцій та компетентностей як основи поведінкового, функціонального, багатовимірного підходів, так і сучасного компетентнісного підходу до будь-якої діяльності, бере свій початок з часів античності. Не дивлячись на те, що проблема має давню історію, але й сучасна наука не дає однозначної відповіді щодо сутності та розмежування понять “компетенція” і “компетентність”. Науковці різних країн єдині у поглядах щодо відсутності загальноприйнятих дефініцій та існування безлічі переліків компетентностей і компетенцій (Дж. Вінтертон, Ф. Делямар ле Де, І. Зимня, В. Кальней, Н. Кічук, С. Клепко, В. Козирєв, А. Маркова, О. Овчарук, О. Пометун, Дж. Равен, Н. Радіонова, Ван дер Саден, В. Урусський, О. Хуторський, С. Шишов тощо). Їх огляд достатньо повно представляють С. Клепко [158], О. Овчарук [268], О. Хуторський [468], Ф. Делямар ле Де та Дж. Вінтертон [503], Н. Кічук [177]. Українськими науковцями та педагогами-практиками шляхом організації семінарів-тренінгів у

різних регіонах країни в рамках проекту ПРООН “Інновація та оновлення освіти для покращення добробуту та зниження рівня бідності” (2002 – 2003 рр.) було визначено три основні узагальнені категорії компетентностей, що можуть відповідати переліку ключових компетентностей (соціальні, мотиваційні, функціональні) [176, с. 64]. З іншого боку, в дискусіях навіть пропонується не перевантажувати педагогіку новою термінологією, а обмежитись терміном “компетентність” (без “компетенції”) [176, с. 50].

На основі аналізу літературних джерел нами встановлено, що науковці мають різні погляди до визначення сутності поняття “компетенція” і “компетентність”, що і представлено у табл. 1.1, 1.2.

Таблиця 1.1

Підходи науковців до визначення поняття “компетенція”

Автор	Визначення поняття “компетенція”
1	2
С. Козак	Від латинського <i>competo</i> означає “домагаюся”, “відповідаю”, “походжу” [164, с.8]
О. Овчарук; А. Хуторський	в перекладі з латинської <i>competentia</i> означає коло питань, щодо яких людина добре обізнана, пізнала їх і має досвід [268, с. 20-21; 468, с. 1].
С. Козак	обсяг повноважень, що надані за посадою чи урядовцеві; знання й досвід фахівця певної галузі [164, с. 8].
Н. Бібік	соціально закріплений освітній результат. Тобто компетенції можуть бути виведені як реальні вимоги до засвоєння учнями знань, способів діяльності, досвіду ставлень з певної галузі знань, якостей особистості, яка діє в соціумі [176, с. 49].
Європейський проект TUNING	знання і розуміння (теоретичне знання академічної області, здатність знати і розуміти), знання як діяти (практичне й оперативне використання знань у певних ситуаціях), знання як бути (цінності як невід’ємна частина способу сприйняття й життя з іншими в соціальному контексті) [72].
Проект ПРООН “Освітня політика та освіта “рівний –рівному”	об’єктивна категорія, суспільно визнаний рівень знань, умінь, навичок, ставлень тощо у певній сфері діяльності людини як абстрактного носія” [176, с. 93].
Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти (Рада Європи, 2003)	сума знань, умінь та характерних рис, що дозволяє особистості виконувати певні дії [116, с. 9].
Вудрафф (Woodruffe, 1991), Тейт (Tate, 1995: 86).	поведінкова характеристика, що сприяє компетентному виконанню [503, с. 3; 531; 502, с. 86].
А. Хуторський	сукупність взаємопов’язаних якостей особистості (знання, вміння, навички, способи діяльності), що задаються по відношенню до певного кола предметів і процесів, і які є необхідними для якісної продуктивної діяльності по відношенню до них [468, с. 5]; відчужена, наперед задана вимога до освітньої підготовки учня [там само].
Портал posada.com.	особливості поведінки, які зумовлюють результативність роботи. Ці особливості поведінки можуть включати риси особистості, характеристики темпераменту й емоційно-вольової сфери, рівень інтелекту та особливості розумової сфери людини, настанови, знання та складні навички [47].
А. Бушмельов (А.А. Бушмелев)	деякі внутрішні, потенційні, приховані психологічні новоутворення: знання, уявлення, програми (алгоритми) дій, систем цінностей і відношень, які потім виявляються у компетентностях людини; динамічна система знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей, яка

	необхідна для ефективної професійної діяльності та особистісного розвитку випускників ВНЗ, якою вони повинні опанувати до певного рівня; це здатність мобілізувати знання, вміння й досвід у конкретній соціально-професійній ситуації [52].
МакКлелланд (McClelland, 1976; 1973)	характеристики, що притаманні найвищому ступеню виконання роботи [502, с. 5; 515].
Л. Степашкіна	результат освітніх технологій, методів, організаційних форм, навчального середовища та є основою для формулювання індикаторів рівня кваліфікації [435, с.17].
А. Субетто	сукупність знань, умінь і навичок, які отримані під час навчання та необхідні для виконання конкретної роботи [440].
<u>Мегарост</u>	набір характеристик, які є необхідними для успішної діяльності... кожна компетенція являє собою поєднання професійних знань, навичок, настанов, орієнтації [247, с.1].
Н. Алмазова	знання й уміння в певній сфері людської діяльності [8; 468].
С. Шишов, В. Калней	загальна здатність фахівця мобілізувати в професійній діяльності свої знання, вміння, а також узагальнені способи виконання дій [481].
Н. Євдокимова	динамічна система знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей, яка необхідна для ефективної професійної діяльності та особистісного розвитку випускників ВНЗ і якою вони зобов'язані опанувати та продемонструвати після завершення частки або всієї освітньої програми [110].

Продовж. табл. 1.1

1	2
Вікіпедія	javascript:MailRu Go(8,-1)(від лат. <i>competere</i> — відповідати, підходити); особистісна здатність фахівця (співробітника) вирішувати певний клас професійних завдань [62]; формально описані вимоги до особистісних, професійних, тощо якостей співробітників компанії (або до якоїсь групи співробітників). У даному розумінні термін використовується під час оцінки персоналу [там само].
Портал posada.com.	поєднання характеристик особистості, знань і навичок, критичне для успішного виконання певної роботи [47].
І. Ляхіна, С. Локшина, Ф. Петрова, Л. Шаумян (Словник іншомовних слів)	коло повноважень будь-якої організації, установи або особи; коло питань, у яких дана особа має повноваження, знання, досвід [435, с. 9].
Методичні рекомендації з розробки проектів Федеральних державних освітніх стандартів вищої професійної освіти РФ	“динамічна сукупність знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей, яка є необхідною для ефективної професійної і соціальної діяльності та особистісного розвитку випускників, і якою вони зобов'язані оволодіти і продемонструвати після завершення частини або всієї освітньої програми” [468].
Інструкція користувача ECTS	динамічна комбінація характеристик, здібностей і позицій, що виступають метою освітніх програм [412].
Віван де Ландшеєр	особливий рівень знань і умінь (мінімальна компетенція) [176, с. 10].
М. Гордеев, М. Московчук, М. Соболев (Портал Management.com.ua)	частина компетентності, за допомогою якої можна виміряти готовність людини до виконання певної роботи [84].
Ф. Делямар ле Де, Дж. Вінтертон (F.Delamare le Deist & J. Winterton, 2005); Боятцис (Boyatzis, 1982); Спенсер і Спенсер (Spencer & Spencer, 1993)	в термінах “головних характеристик людей”, які причинно пов'язані з ефективним або досконалим виконанням роботи, і які виявляються в різних ситуаціях протягом тривалого періоду часу [502; 503].
Вайт (White, 1959)	особливості індивідуальності, які найбільш тісно пов'язані з досконалим виконанням роботи і високою мотивацією [502]; “досягнуті здібності” [468, с.5].
The Collaborative International Dictionary of English	те, що “людина, яка працює в даній професійній сфері, має бути спроможна зробити...[i] здатна продемонструвати” [435].
Л.М Спенсер і С.М. Спенсер (L. M. Spencer, S. M.Spencer, 1993: 4)	мотиви, риси, Я-концепція, відношення або цінності, зміст знань, когнітивні та поведінкові навички – будь-яка індивідуальна особливість, яка може бути вимірювана або підрахована, надійна і здатна диференціювати “досконалих” і “середніх” виконавців, або ефективних і неефективних [503; 527, с. 4].

Арнольд і співав. (Arnold, 2001: 176)	здібність людини діяти; включають не лише зміст або предмет знань і здібностей, але також і “ядерні” та загальні здібності [502].
Г. Піхота	чіткий опис того аспекту, який дозволить співробітнику виконати певну роботу або упоратися з особливим завданням у деяких ситуаціях [336].
Ю. Федоренко	знання, вміння та навички з галузей лінгвістики (мовна компетенція, мовленнєва компетенція, соціокультурна та соціолінгвістична компетенції, стратегічна та дискурсивна компетенції) [460].
А. Анучин, Д. Сухінін (Портал hrd.com.ua)	деякий стандартний набір поведінкових реакцій, які допомагають одним людям краще відповідати вимогам праці, ніж іншим. Компетенції мають бути визначені таким чином, щоб на їх основі можна було встановити різницю між поганими, добрими та найкращими виконавцями; особистісні, поведінкові характеристики людини, за допомогою яких співробітник досягає виробничих результатів (наприклад, лідерські якості, аналітичні здібності). В цьому випадку ми відповідаємо на питання “ЯК?” [10, с. 3].
О. Дудник	співорганізація знань, умінь і навичок, які дозволяють ставити і досягати мети щодо трансформації ситуації [109].
О. Домрачова (Е.Н. Домрачева)	сукупність взаємопов’язаних якостей особистості (знання, вміння, навички, способи діяльності), що задаються по відношенню до певного кола предметів і процесів, які є необхідними для якісної продуктивної діяльності [105, с. 1].

Аналіз таблиці 1.1. дозволив дійти висновку, що “компетенція” розглядається вченими по-різному:

- ▶ обсяг повноважень [164];
- ▶ знання і вміння; сума знань, умінь та характерних рис, що дозволяє особистості виконувати певні дії [116, с. 9];
- ▶ знання, вміння та навички з галузей лінгвістики [509];
- ▶ знання й досвід [52; 72; 164; 176; 468];
- ▶ поведінкова характеристика [10; 46; 116; 502];
- ▶ якості особистості [52; 62; 468; 481];
- ▶ результат освітніх технологій, інтегровані характеристики якості освіти [116; 176; 412; 435; 440; 468];
- ▶ особливості індивідуальності, які пов’язані з досконалим виконанням роботи [336; 502; 515];
- ▶ формально описані вимоги до якостей фахівців (під час оцінки персоналу) [62; 247; 468].

На наш погляд, значним кроком у визначенні сутності поняття “компетенція” стала колективна думка європейських учених з проекту TUNING. Вони описали феномен компетенцій як поєднання характеристик, які відносяться до знань і їх застосування, до навичок, позицій і відповідальностей,

які описують рівень або ступінь, до якого певна особа здатна ці компетенції реалізувати [72].

На підставі аналізу більш ніж 35 визначень поняття “компетенція” та у контексті компетентнісного підходу ми спираємося на думку Н. Євдокимової [110] щодо існування трьох основних підходів до трактування поняття “компетенція”, яке розуміють у якості: 1) результату процесів соціалізації (виховання, освіта, самоорганізація і т.д.), що характеризує певний якісний стан особистості, який свідчить про готовність і здатність до визначеного роду діяльності як у стандартних, так і нестандартних ситуаціях; 2) результату процесу освіти, освітніх технологій, інтегрованих характеристик якості освіти; 3) формально описаних вимог до якостей фахівців (під час оцінки персоналу).

На наш погляд, на відміну від першого, останні два підходи є вузькими, хоча цілком виправдані сферою застосування. Переконані, що необхідно розглядати компетенцію як *динамічну систему* характеристик, властивостей і якостей особистості; систему, яка має певну ієрархічну структуру, здатну до самоорганізації та саморозвитку [110]. Отже, компетенція як результат освіти являє собою динамічну систему ключових компетенцій (професійні, соціальні, особистісні, освітні та ін.), які формуються або отримують подальший розвиток і нове якісне наповнення у процесі навчання у ВНЗ.

Підсумовуючи зазначимо, що з думок, наведених у таблиці 1.1, ключовими для нашого дослідження стали погляди на компетенцію як на частину компетентності, за допомогою якої можна виміряти готовність людини до виконання певної роботи [84], як на динамічну систему характеристик, властивостей і якостей особистості [110], як на результат соціалізації і процесу освіти [110; 412; 431] та як на стандарти діяльності та процесів [62; 84; 247; 336; 502; 527], що дало змогу у подальшому сформулювати наше визначення поняття компетенція.

Але спочатку, з метою перевірки наших висновків, логіка дослідження вимагала детального розгляду сутності поняття “компетентність” (див. табл.

1.2), що дозволило нам виявити взаємозалежність і зв'язки між цими двома поняттями. На підставі аналізу літературних джерел, представлених у таблиці 1.2, з'ясовано, що науковці не дійшли єдиних поглядів щодо сутності поняття “компетентність” і тлумачать поняття “компетентність” неоднозначно:

- ▶ обсяг повноважень [270; 455];
- ▶ поглиблене знання й засвоєне вміння [270; 502; 440];
- ▶ знання та досвід [46; 62; 455; 412; 502];
- ▶ володіння компетенціями [46; 62; 468];
- ▶ практична готовність та здатність людини діяти в певній галузі [46; 468; 412; 502];
- ▶ рівень досягнень у рамках певної функції або роботи [10; 46; 455];
- ▶ результат навчання [116; 176]; рівень навченості [435].

Таблиця 1.2

Підходи науковців до визначення поняття “компетентність”

Автор	Визначення поняття “компетентність”
1	2
Кудрицький і співавт. (Український Радянський Енциклопедичний Словник)	узгодження, поєднання (від лат. <i>competentia</i>); коло повноважень особи, коло питань, з яких дана особа має певні знання та досвід [455, т. 2, с. 127]
І. Ляхіна, С. Локшина, Ф. Петрова, Л. Шаумян (Словник іншомовних слів)	володіння знаннями, які дозволяють судити про що-небудь, висловлювати вагому, авторитетну думку; володіння компетенціями, поінформованість, обізнаність, авторитетність [с. 9].
Тлумачний словник Російської мови	обізнаність і авторитетність у будь-якому питанні. У цьому випадку ми відповідаємо на питання “що?” [449].
С. Ожегов (Словник російської мови)	коло питань, у яких хто-небудь добре обізнаний; 2) коло чийось повноважень, прав [270, с. 248].
С. Ожегов (Словник російської мови)	ознака значення “компетентний” Ї значний, поінформований, авторитетний у будь-якій галузі; що володіє компетенцією [270, с. 248].
Міжнародна програма «DeSeCe».	(<i>competency</i>); здатність особистості успішно задовольняти індивідуальні та соціальні потреби, виконувати поставлені завдання [176, с. 10].
The Collaborative International Dictionary of English	гарантія того, що індивід володіє необхідною фізичною або розумовою кваліфікацією, особливо володіє необхідними для вирішення завдання навичками і знаннями [503].
Міжнародна комісія Ради Європи	загальні, або ключові, вміння, базові вміння, фундаментальні шляхи навчання, ключові кваліфікації, кроснавчальні вміння або навички, ключові уявлення, опори, або опорні знання [176, с. 8].
Експерти країн ЄС (спільна думка учасників міжнародної конференції під егідою ЮНЕСКО та Міністерства освіти Норвегії, 2004)	здатність застосовувати знання та вміння ефективно й творчо в міжособистісних відносинах Ї ситуаціях, що передбачають взаємодію з іншими людьми в соціальному контексті так само, як і в професійних ситуаціях. Компетентність Ї поняття, що логічно походить від ставлень до цінностей, та від умінь до знань [176, с. 8].
Міжнародний департамент стандартів для навчання, досягнення та освіти (IBSTPI)	спроможність кваліфіковано провадити діяльність, виконувати завдання або роботу [176, с. 8].
Проект ПРООН	інтегрована характеристика якості особистості, результативний блок,

“Освітня політика та освіта “рівний –рівному”	сформований через досвід, знання, вміння, ставлення, поведінкові реакції [176, с. 93].
Н. Бібік	оцінна категорія, що характеризує людину як суб’єкта професійної діяльності, її здатність успішно виконувати свої повноваження [176, с. 47]; освітні результати, які досягаються не лише засобами змісту освіти, але й соціальної взаємодії; як у міжособистісному, так і в інституційному культурному контексті [176, с. 48].
І. Білодід, А. Бурячок, Г. Гнатюк та ін. (Словник української мови, 1973:248)	якісна характеристика особистості, що є свідченням її достатніх знань в якій-небудь галузі; “компетентний” – з чим-небудь добре обізнаний, тямущий, ґрунтується на знанні кваліфікований [435, с. 9].
О. Крисан	Компетентності є своєрідними комплексами знань, умінь і ставлень, що набуваються в навчанні й дозволяють людині розуміти, тобто ідентифікувати та оцінювати в різних контекстах, проблеми, що є характерними для різних сфер діяльності [176, с. 22].
І. Чемерис	комплексна особистісна категорія означає практичну готовність та здатність людини діяти в певній галузі; вона включає знання, уявлення, навички, мотиви, цінності, реалізовані у життєвих та професійних контекстах, передбачає наявність досвіду діяльності [473].
А. Хуторський	володіння людиною відповідною компетенцією, яка включає її особистісне ставлення до неї і до предмету діяльності [468]; якість особистості (характеристика), що вже відбулась [там само].
Портал posada.com	рівень досягнень у рамках певної функції або роботи [47].

Продовж. табл. 1.2

Вікіпедія	(від англ. <i>competence</i>); сукупність компетенцій; наявність знань і досвіду, що необхідні для ефективної діяльності у заданій предметній сфері [62].
Л. Фішман	властивість, що дозволяє людині здійснювати роботу в цілому [464].
Н. Алмазова	якісне використання компетенцій [8].
В. Стрельников	володіння фахівцем знаннями, уміннями та їх нормами, що необхідні для виконання професійних функцій, а також психологічними якостями для їх виконання, реальну професійну діяльність відповідно до еталонів та норм [438].
М. Нечаєв, Г. Різницька	досконале знання своєї справи, сутності роботи, що виконується, складних зв’язків, явищ і процесів, можливих способів і засобів досягнення цілей, що були намічені [258]
А. Анучин, Д. Сухінін (Портал hrd.com.ua)	рівень досягнень у рамках певної функції або роботи [10]; професійні знання й навички, що базуються на багатому професійному досвіді: компетентний означає чудове знання своєї роботи, багатий досвід і досягнення на цій роботі. Тобто, визначаючи компетентність кандидата на посаду, відповідаємо на питання “що?” [10, с. 3].
М. Кабардов, Арцишевська	деяка характеристика поведінки, домінуюча форма активності особистості, сформованість відповідних навичок та вмінь, ступінь освоєння певної діяльності. Поняття компетентність розкривається, таким чином, у зв’язку із здатністю суб’єкта до навчання, розуміється як результат навчання [145].
А. Бушмелєв (А.А. Бушмелев)	компетенції в дії [52].
Е. Зеєр	знання, вміння й досвід [52].
Вайт (White, 1959)	ефективна взаємодія (людини) з навколишнім середовищем; компетентнісна мотивація [468, с. 5; 502].
Урядовий огляд професійно-технічних кваліфікацій, Велика Британія (Бомонт, 1996)	здатність використовувати знання, розуміння і навички відповідно стандартів. Це включає: вирішення проблем і відповідність вимогам, що змінюються [435, с. 8].
Ходкінсон та Іссіт (Hodkinson @ Issitt, 1995)	поєднання знань, розуміння, цінностей та навичок, які “властиві людям, що є професіоналами” [509, с. 8; 440].
Віван де Ландшеєр	рівень навченості, який потрібен громадянам, щоб успішно функціонувати в суспільстві; це поглиблене знання й засвоєне вміння [176, с. 10].
Ю. Федоренко	складне особистісне утворення, що складається зі знань, умінь і навичок, які дозволяють особистості ефективно функціонувати в певній діяльності [459].

В. Калінін	характеризує і визначає рівень професіоналізму особистості, а її досягнення відбуваються через здобуття нею необхідних компетенцій, що складають мету професійної підготовки фахівця [148].
------------	---

Привертає увагу той факт, що погляди дослідників на компетентність як на “обсяг повноважень”, “поглиблене знання й засвоєне вміння”, “знання та досвід” ще раз доводять існування термінологічної невизначеності щодо понять “компетентність” і “компетенція”.

Отже, доходимо висновку: науковці використовують поняття “компетенція” і “компетентність” як для опису кінцевого результату навчання, так і для різних властивостей особистості (їй притаманних або отриманих у процесі навчання). “Компетентність” визначають через діяльність або рівень досягнень у рамках певної функції або роботи [10; 46; 148; 455, т. 2, с. 127] і розуміють як поінформованість, обізнаність, авторитетність у якій-небудь області [435], практичну готовність та здатність людини діяти в певній галузі [46; 176, с. 6; 412; 435, с. 8; 468; 473]. Поняття “компетенція” використовують для опису кінцевого результату навчання, надаючи йому значення “знаю, як” (на противагу існуючому в педагогіці орієнтиру “знаю, що” [468]). Серед науковців затвердилася думка, що “знання”, “уміння”, “навички” неповністю характеризують феномен “компетентність”, який визначається як володіння знаннями, вміннями, навичками та життєвим досвідом [47; 62; 176; 455; 412; 435 і т. ін.]. О. Хуторським було запропоновано розрізняти компетенцію як наперед задану вимогу до освітньої підготовки учня”, та компетентність як “якість особистості (характеристика), що вже відбулась” [468]. Тобто, ми знаходимо підтвердження думки Н. Євдокимової, що “якщо у більшості дослідників компетентність визначається через діяльність, а компетенція як певний досягнутий результат розвитку особистості в цілому”, то у Е. Зеера і О. Хуторського навпаки [110, С. 2–3].

Погляди вчених щодо сутності поняття “компетентність”, представлені у таблиці 1.2, дають змогу визначити наступний факт, що є ключовим для нашого дослідження й для формулювання нашого погляду на феномен

“компетенція”, а саме: категорія “компетентність” визначається через такі поняття як “діяльність”, “здатність”, “готовність”, “досвід” (пор. табл. 1.2), а категорія “компетенція” як певний “досягнутий результат” (пор. табл. 1.1).

Зважаючи на дані, отримані в ході дослідження, підтримуємо думку вчених, що всі визначення поняття “компетентність” можна розділити на дві групи [там само, с. 3]. *Перша* спирається на структурно-функціональний підхід у своєму прагненні прояснити структуру і функціональне значення складових компетентності, які відносяться до когнітивної та емоційної сфер: мотиваційна, етична, соціальна і поведінкова складові [там само, с. 3]. *Друга група* базується на виявленні сутності явища (генетичний підхід), тобто мова йде про рівень освіти й освіченості, навченості – комплексний ресурс особистості, який забезпечує можливість ефективної взаємодії з навколишнім світом у тій чи іншій сфері та залежить від необхідних для цього компетенцій. Йдеться про відповідність вимогам, що висуваються, встановленим критеріям і стандартам у відповідних сферах діяльності та під час вирішення певного типу завдань; володіння необхідними активними знаннями; здатність упевнено досягати результату і володіти ситуацією [там само, с. 3]. Ідеї обох підходів стали цікавими для нашого дослідження та подальшого обґрунтування власних ідей (див. підрозділ 1.2.1).

Між тим відзначимо моменти, , що в обох групах присутні такі категорії як “діяльність”, “здатність”, “готовність”, “досвід” (пор. табл. 1.2). Отже, йдеться про базову умову вияву компетентності – соціально-значущу діяльність, без якої компетентність втрачає всякий зміст. До того ж, на переконання деяких науковців, якщо рівень компетенції може розрізнятися (A1 – C2; високий – низький) [110; 116; 503; 515], то компетентність або є або її немає.

Щодо поняття діяльності, слід зазначити, що воно також є ключовим для нашого дослідження, тому що є базовим для теорії мовленнєвої діяльності та аналізу мовленнєвої комунікації. Особистість формується в діяльності, яка нею

здійснюється і яка є показником її психічних та соціальних якостей [273], що і формують її комунікативну поведінку. Отже, передумови формування КК людини як її вищих психічних функцій створюються діяльністю, якою вона оволодіває у процесі соціалізації.

Наступним завданням дослідження є з'ясування співвідношення понять “компетенція” і “компетентність”. Для цього вважаємо за доцільне звернутися до праць аналітиків з розвитку людських ресурсів, ринку праці.

Науковці стверджують, що “компетентність у визначеній галузі – це поєднання відповідних знань і здібностей, що дозволяють обґрунтовано судити про цю сферу й ефективно діяти в ній” [144, с. 20–21], “фундаментальні шляхи навчання, ключові кваліфікації, кроснавчальні вміння або навички, ключові уявлення, опори, або опорні знання” [176, с. 8], “оцінна категорія, що характеризує людину як суб'єкта професійної діяльності, її здатність успішно виконувати свої повноваження” [176, с. 47], “рівень досягнень у рамках певної функції або роботи” [46], “здатність використовувати знання, розуміння і навички відповідно стандартів, ... вимог, що змінюються” [502, с. 8].

Отже, переважає думка, що, по-перше, компетенції — це “частина компетентності” [84, с. 2], “похідне, вужче від поняття “компетентність” [176, с. 48], а по-друге, компетенції — це “соціально закріплений освітній результат” [176, с. 49], вимоги “до освітньої підготовки” [468, с. 5] і ...“можуть бути сформовані шляхом навчання та розвитку” [503, с. 5]. Дані погляди на компетентність і компетенцію стали ключовими для нашого дослідження.

У зв'язку з вищезазначеним було введено поняття „освітні компетенції” як складні узагальнені способи діяльності, які опановує учень у процесі навчання, а компетентність — як результат набуття компетенцій, якісне володіння компетенціями [176, с. 9; 268, с. 248; 468], компетенції в дії [52]. Згідно думки Н. Бібік, компетенції можуть бути виведені як реальні вимоги до засвоєння учнями сукупності знань, способів діяльності, досвіду ставлень з певної галузі знань, якостей особистості, яка діє в соціумі [176, с. 49].

На основі спільних наукових пошуків, у найважливіших європейських документах з освітньої політики щодо впровадження Болонської декларації, “компетенції визначаються як динамічна комбінація характеристик, здібностей і позицій, що виступають метою освітніх програм” [358]. Тим часом ОЕСР “детально розглядає та спрямовує свою діяльність на проблему впровадження компетентностей у зміст освіти” [176, с. 9]. Спільні тенденції, “насамперед спроби розробити певну систему компетентностей на різних рівнях змісту” відмічаються міжнародними експертами в досвіді країн, які реалізують компетентнісний підхід до змісту освіти [там само, с. 22].

А втім, з середини 1990-х років вчені сходяться в головному, що компетенція є таким феноменом, за допомогою якого можна оцінити здатність людини до ефективного виконання певної роботи [10, с. 3 – 5; 215, с. 2; 287], “готовність людини до виконання певної роботи” [84, с. 2], відповідність вимогам праці [10, с. 3].

Таким чином, основним моментом у визначенні компетенцій можна визнати той, що вони як “соціально закріплені освітні результати” впливають на успішність і результативність роботи. Значить, вивчивши і сформулювавши компетенції для певного виду діяльності, їх можна цілеспрямовано розвивати, підвищувати ефективність роботи, відбирати потенційно успішних співробітників [10, с. 2–4; 84, с. 4–6]. До того ж, у публікаціях HR-менеджерів просліджується думка стосовно того, що, з одного боку, компетенції дають змогу налаштувати систему управління персоналом на достатньо точний підбір, навчання, оцінку та розвиток персоналу; а з другого боку, на пострадянському просторі старі й апробовані методи роботи з персоналом втрачають свою ефективність і зростає необхідність у нових технологіях та розробках [10; 47; 52; 84; 247; 336]. Саме тому практика потребує наукового підґрунтя та узгодженості з освітянською сферою. На наше переконання, освітні компетенції мають стати базою для компетенцій професійних.

Наш аналіз підтвердив, що на ринку праці розвиток поняття компетенція йшов від поняття “професійно важливі якості” (1950-1970 рр.) через термін “елемент кваліфікації” (кінець 1970-х років) до терміну “компетенція”, який шляхом розширення сутності досліджуваних феноменів почав використовуватись як більш широке поняття, що дозволяє описати практично всі елементи готовності людини до ефективної роботи. З точки зору HR–менеджерів (М. Гордєєв, М. Московчук, М. Соколов), компетенція включає два аспекти: один звернений до роботи, а інший – до людини (дослідниками компетенцій і компетентностей це описано науковими термінами та було вже зазначено у даному розділі). Саме тому практики розрізняють **компетенції посади** (у цьому випадку йдеться про вимоги, які необхідні для успішного виконання роботи) та **компетенції співробітника** (мова йде про готовність до виконання певної роботи з необхідним рівнем якості) [84, с. 2]. Цей погляд став для нас важливим для опису структурно-системного аспекту КК (див. підрозділ 1.2.1).

Також на підставі аналізу вищезазначених праць та тверджень науковців і практиків, можна констатувати, що у період 1990-х років активно розробляються методи оцінювання компетенцій, які стають головною складовою технологій добору кандидатів на ту чи іншу посаду. Відповідно до цього практики виділяють структуровані інтерв'ю, серед яких дійсно найскладнішим, але й найдостовірнішим (валідність до 0,45%) визнано інтерв'ю по компетенціях. Саме цей метод, за їх даними, “допомагає з високим ступенем достовірності передбачити, як виявить себе людина в нових умовах роботи” [52, с. 3]. Так, список компетенцій, згідно якого можна було б приймати управлінські рішення, на думку HR–менеджерів, має містити інформацію щодо 1) відповідності знань і навичок обов'язкам, що виконуються, з рекомендаціями стосовно переміщення та навчання; 2) потенціалу розвитку і здатності до роботи зі змінення діяльності; 3) готовності до змін і авторитетності; 4) цінностей та інтересів [84, с. 3].

Підсумовуючи, зазначимо, що вищенаведені факти демонструють існування в науковому просторі певної термінологічної та концептуальної

неузгодженості навколо цих понять. У виконаному дослідженні дотримуємося думки, що у тлумаченні понять “компетенція” і “компетентність” існує розбіжність, яка стає зрозумілою під час розгляду сутності понять у співвідношенні “процес – результат”, “функціональність – предметність”. Отже, з нашого погляду, поняття “компетенція” і “компетентність” неправомірно ототожнювати, оскільки виявлено суперечності в їх змістовному наповненні. *Компетентність (competence) (як більш широке поняття) відноситься до якостей особистості, функціональної сфери; а компетенція (competency) (більш вузьке поняття) відноситься до предметної, поведінкової сфери.* Ми підтримуємо думку, що пара “компетенція – компетентність” має являти собою системну єдність: компетенції – структурний компонент системи, компетентність – її процесуальність, динамічна складова” [52].

Проведений нами розгляд проблеми компетенцій і компетентностей дає також можливість відмітити наявність нових тенденцій, які просліджуються в останні роки. *По-перше*, нова парадигма освіти зорієнтована на формування потреби в постійному поповненні та оновленні знань, в удосконаленні вмінь і навичок, їх перетворенні в компетенції. *По-друге*, спираючись на компетентнісний підхід, який розглядає навчання як фундамент для чогось більш важливого, фахівцями країн-учасниць Болонського процесу, у тому числі й з України, активно уточнюється зміст компетенцій, які визнані найважливішими для випускників ВНЗ. *По-третє*, особливої ваги набуває кореляція освітніх та професійних компетенцій. На думку вчених, розробка нових вітчизняних стандартів вищої освіти, адаптація уніфікованих міжнародних професійних стандартів та створення актуальних освітніх програм, які базуються на відображенні якісних результатів освітнього та виробничого процесів шляхом визначення компетенцій, забезпечить звернення вищої освіти до запитів економіки та ринків праці, порівняність вітчизняних стандартів з європейськими освітніми та кваліфікаційними системами [84; 176; 228; 336 тощо]. Безперечно, відповідно до цього потребують уточнення співвідношення рівнів і обсягів

ключових, галузевих, предметних компетенцій, їх подання в нормативних документах.

Уважаємо, що постійний розвиток сфер прояву компетентностей створює нові умови для прояву та розвитку компетенцій, для їх дослідження. Доречно припустити, що завдяки цьому, як для вітчизняної практики підготовки кадрів та управління персоналом, так і для глобального процесу створення й уніфікації нових освітніх і професійних стандартів, розробка й використання компетенцій як фундаменту може виявитися дуже ефективним. Насправді, дану думку підтверджено суттєвим загостренням за останні три-чотири роки на українському ринку праці боротьби за інтелект і таланти, яка потребує від фахівців по роботі з персоналом звернення до більш тонких і складних методів, а саме її розробки та використання компетенцій [52].

Таким чином, проведений аналіз дав нам розуміння як щодо сутності самих підходів, взаємозалежності досліджуваних понять одне від одного, так і розуміння щодо суспільних процесів навколо компетенцій і компетентностей, кваліфікацій та освітньо-професійних стандартів. І якщо за вихідні положення нашого дослідження взяти визначення, що “компетенція — це така частина компетентності, за допомогою якої можна виміряти готовність людини до виконання певної роботи” [84, с. 2], і що компетенції є “вимогами до освітньої підготовки” [468, с. 5] та “можуть бути сформовані шляхом навчання та розвитку”, то значить, вивчивши і сформулювавши компетенції для певного виду діяльності, їх можна цілеспрямовано формувати та розвивати. Оскільки ця дискусія до сих пір триває, думка автора є лише часткою цієї дискусії.

Внаслідок проведеного аналізу ми дійшли висновку, що *на філософському рівні* “компетенція” — це об’єктивна категорія, яка, в *широкому розумінні*, є результатом соціалізації і являє собою динамічну систему знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей особистості; необхідна для ефективної професійної діяльності та особистісного розвитку; а *у вузькому розумінні* є а) результатом процесу освіти, інтегрованими характеристиками якості освіти або

ж б) функціональними вимогами. Ця система має певну ієрархічну структуру, здатна до самоорганізації та саморозвитку. *На предметному рівні* феномен “**компетенція**” будемо розуміти як таку частину компетентності, за допомогою якої можна виміряти готовність людини до виконання певної роботи, освітньо-кваліфікаційні вимоги та соціально закріпленій у сукупності знань, умінь, навичок і досвіду освітній результат, який впливає на успішність і результативність роботи.

Необхідно розширити глибину аналізу, детально досліджувати компетенції у специфічних сферах, тому що на цьому рівні компетенції мають найконкретніше значення. Вважаємо також, що головну увагу тут слід приділити оновленню змісту освіти на різних рівнях (галузевому, предметному, міжпредметному), який містив би можливості для формування очікуваних компетенцій.

1.1.2. Сутність поняття “комунікативна компетенція”.

Визначаючи поняття “комунікативна компетенція”, вважали за доцільне з’ясувати сутність, функції і структуру КК та комунікативної компетентності, взаємозв’язок між цими поняттями, а також визначити місце КК серед ключових та професійних компетенцій.

Для нашого дослідження важливо підкреслити, що КК визначається вченими складовою більш глобальних компетенцій: ключових або професійних. Так, на думку аналітиків з розвитку людських ресурсів, КК наряду з управлінськими та аналітичними компетенціями, входить до структури професійних компетенцій [247]. Проте дослідники Бельгії і Фінляндії, наприклад, виділяють КК у структурі ключових компетенцій [158]. Такої ж думки дотримуються вчені Н. Вінник [65] і Т. Ісаєва [144, С. 15 – 21]. Науковці Австрії, Німеччині та Нідерландів навпаки не відносять КК до ключових компетенцій [158]. Інші ж (І. Фірман, О. Чумакова) поряд з компетенцією вирішення проблем та інформаційною компетенцією виділяють КК як ключову навчальну компетенцію (“компетенцію учнів”) [109].

До того ж, як показало наше дослідження, в країнах Європи (Австрія, Бельгія, Німеччина, Фінляндія, Нідерланди) склалось різне розуміння ключових компетенцій та їх структури [64; 158]. І в СНД (О. Бондаревська, І. Зимня, П. Каптерєв, С. Кульневич), у той час, як згідно типології професійних компетенцій розрізняють і описують: 1) прості (базові) компетенції, які формуються на основі знань, вмінь, здібностей, легко фіксуються, виявляються в певних видах діяльності; та 2) ключові компетенції – занадто складні для обліку та виміру, які виявляються в усіх видах діяльності, в усіх відношеннях особистості зі світом, відображають духовний світ особистості та змісти її діяльності [47; 127; 136], у той же час, ученими по-різному визначається місце та роль тих чи інших компетенцій у загальній моделі компетенцій.

Більш того, останні роки на різних рівнях широко аналізуються вимоги до професійних компетенцій, які мають бути сформовані у сучасних фахівців у різних сферах, особливо у зв'язку з приєднанням до Болонського процесу. Тому що на вищу школу покладається особливе завдання – підготувати компетентнісного фахівця. Відповідно до цього та зважаючи на предмет нашого дослідження, постає потреба в розумінні ролі, структури і функцій КК, включеності КК до інших видів компетенцій. Результати нашого аналізу щодо включеності КК до професійних або ключових компетенцій за різними джерелами представлено в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3
Включеність комунікативної компетенції до видів професійних/ключових компетенцій за різними джерелами

Автор	Включеність комунікативної компетенції до видів професійних/ключових компетенцій
Н. Вінник	Звертає увагу на те, що серед п'яти ключових компетенцій, яким надається особливого значення у професійній освіті країн Європейського Союзу: комунікативна компетенція , соціальна компетенція, соціально-інформаційна компетенція, когнітивна компетенція, спеціальна компетенція [65].
Т. Ісаєва	Професійно-особистісні компетенції: комунікативні компетенції , адаптаційно-цивілізаційні компетенції, соціальні компетенції, соціально-організаційні компетенції, ціннісно-змістовні компетенції [144, с. 15 – 21].
Мегапост	Професійні компетенції: управлінські компетенції, комунікативні компетенції , аналітичні компетенції, професійні (предметні/методичні) компетенції [247]

В. Кожевников	Бельгія серед ключових компетенцій виділяє такі: соціальні компетенції, комунікативні компетенції , уміння співпрацювати, компетенція в опануванні бази даних інформаційно-комп'ютерних технологій, самоврядування та саморегуляція, уміння критично мислити, діяти тощо [163].
В. Кожевников	Фінляндія серед ключових компетенцій виділяє такі: пізнавальна компетенція, уміння оперувати в умовах змінювання, соціальна компетенція, особистісні компетенції, творчі компетенції, педагогічні та комунікативні компетенції , адміністративні компетенції, стратегічні компетенції [163].
HR-аналітики (Мегапост)	Комунікативна компетенція , наряду з управлінськими та аналітичними компетенціями, входить до структури професійних компетенцій [247].

Наведений нами у таблиці 1.3 далеко не повний перелік наукових поглядів щодо включеності КК до видів професійних або ключових компетенцій підтверджує віднесеність КК до компетенцій професійних, ключових, що стало

ключовим для нашого дослідження феномену КК, бо тим самим постулюється важливість для різних систем підготовки та підвищення кваліфікації фахівців наукового вивчення КК, її структури, шляхів формування й удосконалення.

КК є системним і складним утворенням. Так, за твердженням Р. Белла, у сучасній соціолінгвістиці КК розуміють як систему, що виконує функцію балансування існуючих мовних форм, які визначаються з опорою на мовну компетенцію комуніканта для виконання певних соціальних функцій [27]. Науковці акцентували на нерозривній єдності компетенції і комунікації (Н. Бориско, М. Вятютнєв, І. Зимня, В. Іванісова, Д. Ізаренков, В. Лукашенко, Р. Мільруд, В. Приходько, М. Приходько, В. Сластьонін, Д. Хаймс та ін.). Так, спираючись на положення, що вживання мови вимагає чогось більшого, ніж знання про мову, Д. Хаймс у 1966 р. запропонував концепцію КК, обґрунтував сутність поняття і довів його необхідність. Він стверджував, що той, хто говорить, може продукувати граматично вірні речення і при цьому недоречно їх використовувати. КК він визначав як внутрішнє знання ситуативної доцільності мови і включив у неї уміння не тільки формувати граматично правильні речення, але й вірно використовувати їх відповідно до контексту [510, с. 4]. На думку вченого, соціолінгвістична (чи, більш широко,

комунікативна) компетенція дозволяє людині бути не просто мовцем, а членом соціально зумовленої системи спілкування. Для соціолінгвістичного опису мовної здатності людини та її вияву у мовній діяльності, за Д. Хаймсом, суттєвими є три компоненти: словесний репертуар (*verbal repertoire*), мовні звичаї і шаблони (*linguistic routines*) — уявлення про типи організації різних за жанром текстів, правила спілкування двох і більше мовців та ін., а також мовна поведінка (*domains of language behavior*) або сфери комунікативної поведінки (Hymes, 1972: 280) [247; 510].

На необхідність вивчення мовної здатності людини у зв'язку з процесами соціалізації, з широким соціальним контекстом, у якому протікає мовна діяльність людей, вказували У. Лабов, С. Ервін-Тріпп, Ч. Філмор, Л. Крисін. С. Ервін-Тріпп надає перевагу термінові "соціолінгвістична компетенція", оскільки, на його думку, необхідно "виключити багато форм володіння немовною комунікацією" (Ervin-Tripp, 1973, 293). У літературі використовується також термін "мовленнєва компетенція" — у значенні, близькому до значення терміна "комунікативна компетенція" [134; 212, с. 90]. Деякі вчені розуміють під комунікативними вміннями комунікативну мовну компетенцію (Л. Маєвська) [214, с. 90]. Так, Л. Маєвська синонімічно розуміє поняття комунікативної і мовної компетенцій [там само].

Різні підходи науковців до визначення поняття "комунікативна компетенція" в узагальненому вигляді представлені нами в таблиці 1.4.

Аналіз наукових доробків вчених (табл. 1.4) стосовно сутності поняття КК дозволив описати її на філософському і предметному рівнях.

Такий підхід *уперше* дав змогу визначити **КК (на філософському рівні)** як об'єктивну категорію, яка, в *широкому розумінні*, є результатом соціалізації, являє собою динамічну систему знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей особистості, яка необхідна для ефективно комунікативної діяльності та особистісного розвитку; а в *вужькому розумінні* є а) результатом процесу

комунікативної підготовки, інтегрованими характеристиками якості освіти або ж б) функціональними вимогами.

КК (на предметному рівні) — така частина комунікативної компетентності, за допомогою якої, в *широкому розумінні*, можна виміряти готовність людини до виконання комунікативних завдань; освітньо-кваліфікаційні вимоги та соціально закріпленій у сукупності знань, умінь, навичок і досвіду освітній результат, який забезпечує людині можливість діяти на варіативно-адаптивному рівні в залежності від конкретної мовленнєвої ситуації, застосовуючи специфічні вербальні та невербальні засоби, та який впливає на успішність і результативність роботи. У *вужкій трактовці*, під КК розуміємо знання мови, високий рівень практичного володіння як вербальними, так і невербальними її засобами, а також досвід володіння мовою на варіативно-адаптивному рівні в залежності від конкретної мовленнєвої ситуації.

Дане сформульоване нами визначення КК візьмемо за основу для подальшого трактування феномену „КК фахівців митної служби”.

Певний інтерес для нашого дослідження має проблема співвідношення КК і комунікативної компетентності, комунікативної компетентності та комунікативних здібностей. Аналіз цих категорій здійснено у ряді досліджень [101, с. 39; 109, с. 31, с. 69; 127; 212; 324]. Компетентність при цьому трактується як деяка характеристика поведінки, домінуюча форма активності особистості,

Таблиця 1.4

Підходи науковців до визначення поняття “комунікативна компетенція”

Автор 1	Визначення поняття “комунікативна компетенція” 2
Міністерство освіти і науки України	сума знань, умінь та характерних рис, що забезпечують людині можливість діяти, застосовуючи специфічні лінгвальні та позалінгвальні засоби [361].
Д. Хаймс (1972)	внутрішнє знання ситуативної доцільності мови; уміння не тільки формувати граматично правильні речення, але й вірно використовувати їх відповідно до контексту [508].
М. Вятютнев	здатність людини спілкуватися в трудовій і навчальній діяльності,

(1984)	задовольняючи свої інтелектуальні запити [73, с. 70].
Р. Мільруд (2003)	(в широкому розумінні) “області успішної дії”, які існують як: а) знання предмета (здатність видобувати мову з пам’яті); б) комунікативні уміння (дії в ситуаціях спілкування); в) використання поза школою [243]
В. Іванісова	здатність користуватись мовою залежно від конкретної ситуації [134].
ун-т ім. Грінченка, рекламний сайт, лінк “Про комісію”	здатність користуватися мовою залежно від конкретної ситуації [360].
Н. Завіниченко	володіння навичками взаємодії з оточуючими людьми, вміння роботи в групі, знайомство з різними соціальними ролями [115].
Н. Вінник	володіння технологіями усного і письмового спілкування різними мовами, в тому числі й мовою комп’ютерного програмування, включаючи спілкування через Internet” [64, С. 52 - 56; 65]
А. Хуторський	складова освітньої компетенції [468].
Т. Петракова	здатність особистості орієнтуватись у різних ситуаціях, заснована на знаннях і почуттєвому досвіді індивіда; адекватному сприйманні міжособистісних відносин й умов соціального середовища . Комунікативна компетенція набувається в процесі соціалізації особистості під впливом комплексу соціальних факторів: культурно-етнічна приналежність, рівень освіти, соціальний стан, професія, вік [326, с.8; 302].
О. Дудник	здатність вступати в контакт, висловлювати свою точку зору, слухати й розуміти точку зору співрозмовника, вести дискусію і т.ін.; готовність вирішувати комунікативні завдання, адекватно вести себе в різних соціальних ситуаціях, компетенції; володіння устним і писемним спілкуванням, декількома мовами [109].
В.Сластьонін	володіння іноземними мовами, високий рівень культури мовлення [324].
В. Лукашенко	уміння результативно використовувати мову як для рецепції, так і для продукції – в реальних життєвих ситуаціях. [212].
Ю. Федоренко	знання, уміння та навички, необхідні для розуміння чужих та породження власних програм мовленнєвої поведінки, адекватних цілям, сферам, ситуаціям спілкування [460; с. 11].
Д. Ізаренков (1990)	здатність людини до спілкування в одному, декількох або всіх видах мовленнєвої діяльності, яка являє собою отримане в процесі природньої комунікації або спеціально організованого навчання особливу якість мовленнєвої особистості [138; с. 55]
Л. Маєвська	комунікативні вміння [214, с. 90].

сформованість відповідних навичок та вмінь, ступінь освоєння певної діяльності. Здібності ж характеризуються як потенційні можливості та задатки, від яких залежить швидкість, якість і рівень сформованості відповідної компетентності [127]. Поняття компетентність розкривається у зв’язку із здатністю суб’єкта до навчання, розуміється як результат навчання, а здібності

як передумова, здатність до успішного навчання (Б. Ананьев, Н. Менчинская, З. Калмикова, С. Жуйков, Г. Сабурова та ін.).

Відповідно комунікативна компетентність інтерпретується деякими науковцями як здатність людини встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми [145; с. 31; 193; 328 та ін.]. На думку Н. Завіниченко, до її складу входить певна сукупність знань та умінь, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу. Комунікативна компетентність розглядається вченою як ступінь задовільного оволодіння певними нормами спілкування, поведінки, як результат навчання, засвоєння соціально-психологічних еталонів, стандартів, стереотипів поведінки, оволодіння “технікою” спілкування [115, с. 31]. В. Потапов розглядає комунікативну компетентність як обов’язкову умову успішного протікання процесу спілкування та характеризує її як систему внутрішніх ресурсів, необхідних для формування ефективної дії в певних ситуаціях міжособистісної взаємодії [351]. Бельгійські експерти також оперують поняттям комунікативних компетентностей (зокрема наполегливість, вміння відповідати за себе та зрілі рішення), але розуміють їх як субкатегорію соціальних компетентностей [176, с. 32].

Аналізуючи структуру переліку компетентностей, яка була запропонована В. Урським, слід відзначити, що компетентність у сфері комунікативної діяльності представлена ним, насамперед, з позицій соціології, коли йдеться про толерантність, сприйняття плюралізму, вміння цивілізовано обстоювати свої переконання перед опонентами [там само, с. 36 – 38]. На нашу думку, таке визначення недостатньо характеризує процес навчання й використання мови для професійної діяльності, тим самим і предмет нашого дослідження. Тому поняття КК розглядається у нашій роботі з позицій компетентнісного, комунікативно-діяльнісного та особистісного підходів, як і сам процес навчання ділової комунікації.

Описані підходи науковців до визначення поняття “комунікативна

компетентність” для наочності представлені у таблиці 1.5.

Зважаючи на викладене у таблицях 1.4 і 1.5 можна підтвердити, що на сьогодні в науці ще немає системного та взаємоузгодженого підходу до визначення сутності понять КК та комунікативної компетентності [64; 65; 101; 109; 112; 115; 134; 176; 212; 212; 358; 351; 361; 468 тощо]. Але для нашого дослідження таке глибоке і всебічне вивчення проблеми КК і комунікативної компетентності у лінгвістиці й суміжних науках, розуміння їх взаємозв'язку дає змогу в педагогіці застосувати компетентнісний підхід до опису досліджуємого феномену та до формування КК.

Д. Хаймс розглядав КК з позицій соціолінгвістики. Запропонована ним на початку 70-х концепція КК почала широко розповсюджуватися. Так з'явилися різні типи компетенцій, які, за твердженням багатьох учених (Д. Хаймс, М. Кенел, Р. Кліффорд, М. Свейн, М. Халідей, Л. Бахман і А. Палмер, М. Вятютнев та ін.), слід включити в загальне поняття КК. У 1999 р. К. Орвіг зробив анотацію, узагальнив та описав вісім аспектів КК [505]. На нашу думку, сьогодні ці завдання стають ще більш актуальними та нагальними, про що свідчить постійний і стрімко зростаючий науковий інтерес до проблеми КК (Н. Бориско, Є. Верещагін, І.Зимня, Н. Ішханян, В. Костомаров, В. Лукашенко, Т. Опанасенко, Л. Смелякова, Г. Томахін, В. Топалова та ін.). Проте, наскільки нам відомо, КК фахівців митної служби та її аспектному аналізу увагу вчених приділено не було. Однак, на наше переконання, саме такий аналіз дасть змогу виявити сутність поняття КК та зміст необхідної комунікативної підготовки, що стане підґрунтям моделі формування КК. Саме до розгляду цих питань перейдемо в наступних розділах.

Таблиця 1.5

Підходи науковців до визначення поняття “комунікативна компетентність”

Автор	Визначення поняття “комунікативна компетентність”
1	2
В. М. Приходько,	не просто навички застосування мовних і немовних засобів в

М. І. Приходько	конкретному контексті і ситуації спілкування, уміння ефективно впливати на співбесідника, але й уява про діяльнішу мету свого мовлення, усвідомлення комунікативного сенсу спілкування, творче володіння лексичним запасом і необхідними граматико-синтаксичними схемами, інтелектуальна готовність до прийняття мотивованого рішення про закінчення висловлювання [358]
Н. Завіниченко (2003)	заснована на знаннях та чуттєвому досвіді здатність орієнтуватися у ситуаціях професійного спілкування, розуміти мотиви, інтенції, стратегії поведінки, фрустрації, як свої власні, так і партнерів по спілкуванню, рівень освоєння технології та психотехніки спілкування. [115, с.69]; ступінь задовільного оволодіння певними нормами спілкування, поведінки, як результат навчання, засвоєння соціально-психологічних еталонів, стандартів, стереотипів поведінки, оволодіння “технікою” спілкування. До її складу входить певна сукупність знань та умінь, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу [там само, с.31].
Ю. Ємельянов	певна ідейно-моральна категорія, що регулює всю систему ставлень людини до природного і соціального світу, а також до самої себе, як синтезу цих двох світів [112, с. 39]. Комунікативна компетентність завжди набувається у соціальному контексті. Основними факторами, що детермінують її розвиток, є життєвий досвід людини, її загальна ерудиція, мистецтво, спеціальні наукові методи [там само].
В. Уруський	толерантність, сприйняття плюралізму, вміння цивілізовано обстоювати свої переконання перед опонентами [176, С. 36 – 38].
Бельгійські експерти	наполегливість, вміння відповідати за себе та зрілі рішення; субкатегорія соціальних компетентностей [176, с. 32].
В. Лукашенко	ознака розумової діяльності: настанова на аналіз, здатність до самооцінки та інтерпретації своєї комунікативної поведінки; гнучке реагування на різні комунікативні ситуації; уміння ініціювати й самостійно організувати комунікативну взаємодію [212].
В. Потапов	система внутрішніх ресурсів, необхідних для формування ефективної дії в певних ситуаціях міжособистісної взаємодії [351].

1.2. Комунікативна компетенція фахівців митної служби у призмі аспектного аналізу

1.2.1. Структурний аспект комунікативної компетенції митників.

Розумінню сутності поняття КК та шляхів формування й удосконалення КК, особливо для певної цільової групи, сприяє аналіз її структури. Тому зупинимося на даному питанні більш детально, розглянувши думки різних науковців (таблиця 1.6). Слід зазначити, що деякі вчені (В. Коккота, 1989; В.

Топалова, 1998; В. Лукашенко, 2009) поняття “структура” і “модель” використовують як синоніми [166, С. 19-20; 450, с. 14; 212].

Наш аналіз (див. табл. 1.6) наочно підтвердив, що вчені не дійшли єдності щодо структури КК. Однак, ми вважаємо, цей факт зумовлюється тим, що науковці, по-перше, спираються в своїх дослідженнях на різні підходи (лінгводидактичний, соціолінгвістичний, прагматичний, функціональний тощо), а по-друге, описують структуру КК для різних цільових груп і предметних сфер. Так, Ю. Федоренко розглядає структуру КК старшокласників [460], Д. Ізаренков фокусується на базисних складових КК і її формуванні у студентів-нефілологів [138]. Т. Ісаєвою детально розкрито зміст КК як складової професійно-особистісних компетенцій викладача ВНЗ [144], О. Малицька визначає компоненти КК майбутніх педагогів [222, с. 8] тощо. Отже, суттєвий інтерес для нашого дослідження становить саме наявність наукових доробків на основі різних підходів, для різних цільових груп і предметних сфер.

Слід зазначити, що Загальноєвропейські Рекомендації Ради Європи з мовної освіти започаткували новий підхід до навчання мови. Учені роблять наголос на тому, що раніше знати мову — це знати слова, граматичні правила; зараз — це означає володіти і розвивати комунікативну компетенцію [116, С. 101 – 108]. Йдеться про те, що знання мови не є самоціллю, в соціумі важливим є саме спілкування, мовленнєва дія та її наслідки. Згідно зазначених Рекомендацій

КК обіймає такі компетенції, як: 1) соціокультурна компетенція (це не лише знання особливостей тієї чи іншої країни і мови, а й здатність діяти у рамках цього суспільства); 2) мовленнєва компетенція (мовлення, аудіювання, читання, письмо); 3) прагматичні компетенції – раніше вони називалися загальноучбові вміння і навички: а) дискурсивні – це здатність керувати мовленням і структурувати його у відповідності з темою; б) функціональні -

здатність продуціювати всі форми мовленнєвих висловлювань; в) компетенції інтеракції –

Таблиця 1.6

Структура комунікативної компетенції за різними джерелами

Автор	Структура комунікативної компетенції
1	2
Рекомендації з мовної освіти (Рада Європи, 2003)	мовленнєва компетенція; соціокультурна компетенція; прагматичні компетенції: а) дискурсивні компетенції, б) функціональні компетенції, в) компетенції інтеракції [116]
Д. Хаймс (Hymes, 1972, 280).	лінгвістичні аспекти КК: фонологічна компетенція, орфографічна компетенція, граматична компетенція, лексична компетенція та прагматичні аспекти КК: функціональна компетенція, дискурсивна компетенція (діалогова інтеракція), інтеракційна компетенція, культурна компетенція [510, с.280]
М. Кенел, М. Свейн (Canale M., Swain M., 1980)	лінгвістична компетенція, дискурсивна компетенція, стратегічна компетенція, соціолінгвістична компетенція [495, С.1 – 47]
М.Халідей (Halliday, М.А.К., 1970)	Модель КК виходить із взаємозв'язку трьох "світів" - тексту, його ідеї (концепції) та інтерпретаторів [507, С. 136–169]
Л.Бахман і А. Палмер (. Bachman L., A. Palmer, 1982)	1) лінгвістична компетенція (складається з організаційної, прагматичної, функціональної та соціолінгвістичної компетенції); 2) стратегічна компетенція; 3) психомоторні уміння, когнітивні процеси [494, С. 128—143]
М. Вятютнев (М.Вятютнев, 1984)	дві компетенції - в продукуванні й сприйнятті відповідно до процесів породження й реценції мовлення [73, с. 72]; лінгвістична, психологічна та соціолінгвістична компетенції [там само]
Л. Бахман (Bachman L., 1990).	організаційна компетенція (включає граматичну і дискурсивну компетенції) і прагматична компетенція (включає соціолінгвістичну та “ілокутивну” компетенцію) [212; 493]
Д. Изаренков (Д.И. Изаренков, 1990)	1.) мовна компетенція; 2.) предметна компетенція; 3.) прагматична компетенція [138, С. 54-60]
С.Ніколаєва, 1999	мовна, мовленнєва, соціокультурна [263]
О. Гром (Е.Н. Гром, 1999)	мовна, мовленнєва, соціокультурна компетенції [91]
Р. Милбруд, І. Максимова (Р.П. Милбруд, И.Р. Максимова, 2000)	лінгвістична, прагматична, когнітивна, інформативна компетенції [243]
В. Рижов (В.В. Рьжов, 2001)	лінгвістична, соціолінгвістична, дискурсивна, стратегічна, соціокультурна, соціальна, психологічна компетенції [414]
О. Ломакіна (О.Е. Ломакіна, 2002)	мовна, соціокультурна, стратегічна й учбова компетенції [209]
О. Соловова (Е.Н. Соловова, 2002)	лінгвістична, соціолінгвістична, соціокультурна, стратегічна, дискурсивна, соціальна компетенції [432]
О. Астахова (Е. Л. Астахова, 2003)	лінгвістична, прагматична, соціолінгвістична, соціокультурна, дискурсивна компетенції [17]
О. Іванова	лінгвістична, соціолінгвістична, прагматична компетенції [135]

(Е.Г. Иванова, 2003)	
Н. Завіниченко (2003)	сукупність знань та умінь, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу [115, с.31]

Продовж. табл. 1.6

Т. Печенева (Т.А. Печенева, 2003)	обізнаність у лінгвістичній теорії, усвідомлення її як системи правил і загальних приписів, які регулюють використання засобів мови в мовленні; здатність аналізувати мовленнєву ситуацію та у відповідності до неї обирати програму (вербальну і невербальну) мовленнєвої поведінки; знання мовленнєвої теорії, володіння основними мовними (розпізнавати, класифікувати) та мовленнєвими (вибирати, актуалізувати) вміннями [328]
І. Бім (И. Бим, 2004)	мовна, мовленнєва, соціокультурна, компенсаторна, учбово-пізнавальна компетенції [36, С. 30 – 33]
О. Малицька (2006)	толерантність, упевненість, адаптивність, тактовність, самовладання, організаторські здатності, цілеспрямованість, відповідальність та ін. [222, с. 8]
Державний стандарт базової і повної середньої освіти від 14.01.2004	мовна, мовленнєва, соціокультурна і діяльнісна (стратегічна) [101]
Ю. Федоренко (2005)	мовленнєва компетенція; мовна компетенція; дискурсивна компетенція; соціокультурна та соціолінгвістична компетенції; стратегічна компетенція [460]
Проект Державного освітнього стандарту з іноземної мови, 1998	мовленнєва, мовна та соціокультурна, які, у свою чергу, також включають цілий ряд компетенцій [400]
В. Топалова (1998)	1) країнознавча компетенція; 2) соціолінгвістична компетенція; 3) лінгвістична компетенція; 4) дискурсивна компетенція; 5) стратегічна компетенція; 6) ілюктивна компетенція [450, с. 14]
Н. Гез (Н. И. Гез, 1985)	1) вербально-комунікативна компетенція; 2) лінгвістична компетенція; 3) вербально-когнітивна компетенція; 4) метакомунікативна компетенція [76, с. 17]
В. Коккота (1989)	1) фонологічна компетенція; 2) лексико-граматична компетенція; 3) соціолінгвістична компетенція; 4) країнознавчі знання, навички й уміння, що забезпечуються дискурсивною, ілюктивною та стратегічною компетенціями. До країнознавчої компетенції він відносить і лінгвокраїнознавчу компетенцію — знання та правила використання таких іншомовних слів і висловів, що називають предмети, явища, факти, ідеї, яких або немає у своїй країні, або називаються вони інакше, тобто безеквівалентних слів та виразів [166, С. 19-20]
Р. Кліффорд (Clifford, R.T., 1981)	функція, тематика та точність в комунікативних актах (трисекційна модель КК) [475]
Т. Колодько (2005)	соціокультурна компетенція, складовими якої, в свою чергу, є: країнознавча компетенція, лінгвокраїнознавча компетенція, соціолінгвістична компетенція. В основу структури соціокультурної компетенції покладено принцип інтеграції змісту соціокультурної компетенції: знань (країнознавчі, лінгвокраїнознавчі, соціолінгвістичні); умінь і навичок застосовувати ці знання [167, с. 11]
О. Дудник	поінформованість в лінгвістичній теорії, усвідомлення її як системи правил і загальних вимог, які регулюють використання мовних засобів у мовленні; знання мовленнєвої теорії, володіння основними мовними (пізнавати, класифікувати) і мовленнєвими (вибирати, актуалізувати) вміннями; здатність аналізувати мовленнєву ситуацію і у відповідності до неї обирати програму (вербальну і невербальну) мовленнєвої поведінки [109]

здатність до соціальної взаємодії за певними схемами, моделями, починаючи від знайомства до інших ритуалів [116, С. 101 – 108].

В. Лукашенко причинами такого розкиду думок щодо даної лінгводидактичної категорії вважає: термінологічні особливості словосполучення “комунікативна компетенція”, зважаючи на специфічну атрибутивність першого елемента; багатоаспектність даної категорії, що розглядає мову як об'єктивну семіотичну систему, з одного боку, і суб'єктивне сприйняття інформації, з іншого [212, с. 3]. Не можна не погодитися з думкою вченого, що не дивлячись на різне трактування структури КК, її можна визначити як уміння результативно використовувати мову як для рецепції, так і для продукції – в реальних життєвих ситуаціях [там само, с. 3]. Більш того, у психолого-педагогічній літературі наголошується, що КК набувається в процесі соціалізації особистості під впливом комплексу соціальних факторів, серед яких: культурно-етнічна приналежність, рівень освіти, соціальний стан, професія, вік [222, с. 8].

Попри наявність різних думок, аналіз наведених структур КК переконливо свідчить про те, що всі вони побудовані на засадах системного підходу, який передбачає дослідження КК як системи, визначення її внутрішніх якостей, зв'язків і відношень. У межах такого підходу КК, як будь-який системний об'єкт, допускає поділ на численні мікросистеми, залежно від конкретних завдань, поставлених у дослідженні.

Представлені структури КК, як нам уявляється, є спробою описати й пояснити складне явище КК через виділення багатьох її елементів, серед яких, на думку багатьох вчених, суттєвими є лінгвістична, соціолінгвістична та стратегічна компетенції (Л.Бахман і А. Палмер, М.Кенел і М.Свейн, В. Коккота, В. Рижов, О. Соловова, В. Топалова, Ю. Федоренко) [494, С. 19–20; 495; 414; 432; 450, с. 14; 460, с. 11].

Аналіз дозволяє стверджувати, що різні галузі потребують відповідної структури та моделі КК, які б найбільш повно відповідали меті її прояву. Так, наприклад, для методики навчання іноземних мов найбільш прийнятною, на нашу думку, є структура (за термінологією її автора – модель), запропонована

В. Коккотою, який виділяє у складі КК серед інших і країнознавчу компетенцію, адже володіння країнознавчою та лінгвокраїнознавчою інформацією, навичками її адекватного використання є передумовою успішного та якісного спілкування, що, в свою чергу, є метою комунікативно-діяльнісного підходу до навчання іноземних мов [166, С. 19Ї20]. Важливим для зростання уваги до феномену КК є, на наш погляд, той факт, що структура КК репрезентована у „Проекті державного освітнього стандарту з іноземної мови” 1998 р. Вона побудована на системному принципі та „складається з трьох головних видів компетенції: мовленнєвої, мовної та соціокультурної, які, в свою чергу, також включають цілий ряд компетенцій” [400].

Доречно підкреслити, що починаючи з 70-х рр. ХХ ст. дослідники КК акцентували увагу на моделюванні цього феномену у вигляді опису взаємозв’язків, схем або малюнків, які певною мірою характеризують досліджувану категорію, відображають і відтворюють у спрощеному вигляді структуру, властивості, взаємозв’язки та відношення між елементами КК. Так, М. Халідей (Halliday, М.А.К., 1970) будує свою модель КК на взаємозв’язку трьох „світів” Ї тексту, його ідеї (концепції) та інтерпретаторів [507, С. 136–169], а Р. Кліффорд (Clifford, R.Т., 1981) описує трисекційну модель іншомовної КК з її компонентами: функцією, тематикою та точністю в комунікативних актах [475].

Вищенаведені думки вчених репрезентують різні погляди на структуру КК і переконують у доцільності застосування системного підходу й аспектного аналізу до вивчення КК з метою з’ясування сутності та структури поняття КК фахівців у галузі митної справи.

Отже, в нашому дослідженні увага зосереджується на сутності та структурі КК фахівців у галузі митної справи. І ця особлива функціональність має, на наше переконання, значний вплив на феномен КК митників.

Провідним для нашого дослідження став, насамперед, компонентно-структурний підхід, згідно якого сутність КК розглядається нами як динамічна система, що постійно розвивається й удосконалюється.

Уперше для КК зазначений підхід дав змогу представити двовекторну¹ структуру КК (на прикладі митної справи), а саме, розрізнити компетенції фахівця і компетенції посади, отже, описати двовекторність феномену, що досліджується. Зазначимо, що двовекторність (від лат. *vector* – той, що несе, везе) розглядаємо як два відрізки, яким надано визначений напрямок [431, с. 201].

На нашу думку, визначаючи **КК як компетенцію фахівця**, мова йде про готовність фахівця до виконання певної комунікативної діяльності з необхідним рівнем якості. Отже, акцентуються комунікативна поведінка та комунікативні відношення, основою яких розглядається рівень сформованості КК фахівця та можливості удосконалення КК у різнорівневій системі професійної комунікативної підготовки митників. Ми дійшли висновку, що *сутність КК як компетенції фахівця полягає в тому, що вона виступає поведінковою компетенцією (особистісною компетенцією) І „знаю, як себе поводити”*. Поведінкові компетенції визначаються як „відносно сталі характеристики особистості, причинно пов’язані з ефективним або відмінним виконанням роботи” [84, с. 9].

У випадку, коли КК розглядається як **компетенція посади**, на наш погляд, йдеться про вимоги, які необхідні для успішного виконання комунікативних завдань згідно посади, тобто про стандарти роботи і процесів для певного рівня посад. В основу вимог мають бути закладені функціональні обов’язки, знання, вміння та досвід. Уважаємо за можливе зазначити, що *сутність КК як компетенції посади полягає в тому, що вона виступає функціональною (процесуальною) компетенцією „(навички або ноу-хау) і включає те, що “людина, яка працює в даній професійній сфері, має бути*

¹ Термін авторський, вводиться свідомо з надією на сприйняття його і впровадження в науковий обіг

спроможна зробити...[i] здатна продемонструвати” [там само, с. 9; 435]. Схематично КК як двовекторний феномен представлено в табл. 1.7. Ми дійшли висновку, що з одного боку, виявляється ієрархічність двовекторної структури КК, а саме: *КК посади шляхом застосування стандартів роботи і процесів визначає необхідний рівень КК фахівця*. Схематично ця ієрархія виглядає наступним чином:

КК посади

↓(механізми: стандарти роботи і процесів)

КК фахівця

Рис.1.1. Ієрархічність двовекторної структури комунікативної компетенції.

Таблиця 1.7

Сутність комунікативної компетенції як двовекторного феномену

КК як двовекторний феномен	Механізми	Інструменти	Сутність КК
КК як компетенція посади (вимоги, необхідні для успішного виконання комунікативних завдань згідно посади)	стандарти роботи і процесів (для певного рівня посад)	функціональні обов'язки, знання, вміння та досвід	КК виступає як функціональна компетенція (включає те, що “людина, яка працює в даній професійній сфері, має бути спроможна зробити...[i] здатна продемонструвати”) [84, с. 9]
КК як компетенція фахівця (готовність фахівця до виконання певної комунікативної діяльності з необхідним рівнем якості)	комунікативна поведінка та комунікативні відношення	рівень сформованості КК фахівця та можливості удосконалення КК у різномірній системі професійної комунікативної підготовки	КК виступає як поведінкова компетенція (особистісна: „знаю, як себе поводити”)

З іншого боку, можна передбачити можливість парадоксу, який полягає в тому, що наявний рівень КК фахівця може значно перевищувати вимоги до рівня КК посади.

Зважаючи на вищевикладене, можна допустити, що для будь-якої галузі структура КК як компетенції фахівця та структура КК як компетенції посади

будуть дещо розрізнятися. *КК фахівця* буде виступати особистісною (поведінковою) компетенцією, що виявляє характеристики особистості, пов'язані з відмінним виконанням роботи („знаю, як себе поводити”). Її можна формувати й удосконалювати, щоб вона відповідала КК посади, тобто стала функціональною (процесуальною) компетенцією.

На нашу думку, саме двовекторність структури КК є підґрунтям того, що КК без соціально-значущої діяльності не втрачає всякий зміст (на відміну від компетентності).

Слід визнати, що різними дослідниками по-різному описується сутність і структура більшості компетенцій (пор. табл. 1.6), що може бути виправдано як розвитком наукової думки, так і різними підходами, цільовими групами і предметними сферами.

Важливими для нашого дослідження у визначенні структури КК митників стали праці науковців О. Астахової, Д. Ізаренкова, М. Кенела та М. Свейна, В. Коккоти, І. Максимової, Р. Мілбруд, С. Ніколаєвої, Т. Печенєвої, Д. Хаймса, розробників Державного стандарту базової і повної середньої освіти та Рекомендацій Ради Європи з мовної освіти тощо [17; 138; 495; 166; 243; 212; 263; 510; 101; 116]. Але провідними щодо структури КК нами визнано ідеї Л. Бахмана і А. Палмера [493; 494, С. 128-143], тому що вони найбільш повно, на наш погляд, відповідають меті КК фахівців в галузі митної справи різного рівня посад.

На нашу думку, ключовими *структурними компонентами КК фахівців в галузі митної справи* можна визнати такі компетенції: 1) когнітивна компетенція, 2) лінгвістична компетенція, 3) мовленнєва компетенція, 4) особистісна (поведінкова) компетенція. У свою чергу, кожна з зазначених компетенцій структурно є складним утворенням.

Так, під *когнітивною компетенцією* будемо розуміти знання, навички і здібності, які можуть використовуватись у будь-якій діяльності, у тому числі й у специфічній, а також навички та здібності, необхідні для того, щоб

виконати завдання й виробляти стратегії, які орієнтовані на вирішення проблем. Когнітивні компетенції охоплюють не тільки офіційні знання, але також і неофіційні, що базуються на досвіді [84, с. 9].

Науковці наводять різні структури лінгвістичної компетенції (Л. Бахман і А. Палмер [494, С. 128-143], Н. Гез [76, с. 17], Р. Милбруд, І. Максимова [243], В. Топалова [450, с. 14] тощо). Для нашого визначення лінгвістичної компетенції як компонента КК митників провідними стали думки Л. Бахмана і А. Палмера [494], Д. Хаймса [510], на основі яких ми дійшли висновку, що *лінгвістична компетенція* складається з *фонологічної, орфографічної, граматичної, лексичної, прагматичної та соціолінгвістичної компетенцій*. У свою чергу, *прагматична компетенція* (раніше вона називалася загальноучбові вміння і навички) обіймає: а) дискурсивну компетенцію, яка розглядається як діалогова інтеракція, здатність керувати мовленням і структурувати його у відповідності з темою, б) функціональну компетенцію і здатність продуціювати всі форми мовленнєвих висловлювань, в) компетенції інтеракції і здатність до соціальної взаємодії за певними схемами, моделями, починаючи від знайомства до інших ритуалів; г) стратегічні компетенції (діяльнісні); а *соціолінгвістична компетенція* виявляється у вмінні обирати адекватні лінгвістичні форми і зміст відповідно до ситуації комунікації, цілей і комунікативних намірів, соціальних і функціональних ролей у спілкуванні. Оскільки професійне спілкування фахівців митної служби часто являє собою міжкультурний діалог, то слід зробити висновок про те, що КК повинна розвиватися у тісному взаємозв'язку з лінгвосоціокультурною компетенцією. З цієї причини лінгвосоціокультурні знання, навички і вміння є органічною частиною соціолінгвістичної компетенції.

На наш погляд, лінгвістична компетенція є основою *мовленнєвої компетенції* (мовлення, аудіювання, читання і письмо), оскільки без теоретичного опанування правилами користування лінгвістичною системою неможливо здійснювати комунікацію. Дійсно, можна визнати думки науковців

О. Дудника, Т. Печеневої [109; 328], що для виконання будь-яких комунікативних завдань, у тому числі й виробничих, важливим є поінформованість в лінгвістичній теорії, усвідомлення її як системи правил і загальних вимог, які регулюють використання мовних засобів у мовленні. Уміння оперувати лінгвістичними засобами спілкування необхідно набути в усіх видах мовленнєвої діяльності (говоріння, аудіювання, читання, письмо). У свою чергу, мовленнєва компетенція передбачає засвоєння (іншо)мовної культури, розширення та модифікацію своєї картини світу за рахунок формування картини світу інших мовних особистостей і набуття досвіду комунікації.

За твердженням Ю. Караулова, мовна особистість функціонує на трьох рівнях мовної компетенції: 1) нульовому рівні – вербально-семантичному (фонетичні й граматичні знання особистості, індивідуальний лексикон); 2) першому – логіко-когнітивному (тезаурус особистості, в якому відбивається система знань про світ, і здатність збагнути „картину світу” інших культур); 3) другому – мотиваційному (діяльнісно-комунікативні потреби особистості, що визначають її прагматичну спрямованість, а саме: систему цілей, мотивів, настанов тощо) [155, с. 238]. Нульовий рівень показує ступінь засвоєння мови у повсякденному житті. Перший рівень передбачає віддзеркалення в мові „картину світу”, тобто вміння висловлювати узагальнені думки, оперувати поняттями, доречно вживати прислів'я, афоризми, крилаті вирази тощо. На другому рівні через мову виявляються мотиви і цілі, що керують розвитком мовної особистості, її поведінкою, створенням текстів, а також визначається ієрархія смислів і цінностей індивідуальної картини світу. Одиницями даного рівня є не слова і елементи тезаурусу, а комунікативно-діяльнісні потреби, які пов'язані, насамперед, з трудовою діяльністю людей та їх соціальними стосунками. Отже, можна визначити, що на нульовому рівні слід формувати автоматизовані навички використання типових лексико-граматичних конструкцій; на першому – вміння створювати тексти за певною тематикою і

знайомими комунікативними ситуаціями; на другому – вміння адекватно використовувати мовні засоби відповідно до комунікативних умов.

Мовна (у тому числі й іншомовна) компетенція дозволяє людині обирати адекватні лінгвістичні засоби відповідно до комунікативних ситуацій, здійснювати правильну референцію, співвідносити ментальні схеми з явищами реальної дійсності, надає можливість удосконалювати набутий досвід соціальної комунікації, створює основу для набуття людиною комунікативної компетентності.

Під *особистісною (поведінковою) компетенцією* розуміємо уміння кодувати і декодувати повідомлення за вербальними і невербальними каналами комунікації, володіння технікою спілкування, ситуативну адаптивність в професійно-значущих ситуаціях, уміння справляти враження, досвід вживання засобів впливу на аудиторію тощо відповідно до функцій робочого місця/посади.

Отже, розгляд структурного аспекту дав змогу визначити структуру КК; представити її двовекторність, а саме: розрізнити компетенції фахівця і компетенції посади, а також визначити аспекти, які потребують подальшого детального вивчення з метою створення моделі формування комунікативної компетенції фахівця митної служби. Структурний аспект дозволив визнати КК фахівця як особистісну (поведінкову) компетенцію, що виявляє характеристики особистості, пов'язані з відмінним виконанням роботи, яку можна формувати й удосконалювати, щоб вона відповідала КК посади, тобто стала функціональною (процесуальною) компетенцією.

1.2.2. Лінгвістичний аспект комунікативної компетенції митників.

У психолого-педагогічній літературі КК пов'язують, насамперед, із здатністю особистості орієнтуватись у різних ситуаціях, заснованою на знаннях і почуттєвому досвіді індивіда; адекватним сприйманням міжособистісних відносин та умов соціального середовища [109; 302; 326;

460]; з володінням іноземними мовами, високим рівнем культури мовлення [64; 65; 109; 134; 324 тощо]. Дійсно, як вже зазначалося, КК набувається в процесі соціалізації особистості під впливом комплексу соціальних факторів. Як було вже зазначено, важливою є діада “компетенція - компетентність”, тому що уміння вербального і невербального спілкування виявляються в комунікативній компетентності індивідуума. На нашу думку, про сформованість КК свідчать такі ознаки розумової діяльності: настанова на аналіз, здатність до самооцінки та інтерпретації своєї комунікативної поведінки; гнучке реагування на різні комунікативні ситуації; уміння ініціювати й самостійно організувати комунікативну взаємодію. Отже, необхідно мати певні знання лінгвістичної теорії і комунікативні вміння щодо використання наявних знань у мовленнєвій поведінці.

Як вже було зазначено, КК формується на основі засвоєння мовної системи шляхом вироблення й удосконалення вмінь її застосування в мовленнєвій діяльності. Отже, система мови як статичне утворення є основою для мовлення її динамічного компонента, але одночасно вона розвивається у процесі мовленнєвої діяльності, тому що мова має понадіндивідуальний, а мовлення – індивідуальний характер. Суб’єктивність мовлення виявляється в тому, що кожне висловлювання має свого автора, який передає через нього певну інформацію, виражає своє ставлення до неї, свої думки і почуття. У процесі комунікації відбувається вплив на адресата, регулюються соціальні стосунки між співрозмовниками. Саме тому з позицій педагогів-практиків [109; 328] для формування КК важливими є певні показники, які включаються у поняття КК, а саме: 1) знання мовленнєвої теорії, володіння основними мовними (пізнавати, класифікувати) і мовленнєвими (вибирати, актуалізувати) вміннями; 2) здатність аналізувати мовленнєву ситуацію й у відповідності до неї обирати програму (вербальну та невербальну) мовленнєвої поведінки; 3) поінформованість в лінгвістичній теорії, усвідомлення її як системи правил і загальних вимог, які регулюють використання мовних засобів у мовленні.

Багато вчених [91; 101; 116; 135; 212; 263; 328; 493; 495 та ін.], як було нами доведено, називають ці показники компетенціями та відносять їх до головних компонентів структури КК: а) лінгвістичні компоненти – говоріння, розуміння на слух, письмо, читання і т. ін.; б) прагматичні компоненти – уміння кодувати і декодувати повідомлення за вербальними і невербальними каналами, знання і вміння вступити в мовленнєвий контакт у конкретних ситуаціях, тобто знати, як будується діалог, дискусія, як можуть бути використані невербальні засоби, такі як жести, міміка; в) соціокультурні компоненти: слідування правилам соціальних і культурних умовностей, наприклад, правилам ввічливого спілкування, прийнятими нормам у відносинах між поколіннями, полами, соціальними групами. Успішність комунікації передбачає знання культурних структур, наявність особистих якостей, серед яких виділяються толерантність і готовність визнавати інших. Дійсно, як показав наш аналіз, КК складається з багатьох компонентів, які повинні взаємодіяти.

В епоху розвинутих комунікацій успіх людини, у тому числі й у професійній сфері часто залежить від глибини засвоєння мови, гнучкості у використанні вербальних засобів, культури мовлення тощо. Ділова комунікація відіграє у нашому сьогоденні велику творчу й продуктивну роль, зміст якої розкриває саме загальне поняття комунікації. Комунікація – спілкування, обмін думками, відомостями, ідеями тощо – є специфічною формою взаємодії людей у процесі їх пізнавально-трудої діяльності [204]. Як соціальний процес комунікація служить формуванню суспільства в цілому, виконуючи в ньому об'єднуючу функцію.

Насамперед зазначимо, що процеси комунікації у суспільстві кардинальним чином змінилися. Така суспільна тенденція вплинула на тональність ділового спілкування та обсяг завдань, що привело, у свою чергу, до зміни правил комунікації, структури мови і мовлення. Внаслідок цього вивчення мовленнєвої комунікації зазнало глибоких змін: спочатку,

традиційний формально граматичний підхід змінився на більш широкий комунікативно-діяльнісний підхід, що бере до уваги соціо-, психо- і нейролінгвістичні фактори у доповнення до суто лінгвістичного підходу, а потім і на компетентнісний підхід, який базується на діаді компетентностей і компетенцій.

Крім того, на наше переконання, центр наукових досліджень у лінгвістиці змістився з проблем лінгвістичного опису висловлювання до проблем опису й інтерпретації усього процесу мовленнєвої комунікації в цілому, а в педагогіці – до опису систем і моделей навчання успішної комунікації і моделей формування компетенцій, розробки комунікативних технологій і прийомів впливу на аудиторію, тобто до проблем формування й удосконалення КК індивідууму в різних сферах мовленнєвої діяльності.

КК посади

↓(механізми: стандарти роботи і процесів)

КК фахівця

Рис.1.1. Ієрархічність двовекторної структури комунікативної компетенції.

До того ж, дані проведеного нами вивчення кваліфікаційних вимог до КК фахівців митної служби різного рівня посад підтверджують, що певна професійна діяльність вимагає від фахівця різного рівня сформованості КК. Це, з одного боку, потребує, щоб в навчальних планах і програмах з мови, було закладено матеріал на розвиток усіх видів мовленнєвої діяльності. Як пам'ятаємо, Є. Пассов виділяв рецептивну і продуктивну мовленнєву діяльність [322]. У Загальноєвропейських Рекомендації Ради Європи з мовної освіти види мовленнєвої діяльності трактуються вже більш ширше: 1) рецептивні види мовленнєвої діяльності: аудіювання, читання, аудіовізуальна рецепція (відео, аудіо, телебачення, Інтернет); 2) продуктивні види мовленнєвої діяльності: усна продукція (говоріння, співи, читання вголос від об'яв та інструкцій до доповідей); писемна продукція: від заповнення бланку, написання заяви до власної продукції; 3) інтерактивні види мовленнєвої діяльності: усна інтеракція (починаючи з елементарного обміну репліками до

інтерв'ю, переговорів); писемна інтеракція (від звичайної записки до участі в комп'ютерних конференціях); 4) посередницька діяльність, тобто переклад [116, С. 57 – 90].

Щоб розробляти технології формування КК, слід брати до уваги, що кожен раз, коли адресант намагається вступити в контакт і реалізувати свою мету за допомогою мови, він розраховує на певну кількість альтернатив поведінки. При цьому комунікант може розкрити свою креативність у спілкуванні з іншими комунікантами; він орієнтується на їх реакцію. Це знов таки означає не що інше, як те, що мовленнєва дія є дією соціальною. А мовленнєвий акт дорівнюється до дії, однак у силу специфічності має і відмінність з дією практичною, як, наприклад, розповідати, хвалити, просити тощо.

Отже, кожна мовленнєва дія вирішує певні комунікативні завдання. Ми дотримуємося думки, що для досягнення мети комунікації важливу роль має культура комунікантів, їх ерудиція, мислення, мовленнєва культура, комунікабельність. На наше переконання, вміння добре орієнтуватися в комунікативній ситуації, запобігати конфліктам має вирішальне значення, тому що неможливо запрограмувати всі варіанти спілкування. А володіння комунікативними вміннями дає можливість вільно реалізувати свої сили і здібності як у стандартних, так і нестандартних ситуаціях. У нашому попередньому дослідженні [281] ми довели, що такими вміннями є: вміння планувати спілкування, визначати стратегію поведінки, входити (виходити) у ситуацію; орієнтуватися в певній ситуації та у комунікантах; зважувати на індивідуальні та вікові особливості комунікантів; вміння обирати комунікативні засоби для конкретної ситуації; використовувати вербальні та невербальні засоби, паралінгвістичну й екстралінгвістичну систему знаків; вміння слухати співрозмовника та прогнозувати перлокутивний ефект висловлювання (вплив висловлювання на адресата), вміння використовувати

особистий простір у спілкуванні та орієнтуватися у нестандартних і діяти в конфліктних ситуаціях.

Учені сходяться на думці, що довільному мовленнєвому спілкуванню, коли діалогічне мовлення будується за схемою “обмірковане питання – обміркована відповідь”, притаманний особистий задум, побудова самостійної програми висловлювання, вибір вербальних та невербальних засобів, формально-логічне оформлення, адекватне первинному мовленнєвому стимулу висловлювання [169; 313; 526]. У такому випадку можна говорити про поміркований мовленнєвий вплив, про обумовленість прагматичного потенціалу висловлювання рівнем сформованості комунікативних умінь співрозмовників.

Відомо, що мотиваційна сфера спілкування розташована ніби над усіма іншими сферами, вона освітлює все, що відбувається на нижчих рівнях. Мотиваційно-розумовий рівень включає емоційно-вольову (почуття, емоції, воля) та інтелектуально-пізнавальну (мислення, інтереси, світогляд, здібності) сфери. Мислення, наприклад, бере участь не тільки в цілісному пізнанні світу та людини, але й у підготовці (продумуванні) певного впливу на них. Отже, якщо мотиваційна сфера провідна, мовленнєвий вплив може бути адресовано або до інтелектуальної чи емоційної сфери, або до фізичної реакції, фізичної поведінки адресата. Бажана реакція може бути викликана, якщо комунікант визначить стратегію поведінки, зорієнтується в ситуації співрозмовника.

Відповідно до того, що у довільному діалогічному мовленнєвому спілкуванні існують певні відношення між цілями висловлювання різних учасників спілкування, метою висловлювання одного з комунікантів може бути визначення соціальної ролі слухача, прогнозування впливу та реакції на цей вплив, оцінювання можливих труднощів розуміння, можливих заперень щодо певного впливу, стимулів. Нами доведено [281], що у випадку діалогу можна безпосередньо спостерігати перлокутивний ефект висловлювання (мовленнєвої дії), переконатися в тому, чи досягло воно своєї мети. Саме тому, що за акцією

адресанта відразу наступає реакція адресата, існує можливість, у випадку необхідності, скорегувати свою тактику першому комуніканту. О. Падучева вважає, що мовленнєвий акт у діалозі є повна реальність. У діалозі „речення з безпосередньою очевидністю вбудовані у мовленнєвий акт, який фіксує місце, час учасників висловлювання, контекст, тобто все, що необхідно для розуміння цього речення... Тобто те, що для монологу – гіпотеза, для діалогу – очевидність” [313, С. 305 – 313]. Метою слухача може бути проникнення в думки мовця і побудова на цій основі своєї вербальної або невербальної відповіді. Позиції учасників діалогу, співвідношення їх знань про предметну ситуацію, їх цілі можуть змінюватися, що може привести до зміни комунікативних ролей “мовець/слухач”. Досягнення/ недосагнення тієї чи іншої мети комунікації, керування ходом спілкування, на наше переконання, залежать від рівня сформованості КК співрозмовників.

Досліджуючи висловлювання з позиції прагматики [281], ми одержали статистичні дані про те, що в мовленнєвій комунікації найбільше розповсюдження мають три види: висловлювання зі спонуканням до поведінки–дії (0,2249); питання, які стимулюють мовленнєву поведінку (0,1599) та висловлювання, які впливають на мислення (0,1353). Відмічено також значну кількість контактних висловлювань, які впливають на емоції (0,0896), а вплив на психіку іншої людини переважно “адресований” мисленню або почуттям і волі комунікантів. Емоції у фатичному спілкуванні (під час встановлення та підтримки контакту з партнером по спілкуванню) зводяться нерідко до пафосу, який стимулює розмову. Наш аналіз свідчить про багатий прагматичний потенціал розповіді, особливо під час впливу на мислення й емоції. А щоб отримати у відповідь певну мовленнєву поведінку, частіше обирається питальна форма висловлювання [там само].

Розглянувши вищенаведені фактичні дані щодо кореляції комунікативних умінь співрозмовників і прагматичного потенціалу висловлення, вважаємо, що дана кореляція є основою лінгвістичного пласту

КК. Отже, на нашу думку, під час розробки навчальних матеріалів з метою формування КК слід зважати на залежність прагматичного ефекту висловлювання від його структурно-лексичної побудови та настанови.

Для нашого дослідження важливим є думка вчених (Г. Колшанський, О. Падучева, О. Різель, О. Шендельс) [170; 313; 523; 526], що мовленнєва комунікація — це двоплановий процес: комунікативний, який пов'язаний із змістовним планом спілкування, і метаконікативний, який пов'язаний із регулюванням за допомогою мовних засобів самого процесу мовленнєвої комунікації, з організацією соціальної інтеракції. Тому ми зупинимося на релевантних елементах діалогічного мовлення, якими за Х. Гене та Х. Рейбок (H. Henne, H. Rehbock) виступають елементи трьох рівнів [313, с. 20]: 1.) категорії макрорівня: фази проведення діалогу (початок діалогу, „середина” діалогу: розкриття основної теми і субтем, завершення діалогу); 2.) категорії середнього рівня: крок діалогу, зміна ролей між мовцем і слухачем: регулювання ходу діалогу, діалогічна послідовність, мовленнєвий акт/ акт розуміння слухачем, розділові сигнали, зворотній канал зв'язку; 3.) категорії мікрорівня – це мовні засоби, що включені у мовленнєвий акт: синтаксичні, лексичні, фонетичні і просодичні.

Жодна з категорій, що взята ізольовано, не є достатньою для сприйняття, продукування та розуміння мовлення. Як додаток до вхідного акустичного сигналу, слухач у процесі сприйняття та інтерпретації мовлення використовує різні джерела інформації. Ці джерела можуть включати: мовленнєву ситуацію, контекст, структуру мови (лексику, синтаксис, фонологію тощо), невербальні орієнтири і т. ін. Тобто, мовленнєва комунікація, розглядається в сучасній науці як ряд станів, у якому оформлення, передача і прийом вербального повідомлення є лише часткою загального процесу комунікації у цілому [75]. Як відомо, поряд з акустичним каналом при передаванні повідомлення використовується також і візуальний канал. Разом з тим по акустичному каналу передається не тільки лінгвістична, але й

паралінгвістична (невербальна) інформація. Отже, спираючись на наукові дослідження [7; 18; 22; 61; 526 та ін.], для нашого подальшого вивчення ми беремо до уваги твердження науковців, що система людського спілкування – це складна цілісність, яка включає вербальний і невербальний канали комунікації.

Як вже зазначалося, комунікація розглядається як центральний процес професійної взаємодії, де, з одного боку, виділяються форми комунікації, а з іншого, — лінгвістичний, паралінгвістичний та екстралінгвістичний пласти КК. Учені наголошують, що розвиток і результати мовленнєвої взаємодії не в останню чергу обумовлюються знаннями, вміннями і творчими здібностями комунікантів, що виявляються в індивідуальному доборі вербальних і невербальних засобів, які є адекватними для даного мовленнєвого акту [7, с. 34; 169; 170]. У результаті, знання про невербальні засоби комунікації і досвід їх успішного використання свідчать про рівень сформованості паралінгвістичного і екстралінгвістичного пластів КК. Звертаючи увагу на цей факт, нами розглянуто загальну інформацію про паралінгвістичні засоби висловлювання.

Зазначимо, функціонування паралінгвістичних засобів у мовленнєвій комунікації детермінується можливістю декодування цих засобів як маркерів однозначного сприймання інформації, яка міститься у висловлюванні. За даними А. Піза інформація в процесі комунікації передається словами лише на 7%, характером звучання та інтонацією – на 38%, а інші 55% інформації передаються невербальними засобами – жестами рук і ніг, мімікою обличчя мовця, його зовнішнім виглядом і оточенням [7, с. 34]. Як стверджують науковці [7; 170; 353; 415], набір будь-яких паралінгвістичних засобів є не довільним, а систематизованим і внутрішньо пристосованим до характеру вербального висловлювання. У результаті, саме цей зв'язок вербальної структури і паралінгвістичної та екстралінгвістичної характеристик дає можливість адекватно декодувати кожне конкретне висловлювання. Відомо, що паралінгвістичні засоби, не входячи у систему мови, не є також мовленнєвими одиницями. В той же час, мовленнєве повідомлення не може

бути фактом комунікації без паралінгвістичного супроводження. Тому паралінгвістичні засоби представлені у тій чи іншій мірі в кожному мовленнєвому акті, і важливо розуміти їх вплив на кодування/декодування інформації, що, в свою чергу, потребує знання та дотримання певних правил їх використання, і чому необхідно навчати.

Аналіз наукової літератури показав, що паралінгвістичний пласт КК передбачає активне й успішне використання таких паралінгвістичних засобів, як фонаційні (інтонація, логічний наголос, темп мовлення, тембр, ритм, гучність, паузи, тип їх заповнення), кінетичні (дейктичні рухи, (інші) жести, вираз обличчя, рухи очима, рухи тіла, фізичні контакти між учасниками мовленнєвого акту), графічні (пунктуаційні знаки) [7; 170; 353; 415].

Насправді, кожен конкретну мовленнєву взаємодію супроводжують рухи тіла і звукові характеристики комунікантів, різні динамічні й статичні ситуаційні маркери, які були обрані комунікантами також під тиском екстралінгвістичних (зовнішніх соціальних) факторів. Ми вважаємо, що призначення паралінгвістичних і екстралінгвістичних засобів полягає в опосередненому включенні їх в акт комунікації для зняття “мовної надмірності” під час спілкування або ж, навпаки, для відповідної компенсації. Відомий лінгвіст В. Колшанський твердив: “Динаміка мови у живій комунікації і полягає, мабуть, у тому, щоб забезпечити у будь-якій сфері однозначність висловлювання як необхідної умови вербального повідомлення і вибір того чи іншого немовного засобу у конкретних умовах спілкування, тобто залучення паралінгвістичних засобів” [170]. Таким чином, у тексті (усному або писемному) паралінгвістичні засоби є характеристиками поведінки того, хто говорить, саме тому їх називають “факторами суб’єкта” (термін В.Г. Колшанського) [там само].

Наприклад, часто у мовленнєвому акті сходні кінетичні компоненти (жести, міміка, рухи, тип обраної пози) взаємодіють із фонаційними. Відомо, що за своєю природою кожен звук, що артикулюється, є неповторним, його

вимова породжує численну кількість варіантів звуків, звукових комплексів. Ця кількість звукоутворювань обмежується фонологічною системою тієї чи іншої мови, і, відповідно, змістовний бік мови прагне до збереження функціонуючих звукових одиниць. З іншого боку, зміст лінгвістичних одиниць знаходиться під постійним впливом екстралінгвістичних факторів і сам зміст порушує усталені відносини у мові та постійно змінюється під впливом зовнішніх факторів. На наше переконання, у цьому виявляється основна функція змістовного боку будь-якої лінгвістичної одиниці: зберігати існуючі у мові форми висловлення й одночасно змінюватися відповідно до потреб мовного колективу, який розвивається. Урахування цього фактору має значення для навчання мовлення.

Далі, одним з головних засобів, що більш точно передає ситуацію спілкування в діалогічному мовленні, є інтонація. Вчені констатують, що за відсутності відповідних формальних засобів вона виступає єдиним засобом вираження цих значень [7; 169; 170]. Дійсно, інтонація може змінити формально маркіроване модальне значення висловлення на діаметрально протилежне, акцентуючи відношення комунікантів до ситуації спілкування, послужити прагматичною домінантою під час взаємодії з вербальними засобами. Одне й теж висловлення в тій самій ситуації може мати різний зміст. У нашому попередньому дослідженні [281] нами доведено, що у ряді випадків до інтонації примикають інші паралінгвістичні засоби (темп мовлення, ритм, гучність, тембр тощо), що теж має бути предметом навчання з метою формування КК. Як показав наш попередній аналіз [там само], ці засоби сприяють передачі емоцій і намірів комунікантів.

Дослідження показало також, що паралінгвістичні засоби постійно включаються у контекст як писемного, так і усного мовлення. Порівняно з усним мовленням, набір паралінгвістичних засобів у тексті обмежений, тому що письмове мовлення має по суті надлишок у наборі мовних знаків. Усна ж комунікація, як показав аналіз [там само], у реальних умовах спілкування дає широкі можливості залучення та добору необхідного й бажаного

паралінгвістичного засобу. Жести комунікативної орієнтації демонструють стан комунікативної ситуації. Так, наприклад, розташування тулубів співрозмовників свідчить про характер комунікації. Науковцями доведено, якщо тулуби повернуті один до одного і розташовані паралельно, – комунікація “закрита” для нових учасників і новий співрозмовник не очікується; якщо ж тулуби розміщені під кутом – участь нового співрозмовника бажана і очікується [7; 169; 170]. Чим більший кут, тим більше відкрита комунікація. Як показав аналіз електронних видань з питань роботи з персоналом [10; 47; 84; 247], ми переконані в тому, що керівникові будь-якого рівня та фахівцеві по роботі з громадськістю необхідні знання й уміння як “відкривати” комунікації для себе та інших осіб. Жести передають стан мовця і його відношення до того, що відбувається, свідчать про щирість мовця, його натуру. Як аксіому визнано, чим більше співрозмовник бачить відкриті долоні партнера по комунікації, тим більше він схильний йому довіряти, а перехрещені руки або ноги утворюють бар’єр для співрозмовника. Подібність жестів людей у групі свідчить про схожість їх настроїв.

Крім того, у процесі ділової комунікації важливе значення мають комунікативно-дистанційні зони - це відстань, на якій люди звикли спілкуватись. Порушення звичної дистанції спілкування викликає дискомфорт в учасників комунікативного акту. Важливо пам’ятати: чим менше знайомий співрозмовник і чим більше кількість учасників спілкування, тим більше допустима відстань. Так, у європейсько-американській культурі відстань для спілкування на напівофіційних прийомах з невеликою кількістю людей, що мало знайомі, становить 46 – 120 см. А дистанція для спілкування з більшою кількістю людей – більше ніж 3,6 м. У східних культурах відстань менше [7, с. 35]. Безумовно, вищенаведені засоби притаманні лише людині, залежать від соціуму, а тому відносяться до екстралінгвістики.

Підсумовуючи сказане, вважаємо, що знання і вміння використовувати описані паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби ділового спілкування

залежать від рівня сформованості КК фахівця. Їх грамотне застосування, безперечно, впливає на результат професійної комунікації. Зважаючи на те, що комунікативна підготовка в сучасному світі все частіше стає складовою професійної підготовки фахівців, можна відмітити посилення уваги питанням навчання ділової як вербальної, так і невербальної комунікації, а тим самим і формування КК.

Багато лінгвістичних і паралінгвістичних елементів вказують на певні риси можливих у даних умовах мовленневих актів. Тобто, комунікативні пласти (лінгвістичний, паралінгвістичний, екстралінгвістичний) у комунікативній діяльності є пластами КК. А використання певних засобів вищезазначених комунікативних пластів служить меті моделювання успішної комунікації, причому в різних ситуаціях спілкування ці канали взаємодіють по-різному. В цілому, ця комбінаторика зводиться до наступного:

- а) невербальна комунікація дублює те, що було передано вербально;
- б) невербальна поведінка суперечить вербальній;
- в) невербальна поведінка виступає замість вербальних засобів передачі повідомлення;
- г) невербальна поведінка модифікує або розвиває вербальне повідомлення;
- д) невербальна поведінка може акцентувати окремі частини вербального повідомлення подібно до того, як підкреслення слів на письмі служить їх виділенню;
- е) невербальна поведінка використовується для того, щоб регулювати комунікативний потік між індивідами, що взаємодіють.

Така велика кількість комбінацій підтверджує, що процес остаточної інтерпретації вербального повідомлення в акті комунікації відбувається на варіативно-адаптивному рівні в залежності від певної мовленнєвої ситуації з урахуванням як лінгвістичного, так і паралінгвістичного каналів. Тому можна припустити, що інтерпретація суто вербальної та невербальної інформації

формує своєрідну складну єдність, декодування якої в акті комунікації залежить від факторів, які обумовлені реалізацією двох головних моделей: суто лінгвістичної моделі і загальної моделі поведінки.

Таким чином, можна допустити, що модель навчання комунікації, а тим самим і формування КК, слід розробляти з урахуванням кореляції двох моделей (суто лінгвістичної і загальної моделі поведінки), де акцентувати, насамперед: 1) знання мови; 2) знання і досвід використання засобів і прийомів встановлення, підтримки й завершення мовленнєвого контакту для досягнення конкретної мети; 3) знання й досвід вживання засобів справляти враження, засобів впливу на аудиторію; 4) уміння кодувати і декодувати повідомлення за вербальними і невербальними каналами комунікації. Можна припустити, що від доброго володіння вищенаведеними знаннями і вміннями й буде залежати рівень КК індивідуума, що, у свою чергу, дає можливість здійснювати будь-які види діяльності, пов'язані з мовою (рецепція і продукція).

Можна стверджувати, що поширюється саме поняття КК, і вона стає однією з цілей професійної підготовки фахівців. Причина полягає в тому, що система знань про особливості процесу спілкування дозволяє керівникові орієнтуватись у комунікативних ситуаціях, прогнозувати особисту поведінку підлеглих, реалізувати потенційні можливості в комунікативній діяльності. Частина професійних завдань будь-якої інституції може бути вирішена лише засобами комунікації, тому система підготовки і перепідготовки фахівців має передбачати навчання мови і мовлення.

Система мовних знань включає поняття, терміни, правила, закони, факти, принципи, знання операцій мислення, методологічні, оцінні, історичні знання, які застосовуються керівником у практичній діяльності, в процесі спілкування. Зокрема, це знання, які зафіксували соціокультурні стандарти, норми, ідеали, традиції та інші цінності спілкування, котрі як "категоріальні межі" визначають загальний напрямок і характер комунікативної діяльності керівника і фахівця, формують ціннісне ставлення до неї. Проте одних тільки знань недостатньо,

необхідно вміти ці знання використовувати, тобто необхідно формувати КК особистості.

Комунікативні вміння необхідні фахівцю митної служби в повсякденній професійній діяльності для організації спілкування, тому що він може досить часто опинитись у ситуації непередбаченого спілкування, коли необхідно оперативно вирішувати комунікативні завдання. При цьому велику роль відіграє культура фахівця, його ерудиція, професійне мислення, мовленнєва культура, комунікабельність. Уміння добре орієнтуватися в комунікативній ситуації, попереджати конфлікти має вирішальне значення в повсякденній роботі митника, оскільки неможливо запрограмувати всі варіанти спілкування. Володіння комунікативними вміннями розкріпачує фахівця, надає можливість вільно реалізовувати свої сили і здібності як у стандартних, так і нестандартних ситуаціях, а керівникові дає змогу працювати впевнено в умовах співпраці з підлеглими, тим самим успішно виконувати управлінські функції.

Таким чином, лінгвістичний аспект КК дозволив дослідити пласти (канали) і засоби комунікації, з'ясувати, що КК формується на основі засвоєння мовної системи шляхом вироблення й удосконалення вмінь її застосування в мовленнєвій діяльності. На основі проведеного аналізу ми дійшли висновку, що в цьому аспекті найбільше проявляються такі структурні компоненти КК як лінгвістична компетенція та її складові. Обґрунтовано, що результат професійної комунікації, у тому числі й у митному дискурсі, залежить від знань і вмінь фахівця будь-якого рівня посади використовувати лінгвістичні, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби ділового спілкування, тобто від рівня сформованості лінгвістичної компетенції як складової КК фахівця або керівника.

1.2.3. Управлінський аспект комунікативної компетенції митників.

Практичні і теоретичні дослідження структури деяких видів професійної

діяльності, де наявна взаємодія “керівник - підлеглий, керівник – група” (наприклад, робота начальника митного підрозділу), дають можливість стверджувати, що в основі всіх функцій фахівця-керівника, а саме: конструктивно-плануючої, організаційної, гностичної, комунікативно-навчальної, виховної [261, С. 25 – 30] – лежить професійне спілкування, яке є умовою успішної реалізації цих функцій. Більш того, стиль відносин керівника з підлеглими багато в чому зумовлює характер взаємовідносин у колективі, а від образу керівника, закріпленого у свідомості підлеглих, залежить сприймання будь-якої інформації, що виходить від нього.

Загально визнано, що організаторська, управлінська, виховна та мовленнєва діяльність з управління комунікаційними процесами – це величезна чорнова робота будь-якого керівника (у тому числі, керівників різного рівня посад в Держмитслужбі України), яка зобов’язує часто робити саме це – говорити. Ліва частина часу керівника використовується на те, щоб узгодити, доручити, довести, підтримати, відхилити, порадити, полати, похвалити тощо. І кожен раз потрібно знайти необхідну форму висловлення своїх думок, певний тон, достатні аргументи. Саме тут нерідко стає зрозумілим, що багато керівників та інших працівників говорити не завжди вміють, хоча вони є центром більшості ділових комунікаційних потоків, і що від ступеня сформованості їх КК безпосередньо залежить рівень виконання виробничих завдань.

Оскільки у традиційній системі освіти мовленнєвої діяльності цілеспрямовано не навчають, остільки мовленнєва майстерність майбутніх фахівців здебільшого залишає бажати кращого. Про невміння висловлювати свої думки в усній формі під час ділової зустрічі або офіційного виступу перед аудиторією, у парламентських дебатах або у відповідях на запитання ЗМІ почали говорити і писати в останні роки, коли телевізійний показ виступів керівників, політиків різних рангів дав можливість широкій аудиторії бачити і чути не тільки переваги, але й недоліки їх висловлювань. У пресі стали

відмічати словесні штампи, мовну невиразність деяких лідерів політичних партій і рухів, господарських та інших керівників, невиразність змісту їх виступів, брак логіки у деяких міркуваннях, непереконливість їх закликів, недостатність доказів тощо. Так чи інакше, промови лідерів різних рангів, які розраховані на пересічних громадян, часто залишаються тими не підтриманими здебільшого через свою невиразність, нелогічність, нечіткість. Слід відмітити, що, зважаючи на фіскальні функції Держмитслужби, ЗМІ стали приділяти їй все більшу увагу, а тому все частіше виступи представників митниць з'являються у ЗМІ.

Крім того, наш аналіз показав, що фахівці Держмитслужби, які обіймають керівну посаду будь-якого рангу, мають принаймні три сфери обов'язків: 1) безпосередньо професійні, 2) щодо зв'язків з громадськістю (бо саме керівник відповідає за контакти з іншими організаціями, з клієнтами, з працівниками організації), 3) щодо успішної комунікації (бо саме керівник є центром більшості комунікаційних потоків, які служать виконанню виробничих завдань).

На наше переконання, вміння вміло орієнтуватися в комунікативній ситуації у сфері професійної діяльності та успішно справлятися з управлінськими функціями характеризує ступінь сформованості КК фахівця керівної ланки. Дійсно, для керівника процес ділового спілкування є процесом вирішення незліченної кількості комунікативних завдань щодо організації професійної взаємодії, а саме: пояснити виробниче завдання, зробити зауваження, довести важливість того чи іншого факту, пролобіювати інтереси, отримати актуальну інформацію, домовитися, повідомити тощо. Йдеться, по-перше, про вміння аналізувати комунікативну ситуацію і можливі варіанти вирішення, крім того про вміння робити це оперативно (у цьому полягає специфіка ділової комунікації). По-друге, мова йде про вміння обирати оптимальні методи і, лише потім, про вміння організувати мовленнєвий вплив, тобто спілкування. Часто перші дві стадії не усвідомлюються, але вони завжди

присутні: усвідомлено чи неусвідомлено необхідно знайти адекватну обраному методу впливу систему спілкування, через яку й організовується сам вплив.

Інакше кажучи, після вирішення загального управлінського завдання та вибору методу впливу керівник має визначитися на їх основі з комунікативним завданням для організації безпосереднього ефекту під час спілкування.

Комунікативне завдання є похідним стосовно управлінського завдання. Але можна допустити, що комунікативне завдання є те ж саме управлінське завдання, але перекладене на мову комунікації. У той же самий час комунікативне завдання, відображаючи завдання управлінське, має відносно нього допоміжний інструментальний характер. Упевнені, необхідно чітко уявляти під час організації конкретного управлінського впливу засоби його комунікативної реалізації у кожній ситуації комунікативної взаємодії.

Отже, йдеться про *вимоги до КК фахівця*, а саме: 1) знання загальних закономірностей процесу комунікації (у тому числі ділової), 2) знання механізмів досягнення взаєморозуміння, 3) знання й урахування особливостей ділової комунікації в митному дискурсі, 4) комунікативні вміння, що виявляються у готовності фахівця до виконання певної комунікативної діяльності з необхідним рівнем якості. Вважаємо, перші три вимоги стосуються когнітивного аспекту КК; четверта – поведінкового (особистісного) аспекту КК: „знаю, як себе поводити”.

На нашу думку, в аспекті формування КК фахівців митної служби важливим можна визнати розробку переліку професійно-значущих знань і формованих умінь, які складають основу КК фахівців у сфері митного менеджменту (тобто управлінської діяльності в галузі митної справи), дослідити кореляцію структури комунікативних умінь і моделі управлінських функцій.

Перш ніж розглядати характеристику складу й структури комунікативних умінь керівника в галузі митної справи (на прикладі середньої ланки), необхідно уточнити сутність понять “склад” і “структура”. Ми виходимо з наступних визначень: Склад – це “сукупність предметів, які утворюють будь-

яке ціле”; структура – “сукупність сталих зв’язків об’єкта, які забезпечують його цілісність і тотожність собі самому” [405, с. 92; 54, С. 62 – 63].

У ході нашого дослідження було розглянуто праці з питань класифікації загальних і педагогічних комунікативних умінь, що допомогло нам зробити відповідні висновки щодо стану проблеми, продовжити й конкретизувати деякі її аспекти [48; 246]. Визнаючи значущість вивчених робіт, ми у своєму дослідженні орієнтувалися, з одного боку, на класифікацію дослідників, які виокремили *в структурі комунікативних умінь такі групи*: комунікативні уміння, пов’язані з саморегуляцією діяльності, та уміння будувати взаємовідношення (комунікативно-організаційні, комунікативно-конструктивні, комунікативно-організаторські, власне комунікативні) [46; 63, с. 301]. Слід однак зазначити, що деякими вченими (Л. Аухадєєва) власне комунікативні (інтегративні) вміння і уміння орієнтуватися у ситуації спілкування і користуватися різними засобами спілкування, уміння управляти своєю поведінкою, уміння слухати і розуміти партнера і виділено в окрему групу [18]. Вони згадуються також у роботах, які розглядають комунікативну (комунікативно-регульовальну) функцію управлінської діяльності [246, с. 308]. З іншого боку, для нашого вивчення важливими стали багаторівнева модель управлінських функцій, розроблена під керівництвом Р. Шакурова, та інформаційні управлінські властивості людини [205, с. 23; 272, С. 25 – 26].

Ми дотримуємося думки, що зазначена модель дає можливість розглянути комунікативну діяльність керівника як складний процес ієрархічно організованої багаторівневої системи завдань: цільових, соціально-психологічних, оперативних. Вона дає можливість підвести єдину теоретичну базу для визначення комунікативних умінь як соціально-психологічних, які відображають *змістову складову*, і як оперативних, які характеризують *операціональну складову* управлінської діяльності керівника. Дійсно, керівник середньої ланки виконує в своїй менеджерській діяльності переважно соціально-психологічні функції, які спрямовані на організацію, цільову

орієнтацію, активізацію й удосконалення діяльності, на згуртування колективу, а також оперативні функції, які відображають безпосередньо етапи управлінської діяльності (циклу). У вищезазначених роботах цільова функція визначена як функція найвищого рівня, що відображає потреби суспільства в цілому і передає загальну орієнтацію управлінської діяльності на виконання соціального замовлення суспільства.

Отже, на основі багаторівневої моделі управлінських функцій [54], існуючих класифікацій комунікативних умінь [46; 205], а також, зважаючи на характер комунікативних умінь, необхідних для реалізації управлінських функцій усіх рівнів, їх значущість для працівників керівної ланки, для нашого дослідження вважаємо за можливе виділити їх в окрему групу та визначити наступну *структуру і склад комунікативних умінь*:

1. Соціально-психологічні комунікативні вміння (уміння будувати взаємовідношення у діяльності й спілкуванні):

- стимулювати активність та удосконалення діяльності членів колективу,
- стимулювати розвиток самоуправління в колективі,
- згуртовувати колектив.

2. Комунікативно-організаторські (оперативні) вміння:

- планувати реалізацію мети,
- давати інструкції й організувати діяльність колективу,
- аналізувати підсумки досягнення мети.

3. Інтегративні комунікативні вміння:

- орієнтуватися в ситуації спілкування і використовувати різні засоби спілкування,
- керувати своєю поведінкою,
- слухати і розуміти партнера.

Слід наголосити, що наведені вміння не є однопорядковими. Так, як уже зазначалося, основне призначення *соціально-психологічних комунікативних*

умінь, Ї це психолого-педагогічний вплив на колектив і його членів з метою досягнення завдань, що стоять перед ними; встановлення позитивних міжособистісних стосунків, утворення психологічного клімату, який буде сприяти активізації і згуртуванню колективу. Для реалізації цієї групи вмінь використовуються інтегративні вміння. В основі виділення *комунікативно-організаторських (оперативних) умінь* лежить послідовність виконання етапів управлінського циклу: планування (прийняття рішень), надання інструкцій і контроль. Тут управлінські дії згруповані за видами управлінської діяльності: планування (слід обміркувати майбутню діяльність, спланувати її), надання інструкцій (треба передати плани виконавцям, проінструктувати, що, як і коли слід робити), контроль (необхідно проконтролювати хід і результати діяльності, проаналізувати їх і дати оцінку зробленому). Висновки вчених сходяться на тому, що суть планування, надання інструкцій, контролю полягає в організації і згуртуванні колективу, стимулюванні його трудової активності, забезпеченні постійного зростання його професійної і загальної культури, а також розвитку самоосвіти і самоуправління [246; 63; 205]. Можна визнати, що виокремлені групи комунікативних умінь відображають змістовний, психологічно-творчий і операціональний, практичний аспекти управлінської діяльності керівника середньої ланки.

На основі проведеного аналізу [46; 205; 272] ми дійшли думки, що здійснення всіх комунікативно-організаторських (оперативних) умінь має багатоцільове призначення, спрямоване на реалізацію соціально-психологічних комунікативних умінь. Під час реалізації комунікативно-організаторських умінь обов'язково застосовуються інтегративні вміння, які для нашого дослідження є найбільш вагомими. На наш погляд, інтегративним умінням у структурі комунікативних умінь належить особливе місце. Вважаємо недоцільним відносити їх до комунікативно-організаторських або соціально-психологічних комунікативних умінь. Це пояснюється тим, що, з одного боку, вони здійснюються протягом усіх етапів управлінського циклу (діяльності) і не

характеризуються стадійністю та закінченістю, а значить, не можуть бути віднесені до комунікативно-організаторських (оперативних) умінь. З іншого боку, вони не пов'язані безпосередньо з впливом на колектив, тобто не можуть входити до складу соціально-психологічних умінь, у той же час вони використовуються при реалізації обох груп умінь. Можна зробити висновок, що *інтегративні комунікативні вміння* мають наскрізний характер і посідають проміжне місце між обома підгрупами, що забезпечує функціональну взаємодію всієї структури комунікативних умінь. Розглянемо, як це відбувається.

Група соціально-психологічних комунікативних умінь передбачає формування компетенцій керівника відповідно до наявних цілеспрямованих послідовностей, які зорієнтовані на досягнення кінцевої (глобальної) мети (через комплекс допоміжних цілей, які можуть бути досягнені в процесі реалізації кожної окремо взятої дії). Ланцюжок дій – структура суто внутрішнього плану, це процес, який відбувається на інтеріорному рівні. Екстеріоризація послідовності дій відбувається через включення (реалізацію) групи оперативних комунікативних умінь, які трансформують ланцюжок дій у ланцюжок операцій (одиниця діяльності). Послідовність дій – структура зовнішнього плану – завершення процесу реалізації внутрішнього плану – досягнення кінцевої мети.

У наукових дослідженнях, присвячених цій темі [127; 63], визнано, що психологічний механізм цього процесу такий: наступна дія екстеріоризується як операції, результат виконання яких обмірковується. За висновками цього осмислення вносяться корективи у наступну дію, яка, в свою чергу, екстеріоризується в операцію з корективами тощо. Засобом формування послідовності дій є група соціально-психологічних комунікативних умінь, засобом формування послідовності операцій – група оперативних комунікативних умінь. На основі аналізу вищезазначених наукових праць ми дійшли думки, що інтегративні комунікативні вміння виступають

психологічним механізмом комунікативної управлінської діяльності, під яким слід розуміти наявність особливої групи вмінь, які забезпечують послідовність дій і послідовність операцій, прямий і зворотний зв'язок, екстеріоризацію й аналіз. Ми поділяємо думку російської ученої І. Зимньої [127], що інтегративні комунікативні вміння виконують усі ці функції, а саме: а) уміння орієнтуватися в ситуації спілкування і використовувати різні засоби і функцію забезпечення механізму включення екстеріоризації; б) уміння керувати своєю поведінкою і функцію забезпечення механізму включення екстеріоризації і забезпечення аналізу проміжного результату та зворотного зв'язку; в) уміння слухати і розуміти партнера виконує функцію забезпечення аналізу проміжного результату і зворотного зв'язку. Упевнені, що описані вміння є системоутворюючими, координаційними для всього психологічного механізму комунікативної управлінської діяльності, але не виключена наявність інших умінь у цій групі.

Ураховуючи визначені вченими (О. Бодальов, С. Вишняков; І. Зимня) [39; 61; 127] функції спілкування (інформаційна, інтегративна, перцептивна), вважаємо за необхідне виокремити базові характеристики основних груп комунікативних умінь (інтегративних, оперативних і соціально-психологічних), виходячи з функцій спілкування як комунікативної діяльності. Це нам важливо для з'ясування *змісту* комунікативних умінь. За даними І. Зимньої [127], інформаційна функція спілкування потребує уміння, які спрямовані на вирішення інформаційно-змістових аспектів спілкування (наприклад, з інтегративних умінь такі як: орієнтуватися в ситуації спілкування і використовувати вербальні і невербальні засоби); інтегративна функція і уміння, які спрямовані на побудову загальної стратегії взаємодії (керувати своєю поведінкою); перцептивна функція і уміння, спрямовані на сприйняття партнерів один одним (активно слухати, розуміти партнера). Слід визнати, що кожна з основних груп умінь передбачає свій блок необхідних знань, умінь і навичок.

Отже, *функції* спілкування зумовлюють основні *групи комунікативних умінь*, які було описано вище. Кожна з зазначених груп має свої *види комунікативних умінь*, які, на думку І. Зимньої [там само], залежать від *способів* спілкування і процесуальної характеристики навчальних дій як контексту формування таких видів умінь, а саме:

- спосіб спілкування „прийом і передача інформації партнерами спілкування” потребує таких видів комунікативних умінь як: уміння орієнтуватися в партнерах і ситуаціях спілкування, уміння вступати в процес спілкування, уміння користуватися вербальними і невербальними засобами спілкування;

- спосіб спілкування „контроль, регуляція і корекція поведінки, діяльності партнерів спілкування” Ї уміння контролювати та узгоджувати свої дії, уміння знаходити потрібні форми спілкування з партнерами комунікації, уміння усвідомлено керувати поведінкою в різних ситуаціях спілкування;

- спосіб спілкування „сприйняття партнера спілкування, формування його образу” Ї уміння давати інтерпретацію особистості за зовнішністю і поведінкою, уміння правильно сприймати і розуміти партнера й самого себе, уміння активно й уважно слухати партнера.

Слід зазначити, що виділені види вмінь мають узагальнений характер і включають у себе ряд більш часткових умінь. Наприклад, група умінь „вступати у процес спілкування” складається з умінь: висловлення прохання, привітання, запрошення, поздоровлення, ввічливого звернення, дружньої розмови, передачі інформації, встановлення ділового контакту тощо. Вищезазначені групи та відповідні їм види комунікативних умінь виходять із соціально-психологічних функцій і способів спілкування як комунікативної діяльності. Більш докладно комунікативні уміння співрозмовників і можливості прогнозування результату спілкування при використанні певного типу висловлювання і певних вербальних та невербальних засобів було розглянуто вище у підрозділі 1.2.2.

В аспекті вивчення КК фахівців митної служби важливо більш детально розглянути *комунікативно-організаторські (оперативні) вміння*, які, на нашу думку, складають основу КК фахівців у сфері митного менеджменту. До них відносимо: планування реалізації мети, надання інструкцій щодо організації діяльності колективу й аналіз результатів досягнення мети.

Визнано, що планування в багатьох випадках пов'язане і зумовлюється процесом прийняття рішень. Для ефективного управління будь-якою системою, необхідно вміти обирати оптимальні варіанти рішень. У загальному вигляді прийняття рішення являє собою формування послідовності дій для досягнення означеної мети на основі осмислення деякої інформації про вихідну ситуацію (використання всієї групи інтегративних умінь). Акт прийняття рішення характеризується як формування остаточної мети дії, переходу від попередньої до остаточної мети, цей процес завжди відрізняється дієвою спрямованістю, тобто передбачає наявність рішення про визначений спосіб дії у даній ситуації. Уміння планувати реалізацію мети починається з визначення мети виконання завдання. Крім остаточної мети, намічається ряд часткових завдань (основних і другорядних), виконання яких приведе до досягнення загальної мети. Визначається послідовність виконання завдання, місце і час, засоби й терміни його підготовки та проведення, відповідальні за це. Правильне планування дозволяє керівникові організувати підлеглих на виконання завдань, стимулювати їх трудову активність, залучати їх до управління, визначати місце кожного фахівця з урахуванням його індивідуальних особливостей тощо (соціально-психологічні вміння).

Упевнені, що для виконання даних професійних завдань керівникові недостатньо мати високий рівень професійної компетенції, він потребує ще сформованої на відповідному рівні КК, бо ділове спілкування відбувається за допомогою усного і писемного мовлення. Так, на підставі проведеного аналізу митного дискурсу виявлено, що функціями багатьох ділових паперів, наприклад, митної документації, є управлінські функції: постановка завдань

(вид документу – наказ), розподіл функцій (вид документу – розпорядження, наказ), прийняття рішень (вид документу – рапорт, запит), звіт (види звітної документації: зведена митна декларація; річний, квартальний, тематичний звіти тощо).

Зазначимо, що в нашому дослідженні *дискурс* розуміється як багаторівневе утворення вербального і невербального характеру, побудоване за певними правилами [284, С. 114–118]. Ці дії виявляються у формах соціальної комунікації, у тому числі й професійної, та беруть участь у її створенні. Тобто дискурс, використання мови в усному і писемному мовленні, є формою суспільної практики (*social practice*), проміжним рівнем між текстом і суспільством і моделюється в рамках соціокогнітивного підходу до тексту та суспільства. Автор використовує термін “дискурс” у самому широкому змісті, розуміючи під ним усі форми розмовної і писемної мови, коли мова організує наше сприйняття і створює реальність за допомогою різних засобів і прийомів. Митний дискурс, як і будь який інший, не описує реальність, але моделює її. Ці моделі можуть виконувати різні функції, як спеціальні, так і глобальні: від постановки завдань, розподілу функцій, прийняття рішень до звіту, підтвердження, узгодження. Отже, ділове мовлення може зводитися до мовленнєвих дій (наказів, описів, запитів, розпоряджень, угод, перекладів іншою мовою, привітань, зауважень тощо).

Безперечно, одним з основних видів будь-якої управлінської діяльності керівника є надання інструкцій підлеглим і організація діяльності для виконання завдань, що безпосередньо пов’язано зі станом сформованості КК керівника, тому що результат його управлінської діяльності залежить від того, наскільки адекватно його організаційні вміння було втілено в його мовленнєвій дії. Здійснення плану починається з передачі його виконавцям шляхом надання інструкцій (інтегративні вміння). Інструктаж включає в себе ознайомлення з планом підготовки і виконання завдання, розподілу відповідальних за ділянки роботи, постановку перед ними чітких організаторських завдань, доведення їх

до розуміння кожного виконавця, при цьому: а) кожне завдання має відповідати можливостям виконавця; б) процес розподілу завдань повинен стимулювати трудову активність, сприяти згуртуванню колективу, викликати довіру і взаємодопомогу спільно працюючих, актуалізувати необхідні для планованої діяльності якості особистості (соціально-психологічні вміння). У ході виконання завдання керівник підтримує зв'язок з колективом з метою отримання інформації про хід і результати виконання для оперативного аналізу й координації дій і відношень, для організації допомоги і взаємодопомоги (інтегративні та соціально-психологічні вміння).

Аналіз результатів досягнення мети пов'язаний з аналізом якісної реалізації поставлених у плані завдань. Він включає в себе оцінювання якості досягнення поставлених цілей, оцінку досягнутих результатів, виявлення недоліків і переваг, оцінку колективних дій, поведінки і взаємовідношень; формування висновків щодо проведеної роботи, визначення шляхів подальшого вдосконалення діяльності підрозділу на основі порівняння досягнутих результатів з поставленою метою, встановлення ступеня відхилення і внесення корективів у подальшу роботу (інтегративні і соціально-психологічні групи вмінь). Таким чином, здійснюється повернення до початкового етапу управлінського циклу, але на новому, більш високому рівні.

Уважаємо за доцільне ще раз зазначити, що всі структурні компоненти комунікативних умінь у реальній комунікативній діяльності тісно пов'язані між собою і взаємно доповнюють один одного. Нами лише умовно виділено кожен з них з метою визначення конкретного прояву.

Об'єктом діяльності будь-якого керівника є колектив. Це для нас важливо у зв'язку з вивченням групи соціально-психологічних умінь, тому що саме в ході колективної трудової і суспільно-політичної діяльності створюється складна система постійно діючих міжособистісних стосунків, процес розвитку яких може і повинен бути керованим. У завдання керівника входить побудова такої системи стосунків, у ході якої б розвивалися як плідні ділові відносини,

прояв яких реалізується в різних формах співробітництва (у т.ч. взаємодопомога, взаємоконтроль та інші), так і емоційні зв'язки, які формуються у процесі співробітництва (почуття обов'язку, відповідальності, взаємоповаги, довіри, вимогливості тощо). Уважаємо за необхідне відзначити, що система ділових відносин, емоційні зв'язки і ставлення належать до емоційно–оцінного аспекту КК митників, який для даного дослідження не є визначальним, а тому детально розглядатися не буде.

Отже, формування міжособистісних відносин включає виховання потреби у спілкуванні у процесі суспільно-трудової діяльності, навчання правил переконання й аргументації, розвиток розуміння і поваги до думки оточуючих, формування здібності правильно ставити вимоги і підкорятися. Неможливо допускати, щоб розходження у часткових думках стали перепорою згоді у вирішенні загальних завдань. Нами виявлено, що саме виконання зазначених завдань складає зміст умінь організації і згуртування колективу, а більш ширше і правильно і чітко розроблена система підпорядкування, формування діяльної активної групи, залучення всіх членів колективу до вирішення поставлених перед підрозділом завдань – у цьому полягає основний зміст групи соціально-психологічних комунікативних умінь.

Таким чином, аналіз змісту інтегративних комунікативних умінь, комунікативно-організаторських і соціально-психологічних комунікативних умінь наочно підтверджує їх необхідність для управлінської діяльності фахівця керівної ланки.

Отже, комунікативні вміння слід формувати і розвивати як базу для формування КК. Цей процес багатогранний і багатоступеневий, бо різний ранг /посада, різний рівень освіти керівника потребує свого рівня сформованості КК, а таким чином і відповідної комунікативної підготовки. Наш аналіз підтвердив думку про те, що Держмитслужба, яка дбає про результати своєї діяльності, опікується різноплановою професійною підготовкою свого керівного складу всіх рівнів, що сприяє просуванню організації і „дозволяє здійснювати засобами

освіти власні устремління особистості, допомагає її самореалізації” [260], задовольняє „потреби нашої держави у висококваліфікованих професійних кадрах, здатних компетентно і відповідально виконувати управлінські функції” [367].

Визначальним є той факт, що останнім часом у Всесвітній митній організації (далі Ї ВМО) у зв’язку з розробкою та імплементацією уніфікованих професійних стандартів митників активно обговорюється питання про стан КК оперативних та стратегічних менеджерів у галузі митної справи. ВМО було розроблено вимоги до професійних знань і вмінь, серед яких виділено також комунікативні вміння. Більш детально це питання розглянуто у розділі 2.

Отже, управлінський аспект КК митників дав змогу дослідити кореляцію структури комунікативних умінь і моделі управлінських функцій; виявити вимоги до КК фахівця керівної ланки, які стосуються також когнітивного і поведінкового (особистісного) аспектів КК; виокремити професійно-значущі знання, а в структурі комунікативних умінь такі групи, які складають основу КК фахівців у сфері митного менеджменту. Доведено, що група соціально-психологічних комунікативних умінь виступає засобом формування послідовності дій, а група оперативних комунікативних умінь є засобом формування послідовності операцій. Інтегративні комунікативні вміння виступають психологічним механізмом комунікативної управлінської діяльності.

1.2.4. Когнітивний аспект комунікативної компетенції фахівців митної служби.

Процес професійної комунікації митників охоплює різні сторони діяльності, які потребують певного рівня знань з різних сфер. Насамперед, йдеться про знання, необхідні для професійно спрямованої та міжкультурної комунікації, а саме: знання рідної мови та, як мінімум, однієї іноземної мови,

інтеркультурних умовностей і правил етикету щодо ділового мовлення (знання засобів і прийомів встановлення, підтримки і завершення мовленнєвого контакту для досягнення певної мети); знання нормативно-проектної і політично орієнтованої комунікативної культури (знання засобів впливу на аудиторію та прийомів справляти враження, формувати імідж). На підставі аналізу наукових праць [8; 11; 31; 47; 60 тощо], підтримуємо також думку щодо важливості адекватної орієнтації фахівця в собі, партнерах, у ситуації професійного спілкування та конкретних комунікативно-професійних цілях.

Не вдаючись до детального вивчення рівня використання митниками розмаїття знань з різних сфер, ми з'ясували лише загальний мовний рівень знань майбутніх митників; напрямки та технології, які використовувались в Держмитслужбі України для забезпеченості митних органів фахівцями, що володіють мовами; які знання необхідні для адекватної КК відповідного рівня посад.

Стосовно знань рідної та іноземної мов нами з'ясовано, що в Держмитслужбі проводилася інтенсивна робота щодо забезпеченості митних органів фахівцями, які володіють мовами, в двох напрямках: 1) добір фахівців з мовною вищою освітою, 2) постійне удосконалення іншомовної КК фахівців в рамках галузевої системи комунікативної підготовки.

Цей висновок підтверджують і отримані нами в ході проведеного аналізу відносні показники забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою. Так, в період активної розбудови Державної митної служби незалежної України 2 % – 2,5 % від загальної кількості фахівців у ДМСУ мали вищу освіту за напрямком “іноземні мови”. На період 1994 – 2001 рр. це становило в абсолютних показниках 297 чол. (1994 р.), 431 чол. (1996 р.), 392 чол. (1997 р.), 356 чол. (2001 р.). Серед критеріїв забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою Держмитслужбою впродовж років вивчався показник „фахівці за напрямом „іноземні мови” (Додаток Б), що, на нашу думку, свідчить про достатньо велику увагу до іншомовної КК фахівців митних органів через

необхідність знань іноземної мови для виконання їх посадових обов'язків. Однак, динаміка забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою у 1994 – 2001 рр. свідчить також про стабільне зростання кількості фахівців з правознавства та економістів із значним зниженням чисельних показників за напрямом „іноземні мови”. Це пояснюється відкриттям у 1997 р. відомчого ВНЗ І Академії митної служби України, І який почав готувати для ДМСУ фахівців за юридичним та економічним напрямами, які розподілялися на роботу в митні установи, та розбудовою галузевої системи неперервної комунікативної підготовки митників.

Слід підкреслити, ще більш показовою виявилася аналогічна порівняльна статистика по всій митній системі. На підставі аналізу звітної документації ДМСУ [140] вивчено співвідношення фахівців за спеціальностями “правознавство”, “економіка”, “іноземні мови” до загальної кількості атестованого особового складу як по кожному митному органу, так і по митній системі в цілому. Станом на червень 2001 р. було проаналізовано атестований персонал 61 митного органу ДМСУ. Відносні й абсолютні показники, наведені в “Порівняльній таблиці забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою за спеціальностями, які необхідні в митних органах для виконання службових обов'язків” (Додаток В), підтверджують, що ДМСУ відносить іноземні мови до спеціальностей, які необхідні для виконання службових обов'язків.

За допомогою мови здобуваються не лише знання, але й досягаються певні успіхи в професійній сфері, в галузі науки, культури, техніки. Мова є творцем людини, її духовного світу. Вона є тією знаковою системою, що найбільш економно передає інформацію про світ, події тощо. Ставлення до мови свідчить про зрілість людини й нації в цілому. На шляху до європейської інтеграції перед нашою нацією постають завдання не лише розуміти мову та ментальність інших націй, але й зберегти і розвивати свою мову, свої культурні традиції.

Цікаво відзначити, що, наприклад, в Державному регіональному інституті державного управління Національної академії державного управління при Президентові України (далі – ДРІДУ НАДУ) правилами прийому на навчання за заочною формою передбачено, що вступні іспити складаються державною мовою і конкурсний відбір передбачає високий рівень володіння усним і писемним мовленням, щоб виконати наступні завдання і пройти відбір за результатами: *письмового* екзамену з соціально-економічних, політико-правових, історико-культурних питань; *складання ділового документа; співбесіди* по сучасним проблемам державного управління [355].

Дослідження вчених виявили, що наприкінці ХХ століття найбільшу частину студентів вищих навчальних закладів України становили ті, що в силу об'єктивних та суб'єктивних причин втратили українську мову на якомусь етапі (в школі, армії чи інших умовах) [314]. Цей контингент володів основами мови лише на побутовому рівні, що значно ускладнювало процес навчання у вищому навчальному закладі. Що стосується іноземної мови, то за державними освітніми програмами для закладів середньої освіти кожен учень вивчав як мінімум одну іноземну мову в школі. Але більшість контингенту володіла лише основами мови в межах заданих тем та/або на рівні письмового перекладу адаптованого тексту. Учені відзначають брак системи знань, продуманого викладення мовного матеріалу з метою розвитку комунікативних здібностей, навчання однаковою мірою грамотного як усного так і писемного мовлення [302; 314].

Отже, звернення на цьому етапі до пошуків нових технологій викладання мови (як української, так і іноземної) зумовлене загальною слабкою підготовкою учнів у середніх школах. Такий низький загальний мовний рівень знань першокурсників у 1990 – 96 роках: від 32% до 79% (за даними Л. Паламар, 1997) не міг задовольнити вимоги вищих навчальних закладів України, де викладання, в основному, здійснюється українською мовою і де вивчається як мінімум одна іноземна мова на доброму рівні [314, С. 44 – 45].

Порівняння показників загального мовного рівня знань першокурсників Академії митної служби України в 2000 – 2002 роках (таблиця 1.8), де відображено загальний мовний рівень знань вступників різних факультетів, ще менш втішні.

Таблиця 1.8

Загальний мовний рівень знань вступників АМСУ у 2000-2002 рр.

Рік Оцінка	2000		2001		2002	
	укр.мова, %; (452чол.)	ін.мова, %; (409 чол.)	укр.мова, %; (370чол.)	ін.мова, %; (396 чол.)	укр.мова, %; (363чол.)	ін.мова, %; (389 чол.)
“2”	20,8 %	19,8 %	21,6 %	15,7 %	22,0 %	13,9 %
“3”	48,5 %	54,3 %	71,6 %	56,0 %	67,5 %	69,7 %
“4”	30,3 %	25,2 %	6,8 %	27,8 %	10,5 %	16,4 %
“5”	0,4 %	0,7 %	----	0,5 %	----	-----

Аналіз рівня довузівської підготовки з мовних дисциплін вступників до АМСУ, проведений нами за результатами вступних іспитів протягом 2000, 2001, 2002 років, дозволяє зробити певні висновки. Так, у середньому з української мови 84 % вступників склали вступний іспит на “незадовільно” і “задовільно”, а з іноземних мов цей відсоток становив 76,4 % (табл. 1.9). Аналіз вхідних тестів з української, англійської, німецької та французької мов свідчить про низький рівень володіння мовою, а також про те, що мовній підготовці має приділятися особлива увага й відводитись належне місце в навчальному процесі вищих навчальних закладів України.

Таблиця 1.9 наочно підтверджує, що відсоток незадовільних оцінок з української мови незмінно вищий за відсоток незадовільних оцінок з іноземної мови (різниця коливає від 1% до 8 %). Але ще більш наочна динаміка цього

Таблиця 1.9

Динаміка змін мовного рівня знань вступників АМСУ (2000 – 2002 рр.)

Мова	Українська мова			Іноземна мова		
	Рік	2000 рік (452 чол.)	2001 рік (370 чол.)	2002 рік (363 чол.)	2000 рік (409 чол.)	2001 рік (396 чол.)
Оцінка						
“2”	20,8 %	21,6 %	22,0 %	19,8 %	15,7 %	13,9 %
“3”	48,5 %	71,6 %	67,5 %	54,3 %	56,0 %	69,7 %
“4”	30,3 %	6,8 %	10,5 %	25,2 %	27,8 %	16,4 %
“5”	0,4 %	----	-----	0,7 %	0,5 %	-----

процесу: відсоток “2” з української мови з 2000 року по 2002 рік збільшився з 20,8 % до 22,0 %, у той час як з іноземної мови “2” стало менше – 19,8 % у 2000 р. і 13,9 % у 2002 р. Можна відзначити поступове зростання кількості “3” з іноземної мови, а от кількість високих позитивних оцінок за три роки з української мови значно знизилася (для “5” ї з 0,4 % до 0 %, для “4” ї з 30,3 % до 6,8 % та 10,5 %), у той час як з іноземної мови падіння цього показника менш істотне (для “5” ї з 0,7 % до 0,5 % та 0 %, для “4” ї з 25,2 % до 27,8 % та 16,4 %). Відсоток “5” з іноземної мови також є більшим, ніж з української.

На наш погляд, такі дещо несподівані результати статистичного аналізу можна пояснити наступними факторами:

1. У школах не вистачає педагогічних кадрів високої кваліфікації, а в багатьох школах зовсім немає вчителів української або іноземної мови. Наприклад, такий показник для Криму щодо української мови становив на 2000 рік 80 %.

2. На вступних іспитах українська мова є обов’язковою для тих, хто вивчав її в школі та має оцінку в атестаті зрілості. Це, з одного боку, є добрим стимулом для вступників поглиблено вивчати мову, а, з іншого — оцінка в атестаті не завжди є відображенням справжніх об’єктивних даних щодо рівня підготовки абітурієнта.

3. Самооцінка вступником свого рівня знань мови часто є завищеною, тому що вона базується на оцінюванні володіння мовою на побутовому рівні,

що не завжди є літературно нормою, яка становить основу мовної компетенції, і що саме й перевіряється під час іспитів.

4. Останні роки іноземним мовам, насамперед англійській, приділялося більше уваги, ніж українській та іншим іноземним, що є своєрідним відображенням соціально-економічної ситуації у країні.

Попередній аналіз, дані якого наведено в таблицях 1.8 – 1.9, надав можливість зіставити за роками рівень мовної підготовки абітурієнтів, які склали обидва вступні випробування: з іноземної та з української мов, і які на жодному з іспитів не отримали “2” (див. табл. 1.10).

Слід зазначити також, що кількість вступників, які склали всі іспити за роками майже співпадає (табл. 1.10 – 1.12). 1.) Іспит з української мови вступники складають гірше ніж іспит з іноземної. Незадовільну оцінку з української мови отримали від 4,6 % до 18,6 % вступників. Незадовільну оцінку з іноземної мови отримали від 2,9 % до 12,9 % вступників.

Аналіз даних, наведених у таблицях 1.10 – 1.11, дає можливість зробити наступні висновки:

Таблиця 1.10

Рівень мовної підготовки вступників 2000 р. (порівняльний аналіз)

Мова		Українська мова		Іноземна мова	
загальна кількість вступників	оцінка	Загальна кількість (відсоток)	із них оцінки, отримані відповідно з ін. мови: шт., %	загальна кількість (відсоток)	із них оцінки, отримані відповідно з укр. мови: шт., %
373 чол.	“2”	17 (4,6 %)	“3”-14=22% “4”-3=18% “5”-0=0%	48 (12,9%)	“3”-48=100% “4”-0=0% “5”-0=0%
	“3”	219 (58,7%)	“2”-48=22% “3”-124=57% “4”-45=20% “5”-2=1%	222 (59,6 %)	“2”-14=6% “3”-124=56% “4”-83=37% “5”-1=1%
	“4”	137 (36,7 %)	“2”-0=0% “3”-83=60% “4”-54=40% “5”-0=0%	102 (27,5 %)	“2”-3=3% “3”-45=44% “4”-54=53% “5”-0=0%

Таблиця 1.11

Рівень мовної підготовки вступників 2001 р. (порівняльний аналіз)

Мова		Українська мова		Іноземна мова		
загальна кількість вступників	оцінка	загальна кількість (відсоток)	із них оцінки, отримані відповідно з ін. мови: шт., %	загальна кількість (відсоток)	із них оцінки, отримані відповідно з укр. мови: шт., %	
	“2”	66 (18,6 %)	“3” -59=8,9% “4” -7=11% “5” -0=0%	22 (6,2%)	“3” -22=100% “4” -0=0% “5” -0=0%	
356чол.	“3”	265 (74,4%)	“2” -22=8% “3” -143=54% “4” -98=37% “5” -2=1%	222 (62,4 %)	“2” -59=27% “3” -143=64% “4” -20=9% “5” -0=0%	
	“4”	25 (7,0 %)	“2” -0=0% “3” -20=80% “4” -5=20% “5” -0=0%		110 (30,9 %)	“2” -7=6% “3” -98=89% “4” -5=5% “5” -0=0%
	“5”	0	0		2 (0,5 %)	“3” -2=100% “4” -0=0% “5” -0=0%

2.) Існує динаміка росту незадовільних оцінок з української мови і динаміка зниження їх з іноземної мови (2000-2001 рр.). Досягнуте співвідношення фіксується на наступний рік на тому ж рівні.

Таблиця 1.12

Рівень мовної підготовки вступників 2002 р. (порівняльний аналіз)

Мова		Українська мова		Іноземна мова	
загальна кількість вступників	оцінка	загальна кількість (відсоток)	із них оцінки, отримані відповідно з ін. мови: шт., %	загальна кількість (відсоток)	із них оцінки, отримані відповідно з укр. мови: шт., %
373 чол.	“2”	63 (18,3 %)	“3” -59=93% “4” -4=7% “5” -0=0%	10 (2,9%)	“3” -10=100% “4” -0=0% “5” -0=0%
	“3”	245 (71,0%)	“2” -10=4% “3” -179=73% “4” -56=23% “5” -0=0%	271 (78,6 %)	“2” -59=22% “3” -179=66% “4” -33=12% “5” -1=1%
	“4”	37 (10,7 %)	“2” -0=0% “3” -33=89% “4” -4=11% “5” -0=0%	64 (18,5 %)	“2” -4=6% “3” -56=88% “4” -4=6% “5” -0=0%

3.) Усі вступники, хто за іноземну мову отримали “2”, більше “3” з української мови не мали. Тобто, можна припустити, що рівень їхньої загальної мовної компетенції однаково низький. Але, в той же час, ті, хто склав українську мову на “2”, мали з іноземної не тільки “3”, але й “4”: у 2000 р. – 18 %, у 2001 р. – 11 %, у 2002 р. – 7 %. Ця статистика дає змогу припустити, що

увага більше приділялася підготовці з іноземної мови як нерідної, а тому як більш складної, а до того ж, і популярної.

Уважаємо за необхідне звернути увагу на суттєвий факт: відсоток вступників, які продемонстрували великий відрив у рівні підготовки з української та іноземної мов, за роками постійно знижується (з 18 % до 7 %). Отже, помітна тенденція до вирівнювання мовної підготовки з обох мов.

4.) Кількість “3” з року в рік значна. До того ж, є тенденція до зростання з обох дисциплін. Що стосується іноземної мови, то це відбувається, головним чином, за рахунок зменшення “2”.

5.) Кількість “4” з іноземної мови значно (в 2-4 рази, крім 2000 р.) перевищує кількість “4” з української мови.

Таким чином, як абсолютні показники, так і динаміка за роками свідчать про кращу підготовку вступників з іноземних мов, ніж з рідної. За останні три роки ця тенденція зберігається, головним чином, за рахунок більш високих темпів росту рівня підготовки з іноземних мов і менш вираженого падіння рівня підготовки з української мови. Ці факти тільки підтверджують висновки, зроблені на основі аналізу показників, що наведені у табл. 1.8, 1.9.

Отже, актуальною навчальною проблемою для ВНЗ та професійної комунікативної підготовки можна визнати формування КК майбутнього фахівця і розвиток її у нинішніх працівників митних установ з метою оволодіння унормованою українською і як мінімум однією іноземною мовами, відкинувши суржик, запозичення; оволодіння основними правилами спілкування, які значно поліпшать виконання фахівцями своїх професійних обов’язків; навчання вільного професійного (усного і писемного) мовлення.

Митний дискурс як економіко-політичний простір зумовлює певні особливості когнітивного компоненту КК фахівця митної служби, бо саме він потребує знання міжнародного та вітчизняного соціально-економічного і політичного контекстів, вимоги до яких закладено в міжнародних професійних стандартах митників (www.wcoomd.org). Наприклад, одна з тем сьогоднішньої

Європи – підготовка України до вступу в Євросоюз. А одним із завдань цього підготовчого періоду є гармонізація митного законодавства, системи опису і кодування товарів, податків. Безперечно, це є економіко-політичним завданням, але, якщо йдеться про міжнародне співробітництво в напрямку уніфікації митних процедур усіх країн з метою найкращого порозуміння, то мова йде про інтеркомунікацію в митній справі, ділове співробітництво та спілкування. Тому що розбіжності у функціях митних служб різних країн, певна різниця у кодуванні товарів, у визначені ставок митних податків, в оформленні митних документів впливають, у разі виникнення непорозумінь, на ефективність ділового спілкування, а тим самим і на результат економіко-політичних завдань. Таким чином, когнітивний аспект КК фахівця виступає основою політично орієнтованої комунікативної культури.

На підставі проведеного аналізу митного законодавства країн ЄС і України [337; 437; 498; 506; 522; 530], нами виявлено, що в умовах всесвітньої торгівлі митні служби мають свої економічні інструменти, які водночас можна визнати інструментами ділового спілкування. До них відносяться: митний тариф, митна вартість, митні режими, походження товарів і преференції, зовнішньоекономічний нагляд, зовнішньоторговельна статистика, міжнародна правова і адміністративна допомога.

Можна стверджувати, зазначені економічні інструменти в силу їх функціональної специфіки є *інструментами писемного митного дискурсу*, тому що засобами уніфікованого писемного мовлення відбувається документування та взаємообмін інформацією між митними службами різних країн. Уважаємо за необхідне для розробки моделі формування КК більш детальне вивчення вищезазначеного аспекту, тому що використання того чи іншого з визначених економічних інструментів приписує оформлення відповідної митної документації, мова якої суворо нормована як за формою, так і за змістом, а тому потребує спеціального вивчення.

Митними службами визнано, що в епоху розвинутих інформаційних технологій формальні процедури можуть і повинні здійснюватися як можна повніше у безпаперовій формі. Наприклад, однією з перших Німеччина з лютого 1997 року вже розпочала використовувати електронний митний тариф, який забезпечує електронну комунікацію між митною службою і декларантами.

Отже, митна документація є частиною письмового ділового спілкування у зовнішньоекономічній діяльності. Тут необхідною умовою для побудови загальної стратегії взаємодії виступає інтерсуб'єктивність знаку, тобто єдина і подібна для всіх учасників взаємодії система кодування і декодування.

Дійсно, аналізуючи різноманітні поточні митні документи широкого використання, нами виявлено уніфіковані форми митної документації. Так існує вже ряд документів, які розроблено для спрощення ділового спілкування в рамках ЄС. До них, перш за все, слід віднести: офіційну митно-тарифну довідку, зведену митну декларацію, свідоцтво про походження товару, угоди щодо заохочення взаємної торгівлі. Ці документи є не лише засобом правового захисту, але й ділового спілкування. Більше ста директив і положень, які раніше діяли на території країн-членів ЄС, було об'єднано в Митному кодексі та Положенні про його застосування. При цьому проводилася повномасштабна гармонізація та упорядкування митного права, що діє у рамках Співтовариства [337]. Упевнені, зазначені дії не лише нормують, але й спрощують ділове спілкування.

На нашу думку, деякі мовні та екстралінгвістичні засоби могли б стати засобами спрощення ділового спілкування в писемному митному дискурсі. До цих засобів можна віднести: сформованість табулярних форм декларацій, накладних, спрощення граматичних конструкцій, виділення певних елементів тексту та інші позначки (екстралінгвістичні засоби мовлення).

Слід, зазначити, що знання вищенаведених форм митної документації є базовою необхідною для виконання професійних обов'язків вимогою до мовленнєвої компетенції фахівців митної служби вже з найнижчого рівня посад

(писемне мовлення). Це означає, що ділові папери виступають інструментом писемного ділового спілкування в діадах „митниця І суб’єкти зовнішньоекономічної діяльності”, „митниця І митниця”, „митниця І громадськість”. А зважаючи на те, що відповідальність митників як державних службовців за помилку в документації дуже висока, так як у більшості випадків вона має економічні наслідки, то саме ці компетенції слід формувати.

Реформування державної служби в нашій країні висуває також нові завдання, що постають перед митною службою стосовно зв’язків з громадськістю, формування позитивного іміджу митних установ. Це, в свою чергу, потребує пошуку нових інструментів як усного, так і писемного митного дискурсу. Отже, для ситуацій професійного спілкування та для конкретних комунікативно-професійних цілей необхідним стає знання засобів впливу на аудиторію та прийомів справляти враження, формувати імідж. Якими знаннями і формами усної і письмової комунікації слід володіти керівникові для просування своєї структури, свого підрозділу в комунікативному просторі залежить, безперечно, від рівня його посади. Проте зазначимо, що для керівника митної служби будь-якого рівня це стосується широкого спектру питань роботи з громадськістю, управління комунікаційними потоками, які служать виконанню робочих завдань щодо взаємодії з суб’єктами зовнішньоекономічної діяльності та щодо формування позитивного іміджу української митниці як у вітчизняної, так і міжнародної громадськості.

Посилення в державних, політичних і силових структурах уваги до формування у громадськості засобами мови і мовлення, невербальними засобами спілкування позитивного іміджу як самої структури, так і її лідерів також підтверджує, що КК фахівця виступає основою політично орієнтованої комунікативної культури. Тобто, створення іміджу визнано актуальною формою професійної комунікації [7; 11; 38; 79; 106; 123; 126].

На підставі аналізу нормативних документів Держмитслужби та Головдержслужби України [142; 143; 174; 178; 231; 239; 373; 379; 397],

виконання посадових обов'язків багатьох фахівців митної служби вимагає певного рівня сформованості КК фахівця в аспекті роботи з громадськістю. Тому більш детально слід розглянути когнітивний аспект КК, а саме: які знання необхідні для виконання тих чи інших яких завдань.

Як підтвердив аналіз наукових праць [7; 11; 38; 79; 106; 142; 143; 174; 178] та вищенаведений у підрозділі 1.2.3 аналіз, КК керівників охоплює не лише суто професійне спілкування. Виявлено, що, в Держмитслужбі багато часу і уваги приділяється питанням комунікативного менеджменту, насамперед, вирішенню завдань щодо формування позитивної популярності організації, її іміджу, визнання і просування Держмитслужби тощо [142; 143; 174; 178; 239; 337; 373]. Тобто, формування іміджу, з одного боку, є метою і одним із завдань професійного спілкування працівників митних установ, а з іншого боку, формою ділової комунікації, Ї так звані іміджеві комунікації, під якими розуміється актуальна форма ділової комунікації, що виникає у процесі створення, зміни або підтримки іміджу організації або особи.

Науковцями доведено [7; 11; 38; 79; 106; 127], що іміджеві комунікації посідають важливе місце серед різноманітних процесів управління інформаційним простором навколо людини, яка за період існування цивілізації різко збільшила присутність і обсяги інформації навколо себе. При цьому відбулося певне пересікання світу реального і світу символічного, де вагомими категоріями стали явища іміджу і репутації, що знаходять цілком політичні, матеріальні та фінансові обриси.

Саме тому однією з нагальних проблем ДМСУ на сучасному етапі її функціонування визначено формування її позитивного іміджу [142; 143; 174; 178; 373], який є результатом інформаційного впливу на громадськість, тобто, так чи інакше, результатом комунікативної діяльності митної служби та її співробітників. Упевнені, таке важке і важливе завдання можна вирішити з використанням усіх можливостей роботи з громадськістю, у тому числі й з внутрішньою громадськістю (особовим складом митної служби).

Дійсно, вже стало фактом, що ніяка велика організація не може в наш час функціонувати без урахування громадської думки. Імідж покладено в основу багатьох явищ сучасного життя. Він є як економічною, політичною, так і соціологічною категорією. В економіці він захищає економічні інтереси, допомагає продавати товари, у банківській діяльності притягує клієнтів, у політиці формує відношення до тієї чи іншої фігури або інституції, а соціологічний аспект цієї категорії зустрічається у багатьох явищах і процесах громадського життя (імідж керівника, особистості, підрозділу, імідж організації тощо).

Підкреслюючи значення іміджу як інструменту досягнення стратегічних цілей організації, тобто тих, що охоплюють головні напрямки її діяльності і орієнтовані на перспективу, вчені (І. Альошина, С. Ананьєв, С. Блэк, В. Головченко, Д. Дотти, Г. Почепцов та ін.) визначають, що позитивний імідж підвищує рейтинг організації, залучає клієнтів і партнерів, і, що важливо для будь-якої структури, у тому числі й державної, полегшує діяльність і доступ до ресурсів: фінансових, інформаційних, людських, матеріальних. Позитивний імідж митної служби – один із факторів, які оптимізують управління державою.

Виходячи з того, що імідж – це образ організації в уявленні груп громадськості, він може бути дещо різноманітним для різних груп, оскільки бажана поведінка цих груп у відношенні до організації може відрізнятись. Цільовою аудиторією (тобто цими групами громадськості у конкретних ситуаціях) для митної служби можуть бути: все населення країни (це широка громадськість); суб'єкти ЗЕД; інші державні структури; співробітники митної служби (дуже важлива цільова аудиторія для кожної організації).

Уважаємо за необхідне використання структурно-функціонального аналізу, який дав змогу поєднати структурне вивчення проблеми іміджу та специфіки його функціонування в кожному окремому випадку.

Проведений аналіз показав, що під час становлення в митних структурах не було достатньо для цієї роботи ні досвіду, ні фахівців. Всі ці процеси ще й

досі перебувають у стадії розвитку. Той факт, що ДМСУ розуміє актуальність і необхідність роботи з громадськістю в плані формування іміджу митної служби (для чого необхідно підготувати фахівців з високим рівнем КК), підкреслюється і у наказі ДМСУ № 502 від 11.09. 2000 р. “Про організацію роботи із засобами масової інформації” [373]. Така ж думка простежується і в роботах С. Серьогіна, який вважає, що перехідний процес до цивілізованої демократичної раціонально-гуманістичної системи державної служби, в умовах якої функціонування державних службовців має бути прозорим і під контролем громадян, вимагає нових підходів до організації зв’язків з громадськістю, у чому не останню роль відіграють сучасні комунікативні та інформаційні технології [421, 269 – 270].

На наш погляд, слід прийняти до уваги думки митників-практиків стосовно актуальності нової форми професійної комунікації, а саме: іміджевої. Нами виявлено (Додатки Г1, Г2, Г3), що на поліпшення кадрової політики, професійної підготовки, освітнього рівня, на підвищення уваги до зовнішнього вигляду, культури спілкування 22,9 % респондентів вказали як на актуальне і важливе завдання Держмитслужби. 44 % опитаних вважають за доцільне проводити роз’яснювальну роботу з громадськістю щодо завдань і значення для країни митної служби, а також встановити тісну співпрацю зі ЗМІ (наприклад, висвітлювати завдання, які ставляться державою перед митницею, давати більше позитивної інформації, фактів тощо). 37,1 % опитаних керівників, які мають досвід спілкування зі ЗМІ з приводу висвітлення діяльності свого підрозділу, вважають, що тема іміджу митної служби, робота з громадськістю є актуальною, корисною (48,4 %).

Отже, під час комунікативної підготовки митників акценти мають зміститися на розвиток здатності формувати певні правила, норми, принципи здійснення комунікації з різними цільовими групами, проводити пошук та відшукання особистісних смислів у кожному акті комунікації та підбирати засоби впливу; навчати операціям змістовного характеру (цілепокладання,

створення власного стилю спілкування, моделювання та ін.); включення тих, хто навчається, в аналіз перешкод, бар'єрів комунікації, надання їм можливості виявляти й обирати сенси власних комунікативних дій. Чільне місце має займати утвердження комунікативних позицій на основі глибокого аналізу власних емоційних переживань і комунікативного досвіду.

Як свідчить вітчизняна і міжнародна практика, звичайно створенням іміджу займаються служби PR або служби зв'язку з громадськістю і пресою, рекламні агентства, спеціально створені групи професіоналів. Цій темі присвячено багато досліджень як вітчизняних, так і закордонних авторів (І. Альошина, С. Блек, Е. Бернейс, Ф. Дейвіс, Ф. Джефкінс, А. Дмитрієв, С. Катліп, А. Ковлер, Т. Лебедева, Г. Почепцов та ін.).

Слід зазначити, що характеристикою початкового етапу роботи у цьому напрямку в Держмитслужбі стало переплетіння двох підходів: ситуативного і традиційного, у контексті яких у вітчизняній науці розглядається імідж. Традиційний підхід зводиться до підгонки реальних характеристик суб'єкта під громадські уявлення про схвалювані риси і до фіксування отриманого результату у масовій свідомості на тривалий термін. Ситуативний же підхід робить акцент на образі діяльності суб'єкта [352].

У рамках традиційного підходу Держмитслужба заявила про себе як про державну інституцію, яка відстоює інтереси вітчизняного товаровиробника та підтримує міжнародні стандарти безпеки та спрощення світової торгівлі. З позицій ситуативного підходу значущим став той факт, що діяльність митної служби відразу було розпочато з урахуванням новітніх PR - технологій: розроблено логотип, видано інформаційні буклети. Уся система назв, символів, знаків, лого, кольорів та ритуалів, які проектують "індивідуальність" митної служби "працює" на мету корпоративної ідентичності. Корпоративна ідентичність відображає їх місію, структуру, діяльність і притязання.

З метою з'ясування потреб фахівців митної служби в знаннях, що

необхідні для роботи з громадськістю, а саме: з іміджології та PR, Ї було проведене пілотажне дослідження протягом 2003 р. серед слухачів Інституту післядипломної освіти АМСУ, в якому взяли участь представники 14 митних підрозділів з різних регіонів України (митниці: Бориспільська, Кельменецька, Івано-Франківська, Могилів-Подільська, Миколаївська, Закарпатська, Глухівська, Мариупільська, Придунайська, Рава-Руська, Вадул-Сіретська, Луганська, Чернігівська, митний пост “Ужгород”). Було опитано 238 респондентів.

Усі респонденти відповідали на наступне запитання: яку інформаційну допомогу Ви вважаєте за корисне отримати для практичної роботи Вашого підрозділу:

- 1) рекомендації по роботі зі ЗМІ;
- 2) теоретичні положення курсу з іміджології;
- 3) матеріали щодо підготовки публічного виступу;
- 4) матеріали для преси, їх види і значення;
- 5) конспект лекції з підготовки і написання текстових матеріалів;
- 6) прийоми PR і реклами (прийоми формування іміджу): перелік;
- 7) технологія створення іміджу керівника.

Опитування (додатки Г1, Г2, Г3) показало, що рекомендації по роботі зі ЗМІ хотіли б отримати 26,6 % респондентів, серед яких слід відмітити працівників Бориспільської та Придунайської митниць, до підрозділів яких преса і телебачення самі часто проявляють увагу. Потребу в знаннях теоретичних положень курсу іміджології було зазначено фахівцями Подільської регіональної митниці і, що цікаво, на це вказали всі працівники трьох різних митниць (Кельменецької, Могилів-Подільської, Вадул-Сіретської), які підпорядковані Подільській регіональній. Тобто можна визнати це питання актуальним для регіону і, що важливо, цю актуальність розуміють фахівці з різних митних установ.

Добрим показником, який характеризує якість кадрового складу митної служби, є прагнення до самовдосконалення. Так 86,6 % опитаних бажають опанувати технологією і прийомами створення іміджу керівника, а також удосконалити свої вміння публічно виступати.

Інтерес, який проявили 93,3 % респондентів до інформаційної допомоги щодо підготовки і написання текстових матеріалів, свідчить про те, що така діяльність займає багато часу у роботі керівника і викликає певні складнощі. Процес підготовки матеріалів можна і слід технологізувати, а тим самим і полегшити, засвоївши певні правила. Тренувальні вправи, практичне їх застосування в змодельованих ситуаціях сприятиме формуванню та удосконаленню КК користувача.

Слід відмітити також, що інформація загального плану щодо видів матеріалів для преси не викликала жвавого інтересу через здебільшого теоретичний характер. Лише 20% респондентів хотіли б поширити свій кругозір.

Своїми відповідями працівники митних органів з різних регіонів України визначили, що питання роботи з громадськістю, у тому числі зі ЗМІ, питання формування як власного іміджу, так і іміджу свого підрозділу є актуальними, невідкладними і ще недостатньо знайомими.

Ми розуміємо, що всі опитування ґрунтуються на тому, що гадає певна частина людей у конкретний відрізок часу. Коли ми приводимо результати свого опитування, ми також ризикуємо виявитися невірогідним джерелом інформації, але, з іншого боку, якщо ми ігноруватимемо їх, ми позбавимося інформації, яка часто-густо може бути вирішальною (або вагомою) у поточній роботі з громадськістю. На нашу думку, важливим є те, що як самі запитання, так і відповіді дають можливість визначити загальну тенденцію.

Отже, когнітивний аспект КК митників дав можливість обґрунтувати широкий спектр комунікативних завдань, які постають перед митниками, в оновленому соціально-політичному просторі та виявити, які теоретичні знання

необхідні для вирішення актуальних завдань. Було визначено необхідність знання мови: рідної та, як мінімум, однієї іноземної; теоретичні знання з теорії та психології спілкування, знання правил ділового етикету та інтеркультурних умовностей; знання засобів впливу на аудиторію та прийомів справляти враження, формувати імідж, знання засобів і прийомів встановлення, підтримки і завершення мовленнєвого контакту для досягнення певної мети; адекватна орієнтація фахівця в собі, партнерах, у ситуації професійного спілкування та конкретних комунікативно-професійних цілях, знання нормативно-проектної та політично орієнтованої комунікативної культури. Отже, в цьому аспекті найбільше проявляється такий структурний компонент КК як когнітивна компетенція.

1.2.5. Функціональний аспект комунікативної компетенції та її особливості в митному дискурсі.

Як було вже зазначено, КК посади відповідає кваліфікаційним характеристикам (професійним стандартам). Можна передбачити, що у разі, коли професійні стандарти актуальні, то КК посади корелює з діючими вимогами ринку праці. Якщо ж професійні стандарти застарілі, то КК фахівця може випереджати КК посади. Це відбувається під впливом зовнішніх факторів, насамперед, розвитком ІКТ та їх розповсюдженістю в повсякденному житті, інформатизацією суспільства тощо.

Характерною ознакою КК сьогодення є те, що КК посади і КК фахівця передбачають своїм складовим компонентом інформаційну компетенцію, тобто йдеться про необхідність наявності у фахівця інформаційної компетентності.

Загально визнано, що здібності людини до спілкування, маніпулювання, використання комп'ютерних баз даних, пошуки своєї ідентичності в інформатизованому суспільстві належать у сучасній науці про комунікацію до центральних наукових питань. До того ж, практична діяльність фахівців митної служби різного рівня посад, висуває високі вимоги до рівня їх інформаційної компетенції (далі – ІК). Дійсно, вивчаючи вимоги до кваліфікаційних

характеристик посад в Держмитслужбі (див. Розділ 2.), нашу увагу привернув той факт, що поряд з вимогами до КК для більшості посад висувуються також вимоги щодо ІК. Це навело нас на думку дослідити, чи існує певна кореляція між КК та ІК, у чому вона виявляється; а також підтвердити роль зазначених категорій як ключових компетенцій митників.

Науковці по-різному визначають ІК в структурі ключових компетенцій: компетенція в опануванні бази даних інформаційно-комп'ютерних технологій [62; 109], соціально-інформаційна компетенція [65], адаптаційно-цивілізаційна компетенція [56] тощо. Під будь-якою назвою вона належить до ключових компетенцій, пов'язана з комунікацією, а тим самим із шляхами та формами комунікативної взаємодії, рівнями сформованості КК комунікантів.

Отже, на нашу думку, проблема кореляції комунікативної та інформаційної компетенцій та їх ролі як ключових компетенцій у професійній освіті (на прикладі митників) потребує також свого вивчення й обґрунтування, тому що отримані дані дозволять ще з одного боку поглянути на феномен КК.

Загально визнано, однією з найважливіших особливостей нашого часу є перехід розвинутих країн світу від постіндустріального до інформаційного суспільства, що зумовлює необхідність вжиття невідкладних заходів із впровадження інформаційних та комунікаційних технологій у сфері освіти і науки [99, с. 1], практичної діяльності. Створення глобальних відкритих освітніх та наукових систем, з одного боку, сприятиме накопиченню наукових знань, а з іншого, розширенню доступу широких верств населення до різноманітних інформаційних ресурсів, що в свою чергу висуватиме все нові вимоги до ключових компетенцій.

Дійсно, в умовах інформаційного суспільства зростає роль інформаційно-комунікаційних технологій в педагогічних дослідженнях (В. Биков, О. Глазунова, І. Кучма, І. Малицька, Н. Морзе, О. Овчарук, М. Шишкіна), у системі професійної підготовки майбутніх фахівців (О. Барановська, Н. Вінник, О. Зимовець, І. Мороз, О. Науменко, О. Суховірський). З'являється дедалі

більше досліджень з упровадження новітніх засобів та технологій у навчання (С. Алексєєва, Ю. Антонов, О. Космінська, О. Науменко, Г. Науменко, В. Олексенко, О. Хміль). Як слушно констатує Н. Волкова, “комп’ютери як засоби опосередкованої комунікації міцно увійшли в суспільну практику ХХ ст., що актуалізувало дослідження комп’ютерних засобів комунікації, їх комунікативних можливостей (М. Алексєєв, А. Андрєєв, Т. Берліна, З. Джаліашвілі, В. Долматов, Н. Женова, Дж. Лалл, О. Леонтович, Н. Морзе, Б. Набока, А. Романов, С. Русаков, О. Пехота, П. Підкасистий, І. Підласий та інші)” [66, с. 7]. Не можна не погодитися з вченою, що “у цьому контексті особливо доречними видаються нові комп’ютерні технології експерименту” [там само].

Також, аналізуючи науково-педагогічний аспект неперервної освіти, усіх її рівнів, учені відзначають поряд з традиційними засобами навчання важливу роль інформаційних і телекомунікаційних (мережевих) технологій, засобів мультимедіа, комп’ютерних баз даних і знань, “які мають широко використовуватися в навчальному процесі практично всіх ланок освіти, в забезпеченні наукових досліджень і управління освітою” [213]. Вчені сходяться на думці, що це є визначальною передумовою підготовки підростаючого покоління, спеціалістів для повноцінного життя в інформатизованому суспільстві. Наприклад, Інститут засобів навчання АПН України спрямовує свої зусилля на розробку дидактичних засад формування комп’ютерно-орієнтованого навчального середовища та на науково-методичне забезпечення використання в дидактичному процесі засобів навчання нового покоління. Але, на наш погляд, проблема полягає ще й в іншому.

Останнім часом у наукових фахових і публіцистичних виданнях порушується питання впливу інформаційного віку на кваліфікаційні вимоги, на розвиток ключових компетенцій індивідуума, насамперед, комунікативної та інформаційної. З іншого боку, на порядку денному вже півтора десятиліття стоять питання досліджень, які б підтвердили чи спростували існування

проблеми щодо втрати комунікативних здібностей індивідуума в інформаційному віці, окреслили нові завдання, які сьогодення ставить, насамперед, перед педагогічною та лінгвістичною науками.

Наскільки нам відомо, вченими не розглядалося питання взаємозв'язків між інформаційною та комунікативною компетенціями, їх відображення в кваліфікаційних характеристиках фахівців, у професійних стандартах. Тим паче дані аспекти не досліджувалися у зв'язку з питаннями розробки, апробації та впровадження уніфікованих міжнародних професійних стандартів підготовки та підвищення кваліфікації митників. Зважаючи на вищевикладене, виявлення кореляції інформаційної і комунікативної компетенцій та підтвердження їх ролі як ключових компетенцій митників поставало для нашого дослідження теж актуальним завданням.

Можна зазначити, що загальні тенденції розвитку наукових досліджень і впровадження практичних підходів до формування та розвитку інформаційної і комунікативної компетенцій залежать від тієї освітньої політики, яку проводять у своїх країнах системи освіти, в тому числі й системи професійної освіти. Пріоритети розвитку систем освіти, як показує практика, визначаються країнами, виходячи із законів, декларацій, документів, які створюють потужні міжнародні організації, такі як ООН, ЮНЕСКО, Рада Європи, Європейський Союз, ВМО та інші. Зазначаючи виняткову важливість урахування в науково-дослідній і практичній діяльності концептуальних положень, пов'язаних з неперервною професійною освітою як світовою тенденцією, наголошуємо, що в багатьох документах міжнародних організацій концептуально спрогнозовано підходи на міжнародному рівні до розв'язання проблем професійної освіти з урахуванням тенденцій у світовому економічному розвитку та тенденцій розвитку глобальних освітніх мереж.

Так, Рада Європи в своїй декларації у сфері розвитку європейської політики стосовно використання новітніх інформаційних технологій, ЮНЕСКО в доповіді про комунікацію та інформацію в 1999–2000 рр. та

науковці відзначають, що зміни в системі освіти сучасного суспільства характеризуються переходом від навчання в закритому освітньому середовищі до “мереж знань” відкритого освітнього середовища [70; 96; 291; 269; 221]. У ході дослідження нами виявлено, що акцент робиться на 1) підвищенні загальної інформаційної грамотності населення; 2) впровадженні інформаційних та комунікаційних технологій у навчальний процес і проведенні наукових досліджень, забезпеченні доступу до національних і світових інформаційних ресурсів; 3) розвитку технологій дистанційного навчання і використання їх для запровадження в Україні системи навчання впродовж усього життя; 4) підвищенні кваліфікації та перепідготовки кадрів тощо.

Важливим є також той факт, що до порядку деного вносяться нові теми, або ж теми, що є актуальними протягом останніх десятиліть, все більше набирають практичну спрямованість. До того ж, проблемами формування компетенцій починають активно займатися в науковому світі, насамперед і в тому числі, для потреб і за підтримки бізнес-кіл. Так, однією з нових проблем, яким сучасна професійна освіта починає приділяти велику увагу, є рівень сформованості та розвитку КК фахівця й індивідуума взагалі [62; 129; 189; 227]. Педагоги, соціологи, з одного боку, обговорюють питання про втрату комунікативних здібностей індивідуума в інформаційному віці, ведуть пошуку шляхів подолання цієї серйозної проблеми. З іншого ж боку, йдеться про розвиток комунікативної та інформаційної компетенцій, про подальше використання дистанційного навчання в системі освіти як актуальної форми підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів.

Дійсно зростає кількість досліджень, присвячених вивченню сутності понять „інформаційна компетенція” (В. Акуленко, О. Барановська, І. Васильєва, С. Дацюк, М. Дзугоева, О. Дудник, О. Зайцева, Л. Зав’ялова, М. Корпусова, О. Науменко, А. Семенов, Н. Таїрова, О. Толстих) та „комунікативна компетенція” (Л. Зникіна, С. Козак, В. Лукашенко, О. Малицька, Г. Неупокоева, Т. Петракова, В.Сластьонін, Д. Хаймс, О.

Хуторський, А. Шевченко). Певним сигналом є також те, що вільна електронна енциклопедія Вікіпедія та деякі науковці в типології компетенцій виокремлюють три компетенції, дві з яких ї це саме інформаційна та комунікативна компетенції [62; 109]. Під ІК тут розуміється здатність за допомогою інформаційних технологій самостійно шукати, аналізувати, відбирати, обробляти та передавати необхідну інформацію [62]. Н. Вінник у своєму дослідженні концепцій ключових кваліфікацій і компетенцій у професійній освіті також звертає увагу на те, що серед п'яти ключових компетенцій, яким надається особливого значення у професійній освіті країн Європейського Союзу, дві — це КК і соціально-інформаційна компетенція. Зазначається, що КК “передбачає володіння технологіями усного і письмового спілкування різними мовами, в тому числі й мовою комп'ютерного програмування, включаючи спілкування через Internet”, а соціально-інформаційна компетенція “передбачає володіння інформаційними технологіями і критичне ставлення до соціальної інформації, поширюваної ЗМІ” [65].

Слід зробити наголос також на тому, що дані поняття достатньо широкі та визначаються на сучасному етапі розвитку педагогіки неоднозначно. Як вже було доведено в нашому дослідженні, не є загальноприйнятим і однозначним визначення понять “компетенція” і “компетентність”, КК і “комунікативна компетентність”, те саме можна стверджувати й щодо понять “інформаційна компетенція” і “інформаційна компетентність” (В. Акуленко, М. Дзугоева, О. Зайцева, А. Семенов, Н. Таірова, О. Толстих).

Так, у наукових дослідженнях поняття „інформаційна компетенція” трактується як складне індивідуально-психологічне утворення на основі інтеграції теоретичних знань, практичних умінь в галузі інноваційних технологій та певного набору особистісних якостей (О. Зайцева); нова грамотність, в склад якої входять уміння активної самостійної обробки інформації людиною, прийняття принципово нових рішень у різних ситуаціях з

використанням технологічних засобів (А. Семенов). Сутність, функції і структуру поняття „інформаційна компетенція” описано в роботах О. Барановської [25]. І. Гостева досліджує питання формування ІК і зазначає, що вона є одним з базових компонентів (наряду з міжкультурною компетенцією) моделі інтегрованої професійної компетенції. Сутність інформаційної компетенції вчена розуміє як операційні, облікові та управлінські інформаційні системи, а міжкультурна компетенція розглядається як конструктивне ділове спілкування рідною та іноземною мовами [25]. Тобто можна говорити про перші спроби співставлення та опису компонентів КК та ІК. Також слід звернути увагу на поширення системного підходу для дослідження компетенцій. О. Дудник під інформаційною компетенцією розуміє інтегративну якість особистості, яка є результатом відображення процесів відбору, засвоєння, переробки, трансформації та генерування інформації в особливий тип предметно-специфічних знань, які дозволяють виробляти, приймати, прогнозувати та реалізовувати оптимальні рішення в різних сферах діяльності [109, с. 3].

Як показало дослідження І. Малицької [221, с. 8], ІК у сучасних дослідженнях трактується як якісна характеристика життєдіяльності людини в сфері оволодіння, передачі, збереження та використання інформації, і в якій пріоритетними є загальнолюдські духовні цінності. Достатньо містке визначення ІК, на наш погляд, наведено в дослідженні В. Герасімова, який трактує її як комплекс умінь цілеспрямованої роботи з інформацією, використання нових інформаційних технологій для роботи з нею; а також сформованість системи наукових знань і морально-етичних норм роботи з інформацією [там само, с. 135].

Що стосується сутності поняття “інформаційна компетентність”, науковці роблять різні акценти в її розшифровці. До значимих характеристик відносять знання інформатики як предмета, використання комп’ютера як необхідного технічного засобу, вираженість активної соціальної позицій і

мотивації суб'єктів освітнього простору, сукупність знань, умінь і навичок з пошуку, аналізу та використання інформації, наявність актуального освітнього або професійного завдання, в якому актуалізується та формується інформаційна компетентність. Більш того, деякі автори (І. Гостева, С. Дацюк) поняття інформаційна компетентність та ІК використовують як синоніми [86].

У структурі категорії “інформаційна компетенція” вчені виділяють також комунікативний компонент, який “відображає знання, розуміння, застосування мов та інших видів знакових систем, технічних засобів комунікацій у процесі передачі інформації, володіння культурою мовлення” [109, с. 3].

Як виявлено під час аналізу, до функцій категорії “інформаційна компетенція” належить і функція комунікативна, яка спрямована на спілкування та передачу інформації. Але вона тісно взаємодіє з іншими функціями ІК і вони являють собою єдиний процес, що дозволяє бачити взаємозв'язок різних проблем у цілісній системі знань тих, хто навчається.

Слід також відмітити одноголосну думку вчених щодо використання моделі включення різноманітних ІКТ в навчальний процес на практиці. Наголошується, що йдеться не лише про формування або вдосконалення інформаційної і комунікативної компетенцій педагогів та тих, хто навчається, але й про нове розуміння свого місця та ролі в процесі навчання і, надалі, в трудовій діяльності, про оволодіння та впровадження нових педагогічних технік і технологій навчання з метою їх подальшого використання тими, хто сьогодні навчається, в їх практичній діяльності. Така підготовка потребує нових методів і організаційних форм роботи, інтегрованого підходу до формування компетенцій.

Заслуговує на увагу досвід російських інституцій, що займаються проблемами формування ІК, який дозволяє говорити про перехід на даному етапі інформатизації від окремих елементів і форм до ефективних методів формування ІК [62], що, на наше переконання, може вплинути також на розвиток поняття “комунікативна компетенція”, запозичення апробованих вже

методів для формування КК. З огляду на те, що педагоги-практики найголовнішими з компетенцій, яким необхідно навчити в сучасному світі, визнають три: 1) компетенція вирішення проблем, 2) інформаційна компетенція (звужується поняття до роботи з інформацією), 3) комунікативна компетенція (О. Дудник, І. Фішман, О. Чуракова) [109], сучасне суспільство ставить паралельні практичні завдання, звертається до пошуку шляхів і способів формування інформаційної і комунікативної компетенцій як ключових якостей, які є запорукою успішності людини в сучасному суспільстві.

Поряд з цим важливою для нашого дослідження є сублімована думка вчених, яку наводить О. Дудник, коли під компетенцією розуміється співорганізація знань, умінь і навичок, які дозволяють ставити і досягати мети щодо трансформації ситуації [там само]. Якщо співставити сутність інформаційної і комунікативної компетенцій, то саме на вирішення таких завдань і скеровано процеси формування зазначених компетенцій.

Аналіз психолого-педагогічної літератури показав, що науковці розрізняють три рівні оволодіння як КК, так і ІК, що дозволяє оцінювати рівень засвоєння їх структурних одиниць. Так, для КК згідно Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти [116] розрізняють такі рівні, а саме: для елементарного користувача (A1, A2) – взаємодія на простому рівні; для незалежного користувача (B1, B2) – вирішення більшості комунікативних завдань; для досвідченого користувача мови (C1, C2) – ефективне і гнучке користування мовою у суспільному житті, навчанні та для професійних цілей (Додаток Д). Для ІК визначено такі рівні: 1) елементарний – засвоєння на початковому рівні необхідної навчальної інформації (потребують обов'язкового вдосконалення на наступному рівні); 2) базовий – володіння оптимальним обсягом інформації, необхідним для засвоєння основного навчального змісту; вміння критично осмислювати масиви інформації: порівнювати фрагменти з різних джерел на одну тематику; визначати їх достовірність; вилучати

інформацію, яка потрібна для роботи; узагальнювати її; 3) творчий – передбачає створення власного інтелектуального продукту на основі отриманої та перетвореної інформації [109, С. 4–5]. Можна передбачити, що саме завдяки такому очікуваному результату, проблемою формування ІК та суміжних з нею починають активно займатися в науковому світі, зокрема, для потреб і за підтримки професійних спільнот та бізнес-кіл.

Слід зазначити, що професійні спільноти розробляють свої критерії оцінювання професійних компетенцій, але, як правило, критерії оцінювання окремої компетенції не розробляються. Нами виявлено, що в Держмитслужбі для оцінювання рівня КК та ІК використовується підхід до оцінювання результативності роботи на основі критеріїв та показників якості роботи. На виконання Програми вдосконалення кадрового забезпечення митних органів та Заходів з її виконання, затверджених наказом ДМСУ від 11.02.02. № 83, було розроблено Положення про запровадження щорічної системи оцінок виконання державними службовцями - працівниками митних органів своїх обов'язків і завдань [275; 345]. Серед критеріїв, які було розроблено Управлінням по роботі з особовим складом ДМСУ, для нашого дослідження важливими є наступні: професійні знання; професійні вміння і навички; уміння формулювати точку зору (усно, письмово); етика поведінки, стиль спілкування; здатність до переговорів; професіоналізм у керівництві роботою підрозділу; володіння ІКТ. Як виявив наш аналіз, на рівні з професійними знаннями пильна увага приділяється аспектам КК, які описано далі. На нашу думку, якщо такі критерії закладаються відомством в основу системи оцінювання, то саме ці знання слід давати, саме ці вміння і навички необхідно формувати у фахівців у галузевій системі неперервної професійної освіти.

Управлінням по роботі з особовим складом ДМСУ при оцінюванні результативності роботи фахівців визначило 4 рівні КК (низький, задовільний, добрий, високий) за наступними показниками: професійна компетентність, етика посадової особи, стиль спілкування (Додаток Е) [275; 345, С. 16 – 19], які ми розглянемо далі. Слід зазначити, що в митній службі України зараз

прийнята саме ця шкала рівнів компетенції, яка не в усьому збігається з рівнями КК, що були запропоновані Радою Європи [116, С. 33 – 36]. Надалі для визначення рівня „добрий” (за термінологією ДМСУ) будемо використовувати більш поширене в педагогічному обігу визначення „достатній”.

Щодо критерію “уміння формулювати точку зору (усно, письмово)”, для працівників будь-якого рівня митної служби вимагається оперувати логічно побудованими висловленнями, мати влучний вибір належної лексики та формулювань, у документах завжди впорядковані, вільно викладені думки (високий рівень якості виконання обов’язків і завдань).

Достатній рівень передбачає вміння чітко й переконливо викладати думки, вільно володіти державною мовою, як усною, так і писемною, щоб документи не потребували виправлень.

На задовільно оцінюються вміння висловити зрозуміло свою думку; достатнє володіння державною мовою, наявність належного вибору формулювань, коли у документи вносяться незначні зміни.

Відсутність вищезазначених умінь оцінюється як низький рівень, а саме, коли фахівця важко зрозуміти, він має обмежений словниковий запас, документи потрібно докорінно переробляти, коли він незадовільно володіє державною мовою.

За критерієм “*етика посадової особи, стиль спілкування*” фахівця, культурного у поведінці з людьми, у спілкуванні тактовного, доброзичливого, буде оцінено лише як добрий рівень.

Тому що для високого рівня передбачається володіння високим рівнем культури поведінки і спілкування з людьми; гнучкість у використанні стилів спілкування й поведінки. Такий фахівець у критичних ситуаціях завжди поводить себе коректно і водночас з розумінням. Зважаючи на вищевикладене, слід визнати, що рівень вимог митної служби до своїх працівників достатньо високий.

Щодо задовільного рівня, тут відмічається задовільний рівень культури поведінки й спілкування з людьми, але не завжди адекватний відповідній ситуації.

Низький рівень стилю спілкування та етики посадової особи характеризується низьким рівнем культури поведінки й спілкування з людьми: фахівець допускає елементи нетактовного, грубого ставлення до оточуючих; поведінка не відповідає конкретній ситуації (невпевнена, невічлива, зухвала).

Важливою ознакою вимогливості до професійної компетенції керівних працівників Держмитслужби слід вважати наявність вимог, які висуваються до її керівного складу. Так, у Додатку 3 до “Примірного переліку загальних критеріїв і показників оцінки та рівнів якості роботи посадових осіб митної служби” вищезазначеного Положення описано Управлінням по роботі з особовим складом ДМСУ критерії за пунктами 17 – 21, які було розроблено лише для фахівців, що обіймають керівні посади (Додаток Е).

Для керівних працівників необхідною умовою їх посади (КК посади), як зазначено у вищезгаданому документі, є *здатність до переговорів*. В умовах сьогодення вже недостатньо презентувати свою точку зору професійно і коректно, бо згідно критеріїв це відповідає задовільному рівню. Для достатнього рівня КК керівної посади вимагає вміння переконливо аргументувати. І лише вміння цілеспрямовано репрезентувати точку зору, коли не ігноруються належні контраргументи, може вважатися високим рівнем здатності до переговорів. Неспроможність репрезентувати точку зору, коли аргументація керівника невпевнена і непереконлива, оцінюється як низький рівень [345, С. 18 – 19].

Нами виявлено, що аспекти КК керівника оцінюються також і в пункті 19 вищезазначеного примірного переліку критеріїв при визначенні професіоналізму у керівництві роботою підрозділу. Оцінюється, насамперед, *логічно структуроване, аргументоване і чітке мовлення за 4 рівнями*: високий (роз’яснює завдання доступно, докладно, вчасно консультує), достатній (чітко пояснює поставлені завдання; надає потрібну інформацію та професійні

поради), задовільний (пояснює завдання; не завжди надає потрібну інформацію та професійні поради) і низький (нечітке, незрозуміле формулювання завдань) [там само, С. 18 – 19].

Важливим для висвітлення теми нашого дослідження є критерій “здатність до лідерства”, тому що зміст цього критерію полягає в уміннях і навичках роботи з громадськістю (у даному випадку з внутрішньою громадськістю, за термінологією І. Альошиної [7], тобто зі співробітниками митної служби). Для високого рівня за цим критерієм передбачено, що посадова особа митної служби (не лише керівник) володіє високорозвиненими здібностями позитивного впливу на людей, її якості лідера виявлені яскраво. Тобто йдеться про знання, вміння і досвід володіння засобами і прийомами формування іміджу як вербального, так і невербального плану. Достатній рівень передбачає, що фахівець здатний позитивно впливати на людей, має якості лідера; задовільний рівень — здатний позитивно впливати на людей, але в практичній діяльності цим користується рідко [345, с. 17]. На наше переконання, серед причин цього може бути несформована КК.

Підсумовуючи зазначимо: у 5 з 21 критеріїв, визначених для оцінки якості роботи посадових осіб митної служби, увага приділяється рівню сформованості КК фахівця, що підтверджує актуальність і значущість обраної теми дослідження.

Вивчаючи ІК та КК, ми дійшли висновку, що обидві компетенції характеризуються тим, що їх можна формувати й удосконалювати не лише в нових формах діяльності, але й у процесі навчання або підвищення кваліфікації. Більш того, важливим є той факт, що комунікативна та інформаційна компетенції належать до сфери професійного й особистісного розвитку, тобто найбільше виявляють і розкривають в індивідумі здатність до навчання впродовж життя, у тому числі в системі неперервної професійної освіти.

Саме ці дві компетенції відіграють і, на наше переконання, будуть відігравати передову роль у питаннях розробки, апробації та впровадження міжнародних професійних стандартів як у сферу професійної діяльності, так і в систему підготовки та підвищення кваліфікації митників. Треба гадати, актуальність проблеми глобалізації та уніфікації стандартів діяльності і процесів обумовлює зростаючу потребу досліджувати компетенції. Зважаючи на результати нашого вивчення, професійна освіта на сучасному етапі потребує уточнення структури, видів, визначення етапів формування компетенцій. Існує нагальна потреба в розробці технології розвитку як ІК, так і КК фахівців в умовах неперервної професійної освіти та імплементації уніфікованих міжнародних професійних стандартів.

На наше переконання, в сучасних умовах інформаційна інфраструктура суспільства як сукупність засобів зі створення, збереження та обробки інформації, що об'єднані в комп'ютерні та комунікаційні мережі й активно розвиваються, пропонують нові можливості для розвитку професійних спільнот (митних, податкових служб тощо), систем їх професійної освіти як систем неперервних. Можливості включення ІКТ у сучасний освітній процес з метою формування КК та ІК згідно міжнародних професійних стандартів, у тому числі професійних стандартів ВМО, досить широкі та різноманітні: від, власне, змісту навчання та організації навчального процесу до активізації загальної життєвої позиції суб'єктів освітнього простору, готовності і здатності до навчання впродовж життя, готовності до вибору і прийняття рішень. Сьогодні на освітньому ринку з'являється вибір можливостей, починають реалізовуватися програми, що підтримуються професійними асоціаціями, бізнесом, науково-дослідними організаціями. На думку багатьох спеціалістів в галузі інформатизації освіти та з питань комунікації, фахівців-практиків по роботі з персоналом, відмічається необхідність подальших досліджень процесів формування ІК і КК, ролі та позицій кожного суб'єкта освітнього простору у вирішенні завдань підвищення якості освіти та діяльності/процесів

шляхом узгодженості освітньо-кваліфікаційних рівнів і відповідних кваліфікаційних характеристик на основі урахування національних і міжнародних професійних стандартів.

Отже, на основі проведеного аналізу кореляції КК та ІК нами відмічається наступне:

- комунікативна й інформаційна компетенції належать до сфери професійного та особистісного розвитку, тобто найбільше виявляють і розкривають в індивідуумі здатність до навчання впродовж життя;

- комунікативна й інформаційна як ключові освітні компетенції конкретизуються на рівні кваліфікаційних характеристик, освітніх галузей і навчальних предметів для кожного рівня навчання;

- процес формування і розвитку як інформаційної, так і комунікативної компетенцій протікає в контексті нових вимог до освітнього процесу, які висуває процес глобалізації та ринок праці;

- обидві компетенції можуть розглядатися як освітні компетенції, формування яких відноситься (може відноситися) до кожної навчальної дисципліни/курсу в цілому;

- дані поняття достатньо широкі та визначаються на сучасному етапі розвитку педагогіки неоднозначно, як не є загальноприйнятим і однозначним визначення зсередини діад “комунікативна компетенція” і “комунікативна компетентність” та “інформаційна компетенція” і “інформаційна компетентність”.

Підсумовуючи зазначимо, що в галузі митної справи КК фахівців корелює з ІК і ступінь кореляції залежить не тільки від індивідуальних прагнень і потреб фахівця, але, насамперед, від кваліфікаційних вимог, що можна віднести до особливостей КК в митному дискурсі. Обидві компетенції як ІК, так і КК є невід’ємними складовими професійної компетенції митників.

Отже, серед критеріїв, які визначають особливості КК в митному дискурсі, є наступні: професійні знання; професійні вміння і навички; уміння формулювати точку зору (усно, письмово); етика поведінки, стиль спілкування; здатність до переговорів; професіоналізм у керівництві роботою підрозділу; володіння ІКТ.

Висновки до розділу 1

Визначено теоретико-методологічні засади КК як структурної компоненти професійної компетенції та інтегрованої компоненти компетенції посади та компетенції співробітника, основу яких склали ідеї педагогів, мовознавців, соціолінгвістів, психологів, менеджерів по роботі з персоналом.

Ключовими для визначення сутності КК стали погляди науковців на структуру і сутність понять „компетенція” і „компетентність”. Визнано, що дослідження компетенцій базуються на компетентнісному та компонентно-структурному підходах, а акценти зміщено в бік професійно-особистісних компетенцій, які мають бути сформовані у сучасних фахівців з різних галузей.

З’ясовано сутність самих підходів, взаємозалежність досліджуваних понять одне від одного, досягнуто розуміння щодо суспільних процесів навколо компетенцій і компетентностей, кваліфікацій та освітньо-професійних стандартів. Вивчення проблеми компетенцій та компетентностей як основи

поведінкового, функціонального, багатовимірного підходів, так і сучасного компетентнісного підходу до будь-якої діяльності, бере свій початок з часів античності. Науковцями визнано, що всі визначення поняття “компетентність” можна розділити на дві групи. Перша спирається на структурно-функціональний підхід у своєму прагненні прояснити структуру і функціональне значення складових компетентності, які відносяться до когнітивної та емоційної сфер: мотиваційна, етична, соціальна і поведінкова складові. Друга група базується на генетичному підході (виявлянні сутності явища), тобто мова йде про рівень освіти й освіченості, навченості, про відповідність вимогам, встановленим критеріям і стандартам у відповідних сферах діяльності та під час вирішення певного типу завдань; володіння необхідними активними знаннями; здатність упевнено досягати результату і володіти ситуацією.

Ученими відзначено базову умову вияву компетентності та передумову формування КК особистості – соціально-значущу діяльність, без якої компетентність втрачає всякий зміст, та підкреслено: якщо рівень компетенції може розрізнятися, то компетентність або є або її немає. Визнано, що компетенції, які великою мірою є поведінковими характеристиками, можуть бути сформовані шляхом навчання та розвитку.

З'ясовано розбіжність у тлумаченні понять „компетенція” і „компетентність”, яка пояснюється сутністю понять у співвідношенні „процес – результат”, „функціональність – предметність”. Компетентність (competence) (як більш широке поняття) відноситься до якостей особистості, функціональної сфери; а компетенція (competency) (більш вузьке поняття) відноситься до предметної, поведінкової сфери. Науковцями визначено, що пара „компетенція – компетентність” має являти собою системну єдність: компетенції – структурна компонента системи, компетентність – її процесуальність, динамічна складова.

Враховуючи багатовимірність категорій, що досліджуються, тлумачимо феномен „компетенція” (на філософському рівні) як об'єктивну категорію, яка, в широкому розумінні, є результатом соціалізації і являє собою динамічну систему знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей особистості, яка необхідна для ефективної професійної діяльності та особистісного розвитку; а в вузькому розумінні є а) результатом процесу освіти, інтегрованими характеристиками якості освіти або ж б) функціональними вимогами. Компетенцію (на предметному рівні) розглядаємо як частину компетентності, за допомогою якої можна виміряти готовність людини до виконання певної роботи, освітньо-кваліфікаційні вимоги та соціально закріпленій у сукупності знань, умінь, навичок і досвіду освітній результат, який впливає на успішність і результативність роботи.

На основі авторського тлумачення феномену „компетенція” визначено сутність і структуру феномену КК, що дало змогу описати його на філософському і предметному рівнях. Обґрунтовано авторське визначення поняття КК (на філософському рівні) як об'єктивної категорії, яка, в широкому розумінні, є результатом соціалізації, являє собою динамічну систему знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей особистості, яка необхідна для ефективної комунікативної діяльності та особистісного розвитку; а в вузькому розумінні є а) результатом процесу комунікативної

підготовки, інтегрованими характеристиками якості освіти або ж б) функціональними вимогами. *КК (на предметному рівні)* — така частина комунікативної компетентності, за допомогою якої можна виміряти готовність людини до виконання комунікативних завдань; освітньо-кваліфікаційні вимоги та соціально закріпленій у сукупності знань, умінь, навичок і досвіду освітній результат, який забезпечує людині можливість діяти на варіативно-адаптивному рівні в залежності від конкретної мовленнєвої ситуації, застосовуючи специфічні вербальні та невербальні засоби, та який впливає на успішність і результативність роботи. Отже, (на рівні комунікативної діяльності практики) під *КК* розуміємо знання мови, високий рівень практичного володіння як вербальними, так і невербальними її засобами, а також досвід володіння мовою на варіативно-адаптивному рівні в залежності від конкретної мовленнєвої ситуації.

Розкрито ключові *структурні компоненти КК фахівців в галузі митної справи*, а саме: 1) когнітивна компетенція, 2) лінгвістична компетенція, 3) мовленнєва компетенція, 4) особистісна (поведінкова) компетенція. У свою чергу, представлено, що кожна з зазначених компетенцій структурно є складним утворенням. Доведено, що у галузі митної справи *КК фахівців* корелює з інформаційною компетенцією. Обидві компетенції визнано невід’ємними складовими професійної компетенції митників.

Визначено, що різні галузі потребують відповідної структури та моделі *КК*, які б найбільш повно відповідали меті її прояву. Ця особлива функціональність має значний вплив на феномен *КК*.

Розкрито *поняття „комунікативна компетенція” фахівців митної служби* у призмі аспектного аналізу: компонентно-структурний, лінгвістичний, управлінський (як інтегрований компонент когнітивного та поведінкового аспектів), емоційно-оцінний і функціональний аналізу. Застосування аспектного аналізу дало змогу розглянути *КК* як динамічну систему, що постійно розвивається й удосконалюється; чіткіше уявити сутність

досліджуваного поняття й конкретизувати його зміст; представити двовекторність феномену КК; визначити її структуру і передбачити, що особлива функціональність КК фахівців у галузі митної справи має значний вплив на феномен КК митників.

Обґрунтовано авторський підхід до виокремлення двовекторної структури КК (на прикладі митної справи), а саме: КК як компетенція фахівця і КК як компетенція посади. Визначаючи *КК як компетенцію фахівця*, мова йде про готовність фахівця до виконання певної комунікативної діяльності з необхідним рівнем якості. Отже, акцентуються комунікативна поведінка та комунікативні відношення, основою яких розглядається рівень сформованості КК фахівця та можливості удосконалення КК у різнорівневій системі професійної комунікативної підготовки митників. Сутність КК як компетенції фахівця полягає в тому, що вона виступає поведінковою компетенцією (особистісною компетенцією) і „знаю, як себе поводити”. Визначено вимоги до КК фахівця, а саме: 1) знання загальних закономірностей процесу комунікації (у тому числі ділової); 2) знання механізмів досягнення взаєморозуміння; 3) знання й урахування особливостей ділової комунікації в митному дискурсі; 4) комунікативні вміння, що виявляються у готовності фахівця до виконання певної комунікативної діяльності з необхідним рівнем якості. Перші три вимоги стосуються когнітивного аспекту КК; четверта – поведінкового (особистісного) аспекту КК. Сутність *КК посади* зводиться до вимог, які необхідні для успішного виконання комунікативних завдань згідно посади, тобто йдеться про стандарти роботи і процесів для певного рівня посад. Розкрито, що в основу вимог до КК посади мають бути закладені функціональні обов’язки, знання на рівні вимог посади, вміння та досвід. Обґрунтовано, що сутність КК як компетенції посади полягає в тому, що вона виступає функціональною компетенцією (навички або ноу-хау) і включає те, що фахівець, який працює в даній професійній сфері, має бути спроможний зробити і здатний продемонструвати.

Виявлено *ієрархічність* двовекторної структури КК, а саме: КК посади шляхом застосування стандартів роботи і процесів визначає необхідний рівень КК фахівця. Визначено також розбіжності, які полягають у тому, що наявний рівень КК фахівця може значно перевищувати вимоги до рівня КК посади, та навпаки. З'ясовано, що структура КК фахівців різних галузей є різною. Існує також припущення, що структура КК як компетенції фахівця та компетенції посади будуть дещо розрізнятися.

Обґрунтування теоретико-методологічних засад КК, структурно-аспектний аналіз КК створили передумови для визначення методології комунікативної підготовки фахівців митної служби та організації педагогічного процесу формування КК. Визначено, що освітні компетенції мають стати базою для компетенцій професійних.

Зважаючи на те, що КК, як показало наше дослідження, є феноменом, який привертає до себе пильну увагу останнє десятиліття, і на думку багатьох дослідників є однією з головних компетенцій фахівця будь-якого рівня посади, для нашого дослідження є важливим прослідити підходи, форми та методи формування КК, актуальність вимог, які висуваються в митному відомстві, до рівнів її сформованості у фахівців митної служби.

А для цього необхідно, по-перше, описати систему неперервної професійної освіти Держмитслужби України, по-друге, визначити форми комунікативної підготовки у складі професійної підготовки митників для кожного з елементів системи неперервної професійної освіти. Отримані результати дадуть змогу запропонувати актуальну технологію формування й удосконалення КК фахівців митної служби різного рівня посад, обґрунтувати та описати модель формування КК фахівців в галузі митної справи.

Матеріал даного розділу дисертаційного дослідження був представлений автором у шести наукових статтях [281; 282; 287; 304; 307; 310], опублікованих у фахових наукових виданнях України.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ МИТНИКІВ І ЇЇ НЕВІД'ЄМНОГО КОМПОНЕНТА — КОМУНІКАТИВНОЇ ПІДГОТОВКИ

2.1. Сутність професійної освіти фахівців митної служби як системи

Тут слід відмітити, що в даному дослідженні вперше вивчається феномен “професійна освіта” для галузі митної справи, досліджуються й описуються етапи становлення та розвитку системи професійної освіти Держмитслужби України, її структура, що і представлено нижче. Зважаючи на предмет нашого вивчення, можна припустити, що цей напрямок дослідження є певним хибним кроком, відхиленням від головної проблеми. Проте, вважаємо за доцільне спочатку з’ясувати та описати базові категорії, до того ж, якщо вони не були розглянуті раніше в певному (митному) дискурсі, а потім перейти до розгляду безпосередньо досліджуваного феномена та категорій, які необхідні для його розкриття.

Насамперед, зазначимо, що логіка нашого дослідження полягає в тому, щоб спочатку, зважаючи на брак наукових досліджень, присвячених вивченню системи професійної освіти митників в Україні, описати зазначену галузеву систему освіти та виокремити в ній комунікативну підготовку як складову професійної підготовки. А потім, на основі системи комунікативної підготовки, розробити й описати модель формування КК митника, зважаючи на представлені нами у розділі 1 сутність і структуру досліджуваного феномена.

Таким чином, спочатку у даному розділі зупинимося на системі професійної освіти працівників митного відомства, етапах їх становлення, систематизації та описі структури і видів їх професійної підготовки, змісту навчання для кожного з її видів.

Отже, перш ніж перейти до опису системи неперервної професійної

освіти Держмитслужби України та з метою подальшого наукового обґрунтування ймовірних закономірностей становлення цієї системи оглядово звернемося до теоретичних і методологічних основ проблеми неперервності освіти як феномену.

Сьогоднішнє “суспільство знань”, яке є, зрозуміло, також “суспільством навчання” вимагає перебудови, оновлення й подальшого вдосконалення системи освіти в країні. Ця ідея пов’язана з “більш широким тлумаченням поняття освіти: безперервність навчання протягом життя, коли особа потребує таких компетентностей, щоб бути здатною опановувати знання, оновлювати їх, вибирати те, що потрібне в певному контексті, постійно навчатися, розуміти вивчене настільки, щоб бути здатним його адаптувати до нових ситуацій, що швидко змінюються” [64, с.15]. Одним із завдань у цій галузі, як зазначає Державна національна програма “Освіта”, є завершення перебудови і подальший розвиток системи неперервної освіти. Вона покликана забезпечити майбутнє нації і нашої держави [84]. “Освіта покликана бути одним із найважливіших факторів економічного і соціального розвитку держави, забезпечувати необхідні передумови кардинального перетворення продуктивних сил України” – така позиція викладена в Національній Доктрині розвитку освіти України у XXI столітті [213, с. 3]. Згідно документу ЮНЕСКО “Освіта для XXI століття” принципи освіти впродовж життя – навчитись пізнавати, навчитись життєвої компетентності, навчитись жити і навчитись жити разом – служать для розквіту як суспільства, так і окремої особистості [259].

Ефективність функціонування будь-якої системи, в т. ч. і неперервної освіти, залежить від оптимальності її структури в цілому, її систементів і зв’язку між ними. Основними ланками системи неперервної професійної освіти є навчальні заклади II-IV рівнів акредитації (здійснюють допрофесійну і безпосередньо професійну підготовку), які мають свою мету, зміст і відповідну спрямованість педагогічного процесу. Кожна з цих підсистем

вдосконалюється автономно, що не завжди сприяє збереженню цілісності системи неперервної освіти та принципу наступності від середньої до вищої ланки освіти. Слід зазначити, що поняття “неперервна освіта” і “безперервна освіта” розглядаються як синоніми.

Орієнтація на неперервність освіти є багатоплановим процесом. При цьому під неперервною освітою одні розуміють просте доповнення базової освіти, різноманітні форми підвищення кваліфікації, перепідготовки протягом усього трудового життя людини [24; 85; 118; 204; 496 тощо]. Інші трактують її як систему освіти і професійного вдосконалення [58; 59; 72; 92; 127; 175; 229 тощо]. Треті ж ототожнюють її із загальною і професійною освітою дорослих [91; 139; 283; 376]. Проте, ми поділяємо думку В. Мадзігона, що освіта передбачає якісно новий тип взаємодії особистості й суспільства протягом усього життя людини [181, С. 1–2]. Головним і безперечним є те, що в центр усіх освітніх починань ставиться людина, якій необхідно створити оптимальні умови для повного розвитку її здібностей протягом усього життя. Тобто система неперервної освіти характеризується як сукупність взаємопов'язаних компонентів, підпорядкованих цілям розвитку, виховання і навчання підростаючого покоління та дорослих людей (особистостей), удосконаленню їх професіоналізму.

Різні аспекти функціонування системи неперервної освіти досліджувалися в працях А. Алексюка [6], С. Архангельського [15], Ю. Бабанського [20], В. Бондаря [39], К. Войнової [420], В. Галузинського [65], М. Євтуха [65], С. Гончаренка [71], І. Зязюна [106], І. Лернера [171], А. Матюшкіна [190], Н. Ничкало [217], П. Олійник [229], В. Паламарчук [275], О. Плахотнік [290], Б. Ступарика [381], І. Харламова [405], П. Щедровицького [425] та ін. Теоретико-методологічні проблеми організації допрофесійної підготовки учнів у середніх загальноосвітніх школах, гуманізація професійної та загальної середньої освіти ґрунтовно досліджуються Г. Баллом [22], О. Кучерявим [164], В. Лозовецькою [177], П. Перепелицею [23]. Шляхи розвитку творчих

можливостей учнівської молоді висвітлюють В. Моляко [209], О. Кульчицька [158], О. Матюшкін [190], В. Рибалка [354], В. Семиченко [364], Л. Романишина [356], С. Сисоєва [371] та ін. Система професійної орієнтації учнів, підготовка їх до свідомого вибору професії всебічно відображена в працях Б. Федоришина [401]. Проблеми цілеспрямованої підготовки старшокласників, підготовку в ліцеях до вступу у вищий навчальний заклад досліджували П. Сікорський [373], на підготовчих відділеннях вищого навчального закладу – Л. Григорчук [76]. Довузівську і вузівську підготовку студентів у системі неперервної педагогічної освіти вивчали О. Плахотнік [291], Н. Дем'яненко [83], Л. Паламар [273], В. Федяєва [402]; активізацію пізнавальної діяльності слухачів підготовчого відділення, зорієнтованих на здобуття педагогічної професії – Л. Ройко [355]; адаптацію студентів у вищому навчальному закладі – О. Мороз [63], В. Штифурак [421].

Багато вчених займаються питаннями педагогічної системи післядипломної освіти вчителя, яка має специфіку – забезпечення розвитку всієї системи освіти. Професіоналізм учителя є одним із найважливіших чинників цього процесу, що переконливо доведено в роботах М. Кларина [127], С. Крисюка [155], Ю. Кулюткіна [159]. Дійсно, зміна парадигми освіти зумовлює появу нових вимог до професіоналізму вчителя. Змістовним компонентом у системі навчання та післядипломної освіти, як відмічають вчені, є не лише ті знання, які здобувають чи оновлюють, активізують учителі під час проходження курсів підвищення кваліфікації, а й залучають, як довела Н. Волкова, весь обсяг сучасних проблем педагогіки, психології, суміжних гуманітарних наук [58; 59]. Проблеми розвитку професійної компетентності викладачів спеціальних дисциплін закладів профтехосвіти присвячені роботи Л. Шевчук [415]. У роботі Н. Лавринченка інституції освіти, які раніше розглядали, насамперед, як механізм фіксації та передачі новим генераціям надбань суспільного досвіду, почали розумітись як механізм суспільної адаптації до швидкоплинних і швидкозмінливих умов життя, як міст у

культуру майбутнього [167]. Ці зміни в статусі та функціях сучасної системи освіти спричиняють перегляд співвідношення її цілей та завдань як на рівні суспільства загалом, так і на рівні особистості.

Згідно з Європейською ініціативою щодо освіти впродовж життя (European Lifelong Learning Initiative — ELLI) освіта є неперервним процесом “впродовж життя”, який стимулює особистість і дає їй змогу оволодівати потрібними знаннями, навичками, цінностями протягом усього життя [91]. Першоджерела неперервної освіти деякі дослідники знаходять ще в Аристотеля, Сократа, Платона, Сенеки, Конфуція. Певно тому Н. Грама зазначає, що концепції неперервної освіти беруть свої витoki з загального поняття неперервності, ідеї навчання протягом усього життя, яку пропагував ще Я. Коменський [139, с. 129–138].

Як відомо, сучасна концепція “неперервної освіти”, яка базувалася на гуманістичних ідеях, перш за все, ролі особистості в освітніх перетвореннях, була вперше представлена на форумі ЮНЕСКО (1965) видатним вченим теоретиком П. Ленграндом [352, с. 134]. Основою для теоретичного, а потім практичного розвитку концепції можна вважати дослідження Р. Даве, який визначив 25 принципів неперервної освіти — основи реформування національних систем освіти в різних державах (Великобританія, Канада, Німеччина, США, Японія, країни “третього світу” і Східної Європи) [там само, С. 134–135]. Російські науковці та практики відзначають, що в цих положеннях ще відсутня загальнонаціональна концепція неперервної освіти, а є лише напрями розвитку. Вони стверджують, що шлях до реформування системи освіти лежить через інноваційну практику [там само, с. 135].

Як вже зазначалося, глибоке історичне дослідження питання неперервної освіти проводилося такими вченими, як І. Зязюн, Н. Ничкало, Я. Цехмістер. Також вивчався міжнародний аспект розвитку неперервної професійної освіти, якому присвячені ґрунтовні роботи Н. Ничкало [217, с. 80]. Вченою показано, що в міжнародних програмах неперервної освіти велику увагу приділено

освітньому фундаменту професійної освіти, зокрема, системам “допочаткової і початкової освіти”, підвищенню їх якості та внутрішньої ефективності, системної єдності. Органічною складовою професійної освіти, яка визначає головний напрямок підготовки фахівця, є вищі навчальні заклади. А. Лігоцьким проаналізовано дидактичні методи підготовки фахівців з вищою освітою за професійним спрямуванням і сформульовані критерії формування інтегрованої системи різнорівневої підготовки фахівців у вищій школі [175, с. 63].

Отже, широкий спектр наукових досліджень свідчить, що маючи свої витоки в ідеях античності, неперервна професійна освіта як феномен має власний освітній фундамент, принципи, статус, функції, цілі та завдання.

Необхідність перегляду співвідношення цілей і завдань сучасної професійної освіти та інноваційна практика “надихають” подальші теоретичні вивчення в галузі неперервної освіти, де найбільш дослідженими, на сьогодні, є системи допочаткової, початкової та вищої освіти. Але водночас, незважаючи на інтенсивні різнопланові дослідження, лише незначна кількість з них вивчає інтегровані системи різнорівневої підготовки фахівців різних галузей. І жодне з них, наскільки нам відомо, не описує сутність поняття “професійна освіта” для галузі митної справи, не розглядає неперервну професійну освіту в митній службі як систему та не забезпечує через відсутність методологічної та теоретичної бази виконання завдань удосконалення системи неперервної професійної освіти в митному відомстві, яка б сприяла формуванню в фахівців належного рівня компетенцій. На нашу думку, це зумовлено такими факторами:

- ▶ молодість митної служби України. Вона перебуває ще на стадії становлення, у процесі добору й акумуляції з досвіду інших країн всього найкращого та прийняттого для України;

- ▶ недосконалість взаємозв'язку “наука - підготовка кадрів – виробництво (тобто митна служба)”. В існуючих усі ці роки навчальних центрах ДМСУ

наукові розробки не проводились;

- ▶ незрілість наукового потенціалу. Академії митної служби України – центру підготовки кадрів вищої кваліфікації – минуло лише тринадцять років, а науково-дослідницьким центром їй ще належить стати;

- ▶ нерозвиненість зв'язків з громадськістю. Вчені інших вищих навчальних закладів та науково-дослідних установ, які не мають відношення до митної справи, не розробляли цю тему внаслідок її специфіки і закритості митного відомства.

Отже, перейдемо до визначення поняття “професійна освіта” та з'ясування його сутності для галузі митної справи. Тут слід констатувати, що термін “професійна освіта” розуміють як сукупність знань, навичок і вмінь, оволодіння якими дає змогу працювати спеціалістом вищої, середньої кваліфікації або кваліфікованим робітником [72, с. 275]; як процес і “результат оволодіння певним рівнем знань і навичок діяльності з конкретної професії та спеціальності [376, с. 1070; 283, с. 381]. У “Психолого-педагогічному словнику для вчителів і керівників загальноосвітніх установ” В. Мижерікова наводиться лише поняття “професійна підготовка” як прискорене отримання навичок, необхідних для виконання певної роботи, групи робіт [204, с. 363]. В Українському педагогічному словнику С. Гончаренка трактується загальне поняття професійної освіти, яка розглядається як “підготовка в навчальних закладах спеціалістів різних рівнів кваліфікації для трудової діяльності в одній з галузей народного господарства, науки, культури; невід’ємна складова частина єдиної системи народної освіти” [72, с. 274 – 275].

Спираючись на результати нашого дослідження стосовно феномену “компетенція”, що наведено у розділі 1., та прийняті науковою громадськістю поняття “професійна освіта”, сформулюємо сутність феномену “професійна освіта” працівників митної служби. Під **професійною освітою працівників митної служби** будемо розуміти (в широкому розумінні) систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації в навчальних закладах та інших

ланках системи галузевої освіти особового складу Державної митної служби України для трудової діяльності в митних органах. Це невід’ємна складова єдиної системи народної освіти. Водночас, професійна освіта працівників митної служби (*у вузькому розумінні*) — це процес і результат оволодіння певним рівнем компетенцій для трудової діяльності в галузі митної справи, необхідних для здійснення посадових обов’язків.

На нашу думку, зацікавленість питанням професійної освіти працівників митної служби в Україні на сучасному етапі викликана нижченаведеними причинами. *По-перше*, для функціонування однієї з найважливіших державних служб – Держмитслужби – необхідна продумана та налагоджена система добору, підготовки та перепідготовки кадрів. *По-друге*, нове в суспільних відносинах, господарстві та культурі, духовному житті народу дає постійний імпульс до перевірки діючої системи підготовки кадрів, оцінювання ефективності професійної освіти. *По-третє*, для підготовки України до вступу в Європейський Союз, більш за те, в період активізації процесів глобалізації з метою адаптації та впровадження уніфікованих міжнародних професійних стандартів митників, необхідно осмислити розроблені в інших країнах підходи до різних напрямків діяльності митної служби, у тому числі й до підготовки кадрів.

Зазначимо, що в деяких наукових працях, аналітичних звітах і нормативних документах вже зроблено перші кроки у вивченні цієї теми [30; 223; 294; 372; 379; 497]. Так, корисний матеріал дає порівняльне вивчення професійної підготовки, проведене Міжнародним інститутом державного управління (Institut International de l’Administration Publique – ІІАР). Дослідниками було проаналізовано типи, предмети і методи професійного навчання у шести країнах Європейської спільноти (Німеччини, Іспанії, Франції, Італії, Нідерландів та Об’єднаного Королівства) з метою виявлення типових ознак діючої підготовки кадрів. Було з’ясовано, що в кожній країні втілювалася політика підготовки кадрів, спрямована на пошук найкращої мотивації та

найбільшої ефективності [372, с. 50]. Проте науковці наголошують, що зробити порівняльні висновки щодо процесу і методів навчання нелегко. Не дивлячись на відносне багатство зібраної інформації, вона залишається обмеженою для проведення чіткого порівняння через суб'єктивність її сприйняття, нехтування культурних та законодавчих особливостей (за виключенням, напевно, даних про тривалість процесу навчання) [там само, с. 49]. Узагальнена інформація вищезазначеного дослідження наводить порівняльну загальноєвропейську картину систем навчання в державному управлінні (додаток В), тим самим доповнює отримані нами у ході наукового пошуку результати в галузі митних служб.

Упевнені, що аналіз та опис етапів розбудови системи професійної освіти Держмитслужби України з позицій системного підходу також має цінність для нашого вивчення. Не зупиняючись на ґрунтовному їх аналізі, відзначимо далі лише ті аспекти, які розширюють наше розуміння досліджуваного феномену.

2.1.1. Етапи становлення та розвитку системи неперервної професійної освіти фахівців митної служби України: системний підхід.

Великі зміни, пов'язані з незалежністю України і розбудовою державних установ, вносять згідно з програмою “Освіта 2000” та Законом України “Про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців” [327] корективи у питання розвитку професійної освіти. Тому ми прагнули дотримуватись стратегічних орієнтирів розвитку, усвідомлюючи необхідність створення фундаменту усвідомленої ступеневої підготовки до професійної діяльності, а саме: передбачено з позицій системного підходу концептуально описати систему *неперервної* професійної освіти працівників митної служби України. Для галузі митної справи в коло наукових проблем вважаємо за необхідне введення поняття системи неперервної професійної освіти, обґрунтування того, що в митній службі ця система існує, вона розвинена і зважена.

Розкриваючи теоретико-методологічні засади неперервної професійної освіти в тій частині, що важлива для опису та осмислення системи професійної освіти фахівців митної служби, вважаємо необхідним урахування наукових здобутків дослідників систем, що надають змогу застосовувати їх як основу у подальшому для формування й аргументації власних підходів до розгляду обраної проблеми дослідження.

Ураховуючи зазначені вище ідеї системного підходу і нижченаведену періодизацію системи професійної освіти ДМСУ, можна з упевненістю стверджувати, що дана система в митній службі існує, бо такими одиницями тут є, насамперед, окремі відомчі навчальні заклади. Їхня самостійність полягає в тому, що в межах своєї зони діяльності вони здійснюють покладені на них функції. Функціональну й організаційну єдність усіх митних органів, у тому числі й відомчих закладів освіти, вважаємо системоутворюючими факторами. Ця єдність обумовлена здійсненням у державі єдиної митної політики, що, в свою чергу, потребує розвинутої системи підготовки кадрів. Отже, зазначені фактори виступають засадами уніфікації та ефективності відомчої професійної освіти.

На підставі аналізу систему професійної освіти в митній службі нами визначено як систему органічну, тобто як ціле, що саморозвивається і під час свого індивідуального розвитку проходить послідовні етапи ускладнення та диференціації. Так на підставі отриманих даних можна констатувати, що на сьогоднішній період розбудови та становлення системи відомчих митних навчальних закладів складає вісім етапів (попередній включно).

Попередній етап (липень 1990 р. – січень 1992 р.): створено відповідно до наказу № 153 Митного комітету СРСР від 18.07.1990 р. Київські зональні курси Інституту підвищення кваліфікації Митного комітету СРСР [331]. У зв'язку з ліквідацією Митного комітету СРСР їх було також ліквідовано згідно з наказом № 18 МК СРСР від 30.01.1992 р. [316].

1 етап (лютий 1992 р. – травень 1992р.): створено відповідно до наказу Державного митного комітету України № 26 від 10.02.92 р. курси підготовки та перепідготовки працівників митних установ (м. Київ) [334].

2 етап (травень 1992 р. – січень 1994 р.): засновано відповідно до наказу Державного митного комітету України від 22.05.92 р. № 105 Центральні курси підготовки та перепідготовки працівників митних установ (м. Київ), яким підпорядковано новостворені Південні (м. Одеса) і Західні (м. Ужгород) зональні курси [313]. Крім того були окремі накази про створення Західних (наказ Державного митного комітету від 18.08.92 р. № 165) та Південних зональних курсів (накази Державного митного комітету від 25.03.92 р. № 66 та від 06.04.92 р. № 71) [330; 337; 338]. Пізніше, 25.12.92 р., за наказом № 242 Державного митного комітету було засновано Східні зональні курси (м. Харків) [312], підпорядковані Центральним курсам. Уже через декілька місяців ще в одному регіоні України розбудовується відповідно до наказу Державного митного комітету України від 14.02.1993 р. № 330 якісно новий навчальний заклад – Хмельницький учбовий центр перепідготовки та підвищення кваліфікації особового складу митних установ [342] з розширеними повноваженнями та власними завданнями.

Отже, на зазначеному етапі для процесу розбудови системи професійної освіти ДМСУ характерним було акцентування розбудови саме мережі відомчих навчальних закладів у різних регіонах України, яка мала стати органічною системою, що саморозвивається і під час свого індивідуального розвитку проходить послідовні етапи ускладнення та диференціації; необхідність встановлення координаційних зв'язків, зв'язків субординації, обумовлених походженням одних системів від інших. Результати нашого пошуку дають можливість відмітити наявність особливих управлінських механізмів, через які структура цілого впливає на характер функціонування та розвитку частин, якими в митній системі, на наш погляд, можна вважати механізми аналізу результативності роботи як усієї служби в цілому, так і окремих митних

підрозділів зокрема, і корегування відповідним чином структури всієї митної служби.

3 етап розвитку системи відомчих навчальних закладів ДМСУ становить два роки (січень 1994 р. – грудень 1996 р.). У цей період було створено згідно з наказом Державного митного комітету від 04.01.94 р. № 3 Учбовий центр підвищення кваліфікації та перепідготовки працівників митних органів (м. Київ) із філіями: 1) Південні зональні курси (м. Одеса); 2) Східні зональні курси (м. Харків); 3) Західні зональні курси (м. Ужгород) з відділенням у м. Львові [341]. Отже, порівняно з другим етапом відбулася певна *трансформація* в системі відомчих навчальних закладів Держмитслужби України. Ймовірно, цей період можна пояснити такою особливістю органічних систем як активність. До того ж, ускладнення організації активізувало діяльність її складників, що просліджується у прагненні до поєднання всіх курсів під одним центром, територіальному поширенні мережі. У 1995 р. створено: Львівські зональні курси – відповідно до наказу Державного митного комітету від 23.08.95 р. № 395 на базі Львівського відділення Західних зональних курсів (м. Ужгород) як філія Учбового центру (м. Київ) [335]; Південно-східні зональні курси (м. Донецьк) – відповідно до наказу Державного митного комітету від 15.09.95 р. № 453 як філія Учбового центру (м. Київ) [339]. Тобто, автор вважає, що розбудова системи професійної освіти митників утворювала особливі управлінські механізми координації зв'язків, субординації (на перших етапах спонукала системи до активності, а надалі — до централізації активності).

Крім того, якісно новим кроком у розбудові системи неперервної професійної освіти митників було створення Академії митної служби Державного митного комітету України – відповідно до наказу Державного митного комітету України від 05.07.96 р. № 302 і на виконання Указу Президента України від 11.06.96 р. № 1145/96 [329; 310]. Наявність у системі відомчих навчальних закладів свого, відомчого, вищого навчального закладу III або IV рівня акредитації, на наше переконання, дає можливість, *по-перше*,

залучити до професійної освіти фахівців усіх рівнів, у тому числі й керівної ланки, по-друге, втілювати в життя принцип неперервності професійної освіти.

На 4 етапі (грудень 1996 р. – березень 1998 р.) наказом Державної митної служби України від 31.12.96 р. № 595 [324] на виконання пункту 1 Указу Президента України від 29 листопада 1996 р. № 1145/96 “Про державну митну службу” [310] проведено *реорганізацію* відомчих навчальних закладів і створено: 1) Академію митної служби України на базі ліквідованої Академії митної служби Державного митного комітету України; 2) Київський центр підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів із філіями у м. Одеса (Південні зональні курси) і м. Харків (Східні зональні курси); 3) Хмельницький центр підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів із філіями: Карпатські зональні курси (на базі ліквідованих Західних зональних курсів) і Західні зональні курси (на базі ліквідованих Львівських зональних курсів).

Унаслідок *оптимізації мережі* навчальних закладів у 1997 – 1998 рр. ліквідовано згідно з наказом Державної митної служби України від 25.02.97 р. № 85 Південно – Східні зональні курси, а згідно з наказом Державної митної служби України від 08.06.98 р. № 328 – Південні зональні курси (м. Одеса), Східні зональні курси (м. Харків), Карпатські зональні курси (м. Ужгород), Західні зональні курси (м. Львів) [319; 318]. Наш аналіз показав, що на цьому етапі відмічається цілісність і тісна залежність між системою та її компонентами, тобто закономірності розбудови та структура системи професійної освіти митників визначають розвиток компонентів системи. Вони, як окремі підсистеми, мають певний рівень самовизначеності і можуть виступати, в свою чергу, відносно цілісними системами; але без розуміння цієї відносної цілісності всіх підструктур системи, компоненти системи втрачають своє значення. Зрозуміло, що поза системою окремий навчальний заклад не може ефективно виконувати свої функції і відокремлено існувати. Якщо систему реформувати в цілому, це не може не торкнутися перебудови кожного з систементів.

Це пояснює, на нашу думку, структурні зміни, які відбулися на 5 етапі (березень 1998 р. – січень 2000 р.): на виконання п. 6 Указу Президента від 23.03.98 р. № 216/98 у Державній митній службі України створено **національну систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців митної справи** у такому складі [336]:

1. Академія митної служби України (м. Дніпропетровськ) – головна навчально-методична установа. Згідно з постановою Кабінету Міністрів від 06.07.98 р. № 1009 та спільним наказом Міністерства освіти і Державної митної служби від 30.07.98 р. № 281/454 створено Коледж Академії митної служби на базі ліквідованого Дніпропетровського коледжу автоматики та телемеханіки [332; 333].

2. Київський центр підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів.

3. Хмельницький центр підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів.

У системі неперервної професійної освіти митної служби, як у ході розвитку будь-якої органічної системи, постійно відбувається якісна трансформація частини разом із цілим. На наш погляд, важливим є той факт, що на даному етапі — етапі проголошення та створення національної системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців митної справи — Академія як заклад вищого рівня акредитації (порівняно з іншими в системі відомчих навчальних закладів) не є тим систементом, якому підпорядковані інші галузеві заклади професійної освіти. Йдеться лише про наскрізні навчальні плани, розподіл завдань, ступневість і наступність освіти тощо. Всі галузеві навчальні заклади підпорядковані центральному апарату Держмитслужби, а ступінь підпорядкованості і свободи залежить від складності завдань, поставлених перед кожним навчальним закладом.

Отже, на підставі отриманих даних вважаємо необхідним відзначити централізацію організації та управління цією системою галузевої освіти з

метою забезпечення єдиного підходу, якісного виконання завдань, оперативного узгодження і контролю.

Відомо, що умовою стабільності органічних систем є *постійне оновлення* її систементів. Дані нашого дослідження слугують достатньою підставою для висновку, що з січня 2000 р. розпочато шостий етап становлення системи галузевих митних навчальних закладів, який тривав до грудня 2008 р. Переконані, що цей етап характеризується науковим підходом та посиленою увагою до нормативного регулювання питань професійного навчання кадрів, тому що законодавче та нормативно-правове забезпечення навчання державних службовців – працівників митної служби – одна з передумов успішного функціонування та розвитку системи їх підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації, досягнення професіоналізму, а значить і ефективності митної служби. Аналіз нормативних документів Держмитслужби підтвердив нашу думку про те, що у 2002 р. на відбувається *подальша розбудова та удосконалення системи професійної освіти в митному відомстві, яка включає різновимірні (різномірні) систементи*. Саме цим фактом можна пояснити відмінне в митному відомстві від інших тлумачення понять “перепідготовка” та “підвищення кваліфікації” (пор. С. 58 – 60), що є складовими системи професійної освіти. Так, у п. 1.3 проекту “Положення про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів Державної митної служби України” вже з позицій наукового підходу зазначається, що **державну систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації особового складу ДМСУ** становлять: підготовка фахівців за освітньо-кваліфікаційними рівнями; освітньо-професійні програми перепідготовки; професійні програми підвищення кваліфікації державних службовців – працівників митних органів України; акредитовані та ліцензовані митні заклади освіти, що реалізують зазначені програми; професійне навчання без відриву від служби безпосередньо в митному органі; підготовка та підвищення кваліфікації працівників митних органів з іноземних мов; органи, що здійснюють

управління підготовкою, перепідготовкою та підвищенням кваліфікації працівників митних органів України [298]. Більш того, науковий підхід визначив наявність специфічної мети у будь-якому складнику системи, причому забезпечив підпорядкування всіх систементів єдиній меті, відповідно до якої функціонує відносно цілісна система.

У грудні 2008 р. з реструктуризацією Київського центру підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів у Науково-дослідний інститут Державної митної служби України було розпочато сьомий етап становлення та розвитку системи професійної освіти в Держмитслужбі [317; 343], який співпав з періодом активізації процесів глобалізації, міжнародної інтеграції вищої освіти [135], зі стрімким поширенням міжнародних професійних стандартів у галузі митної справи, що безпосередньо матиме вплив на подальшу розбудову національної системи професійної освіти митників як системи *відносно відкритої*. А відкриті системи взаємодіють із зовнішнім середовищем як у цілому, так і своїми підсистемами [65, с. 145]. Йдеться про дотримання, з одного боку, національних стандартів підготовки митників у межах існуючої системи професійної освіти, а з іншого боку, про узгодженість з міжнародними нормами та вимогами, про відкритість для апробації, адаптації та впровадження уніфікованих професійних стандартів.

Таким чином, наш аналіз підтвердив, що в Держмитслужбі двічі було зафіксовано створення галузевої системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців. У 1998 р. оголошено про створення в ДМСУ національної системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації [336]. Це була суто організаційно-структурна система, до складу якої було віднесено навчальні інституції галузі. Але науковий підхід дає змогу в 2002 р. переформатувати систему і включити до її складу різнолінійні (різновимірні) систементи [259], що і представлено нами на рис. 2.1. Дійсно, порівняно з розбудованою в 1998 р. національною системою (пор. с. 148), яку утворювали три одновимірні (однолінійні) систементи — навчальні заклади, у 2002 р. було

створено якісно нову систему різнолінійних систементів – державну систему професійної освіти. Уважаємо, що логічним є її віднесення до систем функціональних, якими вважаються штучні системи [160], чие створення та розвиток базуються на виконанні об’єктивно необхідних функцій, визначених їх призначенням. Саме така закономірність просліджується упродовж більш ніж п’ятнадцятилітнього періоду становлення і розвитку системи професійної освіти в ДМСУ.

Розглянувши етапи становлення та розвитку системи професійної освіти в галузі митної справи з позицій системного підходу, нами описано структуру професійної освіти в Держмитслужбі та, крім того, визначено й обґрунтовано на підставі проведеного аналізу наукових праць та нормативних документів *принципи* розвитку зазначеної системи, а саме:

- ▶ органічність (саморозвиток);
- ▶ науковість;



Рис. 2.1 Державна система підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації особового складу Держмитслужби України

- ▶ неперервність професійної освіти;
- ▶ функціональна й організаційна єдність усіх митних органів;
- ▶ наявність особливих управлінських механізмів координації зв'язків, субординація;
- ▶ централізація організації та управління цією системою освіти зі збереженням відносної самостійності систементів;
- ▶ активність одиниць системи;
- ▶ постійне оновлення, реорганізація систементів;
- ▶ оптимізація мережі відомчих навчальних закладів;
- ▶ відносна відкритість.

Дійсно, як нами було передбачено та як видно з проведеного аналізу, вищезазначені принципи можна розглядати як засади уніфікації, дієвості та ефективності системи професійної освіти митників, що забезпечують впровадження в державі єдиної митної політики.

Далі в дослідженні на прикладі окремих систементів буде продемонстровано, як деякі з принципів систем реалізуються в системі професійної освіти Держмитслужби України. Передбачено з'ясувати та описати структуру, види та зміст професійної підготовки фахівців ДМСУ, проаналізувати стан і динаміку розвитку освітньо-кваліфікаційної структури кадрового потенціалу ДМСУ та виявити частку фахівців з фаховою мовною освітою, прийнятих на роботу в митні органи України.

2.2. Стан та сучасні тенденції розвитку професійної підготовки митників

2.2.1. Структура, види та зміст професійної підготовки кадрового потенціалу ДМСУ.

Результати вивчення річних підсумкових звітів ДМСУ за 2006-2008 рр. [327 А,Б,В] показали, що визначення щорічних потреб Держмитслужби в необхідній кількості місць для того чи іншого виду професійної підготовки здійснюється на підставі потреб та аналізу якісного складу працівників митних установ. А прогнозування перспектив розвитку кадрового потенціалу Держмитслужби та формулювання нових актуальних вимог до компетенцій фахівців здійснюється на основі експертних досліджень стану та динаміки розвитку кадрового потенціалу, а також виявлення міжнародних актуальних тенденцій розвитку професійної освіти митників.

Тенденція – складне поняття. На основі загальноприйнятого його визначення [375, с. 1312], воно трактується нами як напрям розвитку професійної освіти працівників Держмитслужби України. Виявлення та усвідомлення сучасних тенденцій розвитку професійної освіти працівників Держмитслужби України є основою її подальшого вдосконалення, тому що дасть змогу проаналізувати стан професійної освіти, її проблеми та перспективи в аспекті феномену, що вивчається.

Зауважимо, що під час аналізу стану кадрового потенціалу враховуються

такі його показники: освітньо-кваліфікаційна структура (напрямок освіти, освітній рівень); канали рекрутації кадрів до ДМСУ (АМСУ, Інститут післядипломної освіти АМСУ (далі — ІПО), інші навчальні заклади, за конкурсом) та демографічна структура (стать, вік) [327]. Динаміка кадрового потенціалу являє собою сукупність таких показників, як: кількість та якість новоприйнятих та звільнених, кадрові потреби на наступні п'ять років та прогнозований рух кадрів.

У Положенні про порядок і умови проходження служби в митних органах України (розд. 1, п. 3) зазначено: “Службовими особами митних органів можуть бути лише громадяни України, які за своїми діловими та моральними якостями, освітнім рівнем і станом здоров'я здатні виконувати покладені на митні органи завдання” [251, с. 25].

Як вже зазначалося (див. с. 142, Р.2), професійна освіта працівників митної служби (в широкому розумінні) є системою підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації в навчальних закладах та інших ланках системи галузевої освіти особового складу Державної митної служби України для трудової діяльності в митних органах. Це невід'ємна складова єдиної системи народної освіти. Під *професійною підготовкою* розуміємо процес оволодіння сукупністю “спеціальних знань, умінь і навичок, які дозволяють виконувати роботу у певній сфері діяльності” [38]. *Професійна підготовка фахівців митної служби України* передбачає набуття ними освіти відповідного освітньо-кваліфікаційно-го рівня (бакалавра, спеціаліста, магістра) за спеціальностями, що забезпечують професійну діяльність митних органів [327].

Професійна підготовка майбутніх фахівців митної справи здійснюється у галузевих закладах освіти (АМСУ, ІПО, навчальні центри ДМСУ, коледж Академії (до 1999р.), інших вищих навчальних закладах Міністерства освіти і науки та інших відомств України, які готують майбутніх митників за освітньо-кваліфікаційними рівнями – від молодшого спеціаліста до магістра. Так, Київський технікум готельного господарства готував молодших спеціалістів за

митно-правовою спеціалізацією; Київський національний торговельно-економічний університет – митних фахівців за спеціальністю “Товарознавство та експертиза в митній справі”; Київський міжнародний університет цивільної авіації – фахівців митних органів у галузі автоматизованих технічних систем; Інститут міжнародних відносин, Національна юридична академія, Одеський морський університет, Академія зовнішньої торгівлі – спеціалістів з митної справи. Станом на березень 2009 р. картина дещо змінилась. По-перше, зменшилась кількість ВНЗ, які готують фахівців для Держмитслужби за угодами. До цих ВНЗ належать Київський національний торговельно-економічний університет (напрямок підготовки “Товарознавство й експертиза в митній справі”, обсяг замовлення – 25 осіб), Одеська національна юридична академія (напрямок “Правознавство”, обсяг замовлення – 50 осіб), Тернопільський національний економічний університет (напрямок “Фінанси”, обсяг замовлення – 55 осіб). З іншого боку, збільшено кількість ВНЗ, які відкривають спеціальності з спеціалізацією “Митна справа”, що саме й приваблює абітурієнтів. Проте випускники зазначених ВНЗ не мають шансів бути направленими на роботу в митні органи.

Зазначимо, що кількісні показники підготовки фахівців з вищою освітою за направленнями митних органів (денна форма навчання) наведено ДМСУ в інформаційному бюлетені про роботу з кадрами (додаток Ж). Так, у бюлетені 2001 р. інформацію подано за показниками річного випуску фахівців, при цьому за період з 1994 р. по 2000 р. вона представлена фактичними даними, з 2001 р. по 2006 р. подано очікуване виконання. Наш аналіз засвідчив, що на початок 2004 р. порівняно до очікуваних у 2003 р. 353 випускників, лише АМСУ випустила 360 фахівців митної служби, 20 фахівців отримали в АМСУ другу вищу освіту. Проведений аналіз показав, що певне зниження показників випуску передбачалося у 2005–2006 рр. з наступною стабілізацією на рівні 275 осіб. На нашу думку, це обумовлено визначенням обсягів набору до АМСУ та Київського національного торговельно-економічного університету (250 і 25

осіб відповідно) та закінченням дії угод Держмитслужби з іншими ВНЗ. У 2008 р. АМСУ направила на роботу до митних органів 252 бакалаври, 187 спеціалістів та 47 магістрів. Такий обсяг випуску молодих спеціалістів має на 20 % – 30 % забезпечувати прогнозу потребу митних органів, що викликана плінністю кадрів.

Аналіз показників освітньо-кваліфікаційного рівня атестованих фахівців митних органів (станом на 01.12.2002 р.) свідчить, що 93 % з них мають базову та повну вищу освіту. Разом з тим, 7 % (більше 100 працівників) мають лише загальну середню та професійно-технічну освіту, що враховується при встановленні квот на навчання в АМСУ за заочною формою навчання (Додаток 3).

На основі аналізу нами виявлено, що у першу чергу це стосувалося митниць, де вказаний показник перевищував 10 %: Вадул-Сіретська (11,7 %), Білгород-Дністровська (12,3 %), Придунайська (13,5 %), Роздільнянська (10,9 %), Херсонська (10,8 %), Північна Регіональна митниця (11,2 %), Маріупільська (12,3 %), Керченська (11,6 %). Для підвищення освітньо-кваліфікаційного рівня 3000 осіб (17 % атестованого особового складу), створено можливості для набуття повної вищої освіти. Особливо це стосувалось митниць: Амвросіївська (30,37 %), Глухівська (32,27 %), Могилів-Подільська (34,7 %), Вадул-Сіретська (32,8 %), де одна третина атестованих співробітників мала освіту на рівні молодшого спеціаліста [113, с. 17].

Зазначимо, що підготовка фахівців за заочною формою навчання за направленнями митних органів здійснюється *централізовано* у визначених Держмитслужбою навчальних закладах економічного і правового спрямування насамперед, в АМСУ. Працівники, що проходять підготовку за заочною формою навчання без направлення митних органів, самостійно обирають навчальний заклад та фах підготовки, який не завжди відповідає вимогам кваліфікаційних характеристик посадових осіб Держмитслужби України. За даними ДМСУ, це найбільш властиво таким регіональним

митницям: Чорноморська, Подільська, Донбаська, Західна, Східна. Кількісні показники підготовки фахівців за заочною формою навчання за напрямками і без направлень митних органів представлено у додатку И.

За заочною формою навчання забезпечується набуття атестованими працівниками першої вищої освіти, другої вищої освіти та освітньо-кваліфікаційного рівня “магістр”. Слід зазначити, що ДМСУ у 2002-2004 рр. спрямувало свою діяльність на надання своїм фахівцям першої повної вищої освіти, у той час, як у планах на 2006 р. значно переважала кількість фахівців, що мали набувати другу вищу освіту та кваліфікаційний рівень “магістр” (додаток К). Зменшення кількості осіб у 2005-2006 рр., які отримували першу вищу освіту, пояснюється стабілізацією особового складу та досягнутим вже на той час достатньо високим освітнім рівнем працівників. Разом з тим відмічено *тенденцію щодо збільшення обсягів навчання за магістерськими програмами та набуття другої вищої освіти*, що викликано потребою митних органів у забезпеченні підготовки фахівців вищого кваліфікаційного рівня за напрямами, визначеними вимогами кваліфікаційних характеристик посадових осіб Держмитслужби України (у першу чергу – правознавство, економіка та іноземні мови). Так, наш підрахунок кількості випускників ІПО АМСУ показав, що з 2002 по 2008 рр. постійно збільшується або утримується на рівні попереднього року кількість осіб, що випускаються з АМСУ з другою вищою освітою (2002 р. – 0 осіб, 2003 р. – 20, 2004 р. – 69, 2005 р. – 71, 2006 р. – 72, 2007 р. – 72, 2008 р. – 68). Перепідготовка у ВНЗ, яка має за мету набуття працівниками кваліфікації за іншою спеціальністю (друга вища освіта), необхідна для виконання ними службових обов’язків. Уважаємо, що організацію перепідготовки шляхом надання другої вищої освіти можна розглядати як новий крок у розвитку галузевої системи професійної освіти та Академії як її ланки.

Інформацію щодо показників забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою, що відповідають вимогам кваліфікаційних характеристик

посадових осіб Держмитслужби України, наведено у додатку Л. Станом на 01.12.2001 р. найменшу кількість дипломованих спеціалістів за напрямками “правознавство”, “економіка” й “іноземні мови” мали такі митниці: 1) за напрямом “правознавство”: Новгород-Сіверська (4,4 %), Роздільнянська (2,2 %), Красноперекопська (3,0 %), Глухівська (4 %); 2) за напрямом “економіка”: Новгород-Сіверська (3,5 %), Ягодинська (3,4 %), Глухівська (3,2 %), Кіровоградська (5,2 %). Жодна з зазначених митниць не мала фахівців за напрямом “іноземні мови”. У 2002-2003 рр. відмічено тенденцію до поліпшення ситуації: фахівці цих митних підрозділів направлені на навчання до АМСУ. За даними річних звітів ДМСУ за 2004-2008 рр. стан кадрового потенціалу з вищою освітою за роками становить: 2004 р. – 97, 5 % від фактичної чисельності кадрового складу 18095 осіб; 2005 р. – 98 % від 18284 осіб; 2006 р. – 98, 3 % від 18334 осіб; 2007 р. – 99, 4% від 18447 осіб; 2008 р. – 99% від 18082 осіб. Тобто, відмічено позитивну динаміку.

АМСУ здійснює *професійну підготовку* митників на базі повної середньої освіти (за освітньо-кваліфікаційними рівнями), на базі першої вищої освіти (перепідготовка шляхом надання другої вищої освіти), а також *підвищення кваліфікації* керівного складу та наукового потенціалу Держмитслужби на базі ІПО (до 2006 р. факультету післядипломної освіти) і через мережу аспірантури й докторантури. Завдяки цьому, якість освіти керівного складу митних органів, починаючи з 1998 р. зросла (у період 1998 – 2001 рр. 82 % керівників працюють більше п’яти років і набули досвід професійної та управлінської діяльності) (додаток М). Нами з’ясовано також, що лише в АМСУ на базі ІПО в 2008-2009 навчальному році підвищення кваліфікації пройшло 815 осіб, з них: підвищення кваліфікації посадових осіб митної служби у рамках навчання керівного складу митних органів та спеціалізованих митних установ – 199 осіб. *Отже, помітною стає тенденція в роботі ДМСУ щодо підтримки підвищення освітнього рівня керівного складу митних органів.*

Слід зазначити, що перепідготовка керівного складу Держмитслужби може проводитися також в інших вищих навчальних закладах, які мають державну ліцензію на підготовку фахівців відповідного освітньо-кваліфікаційного рівня за напрямками і спеціальностями, що визначаються ДМСУ. Порівняно з навчальними закладами митних відомств більшості країн світу, Академія митної служби України є *галузевим вищим* навчальним закладом. (Галузеві митні ВНЗ, які забезпечують професійну підготовку митників на рівні “бакалавр”, є ще в Російській Федерації – Російська митна академія, в КНР – Шанхайський митний коледж). Щодо європейського та світового досвіду, то професійна освіта фахівців митних служб має прагматичний характер (вважається, що спеціалістів з вищою освітою, яку вони отримали в академічних ВНЗ, дешевше перепрофілювати ніж навчати за повним циклом вищої освіти в галузевому ВНЗ). Ми дотримуємося думки, що в Україні *в методологію професійної освіти свідомо закладено етичні аспекти вибору майбутньої діяльності*, акцентовано увагу на формуванні самосвідомості особистості щодо сутності професії митника.

У ході вивчення системи професійної освіти митників нами з’ясовано, що випускники вищих закладів галузевої системи освіти, які навчались за державним замовленням і отримали освітньо-кваліфікаційний рівень “бакалавр/ спеціаліст/магістр”, після працевлаштування у відповідних митних установах підвищують свою кваліфікацію шляхом *проходження двомісячного стажування на робочих місцях*.

Взаємодія складників системи професійної освіти в митній службі підтверджується тим, що як набуття першої, так і другої вищої освіти можливе у відомчих навчальних закладах митної служби за наявності направлення митного органу. Визначення необхідної кількості місць для перепідготовки працівників з метою здобуття кваліфікації за іншою спеціальністю здійснює ДМСУ на підставі потреб та аналізу якісного складу працівників митних установ.

Перейдемо до розгляду таких компонентів професійної підготовки службовців митних органів, як перепідготовка та підвищення кваліфікації.

Щодо феноменів “перепідготовка” та “підвищення кваліфікації”, то, як показав наш аналіз, вони мають різні тлумачення. Так, Держмитслужба згідно п. 3.1. проекту “Положення про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів Державної митної служби України” дотримується такої трактовки: “*перепідготовка* — це одна із форм здобуття професійної освіти, яка включає в себе перепідготовку новоприйнятих працівників без присвоєння кваліфікації і перепідготовку з метою здобуття працівниками кваліфікації за іншою спеціальністю” [299], а Міністерство освіти і науки у проекті Положення про післядипломну освіту в Україні (пп. 2.2., 2.5.) перепідготовку новоприйнятих визначає як спеціалізацію (і цим це поняття обмежується), перепідготовку кадрів – як (тільки!) надання другої вищої освіти, а розширення профілю є підвищенням кваліфікації [349]. У різних відомствах відрізняються і форми цих видів післядипломної освіти [299; 349].

Слід також відмітити відсутність науково обґрунтованої класифікації системи підвищення кваліфікації. Відсутній єдиний погляд на складники системи підвищення кваліфікації для фахівців усіх галузей господарства України, зокрема, державних службовців різних сфер (наприклад, державне управління, митна справа). Так, Міністерство освіти і науки і Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Української Академії державного управління при Президентові України (далі – ДРІДУ УАДУ) не відносять стажування та самоосвіту до підвищення кваліфікації [113]. Остання взагалі винесена за межі структури післядипломної освіти [там само, пп. 2.2. – 2.6.].

Крім того, аналіз існуючих нормативно-правових актів, що регулюють діяльність системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації в Україні [113; 137; 212; 298; 300; 301; 349; 350], показав відсутність чітко визначених уніфікованих критеріїв класифікації, що значно ускладнює

визначення завдань, змісту та технологій підвищення кваліфікації, цільового формування контингенту слухачів тощо. Зазначене акцентує на вагомості розробки класифікації видів підвищення кваліфікації на основі чітких критеріїв, що відображають його суттєві ознаки. Особливо цінною для нас була думка вчених Інституту підвищення кваліфікації керівних кадрів, що ознаками, за якими визначаються види підвищення кваліфікації, є: мета навчання, цільовий склад слухачів, особливості керівництва навчанням, місце, форми організації навчального процесу, тривалість навчання, періодичність його проведення тощо [350, п. 11.2].

Важливо, на наш погляд, що досвід роботи митної служби в напрямку розбудови системи неперервної професійної освіти та її структури свідчить про деякі позитивні моменти, які відрізняють перепідготовку і підвищення кваліфікації особового складу в митній службі. На нашу думку, перевага галузевих навчальних закладів у тому, що вони укладають навчальні плани з яскраво виявленою спеціалізацією під завдання замовника. Порівняно з іншими галузями митна служба має чітко виявлену спеціалізацію.

Зважаючи на те, що однією з форм перепідготовки є перепідготовка новоприйнятих працівників без присвоєння кваліфікації [299], далі ми перейдемо до розгляду структури професійної підготовки новоприйнятих працівників.

Перепідготовку новоприйнятих працівників без присвоєння кваліфікації здійснюють навчальні центри ДМСУ. На підставі аналізу нормативних документів Держмитслужби виявлено, що *перепідготовка вперше прийнятих працівників* без присвоєння кваліфікації включає такі етапи: ознайомчий період, курсове навчання в навчальних центрах ДМСУ і стажування в митницях. Цей період може тривати до 6 місяців. Слід зазначити, що найбільша кількість новоприйнятих, які проходили навчання, відмічається у 1993–94 рр. На нашу думку, це зумовлено стрімким розвитком інфраструктури митних органів, що вимагало відповідного кадрового забезпечення (особливо

на кордоні з Білоруссю, Молдовою, Росією). Вважаємо, що подальше зменшення кількості новоприйнятих працівників, а тим самим і частки такого виду підготовки (додаток Н), пов'язано зі становленням і розвитком галузевої системи освіти.

На підставі аналізу щорічних звітів Держмитслужби [додаток Н; 327] можна дійти висновку щодо підвищення з 1999 р. якісного складу працівників митних органів (стабілізація обсягів навчання новоприйнятих, збільшення кількості фахівців, які проходять навчання у відомчих ВНЗ). На нашу думку, це стало результатом проведених Держмитслужбою заходів з оптимізації структури та штатної чисельності особового складу, а також зарахуванням на службу випускників ВНЗ з дипломами з митною спеціалізацією.

Проведений нами аналіз виявив, що ще одним з основних напрямів професійної підготовки особового складу в Держмитслужбі є *підвищення кваліфікації*, яке передбачає станом на 1998 р. реалізацію таких видів навчання: 1) навчання за професійними програмами підвищення кваліфікації; 2) навчання в системі тематичних семінарів; 3) систематичне самостійне навчання (самоосвіта) [347, с. 3]. Але, аналізуючи дані наукових джерел і нормативних документів ДМСУ, ми дійшли висновку, що в системі професійної освіти митників поняття “підвищення кваліфікації” мало свій розвиток і, на сьогодні, для Держмитслужби можна виділити дві класифікацій видів підвищення кваліфікації, а саме: 1) *за цільовою ознакою* (в основі - мета навчання та цільова група) і 2) *за формами організації підвищення кваліфікації*.

Отже, класифікація видів підвищення кваліфікації за цільовою ознакою:

- підвищення кваліфікації з метою забезпечення професійної готовності до митної служби;
- підвищення кваліфікації з метою забезпечення професійної готовності до впровадження новітніх досягнень у галузі митної справи в практику роботи на займаній посаді;
- підвищення кваліфікації з метою забезпечення професійної готовності

до виконання обов'язків на більш високій посаді;

- підвищення кваліфікації з метою забезпечення професійної готовності до виконання обов'язків у зв'язку зі змінами нормативно-правового забезпечення функціонування галузі та управління нею;

- підвищення кваліфікації з метою забезпечення професійної готовності до виконання обов'язків у зв'язку з розширенням кола завдань і функцій на займаній посаді або/та змін технології їх виконання;

- підвищення кваліфікації з метою забезпечення професійної готовності до виконання функцій на посаді у зв'язку з ротацією [там само, п. 11.2].

Насправді, унаслідок того, що в будь-якого складника системи наявна “специфічна мета” (за термінологією Н. Волкової) [66, с. 145], класифікація видів підвищення кваліфікації за цільовою ознакою найбільш відображає потреби кожної цільової групи та завдання кожного з видів професійної підготовки.

Поряд з вищенаведеною класифікацією дані, отримані нами на основі вивчення нормативних документів ДМСУ [298, с. 9–11; 327], дали змогу презентувати класифікацію за *формами організації підвищення кваліфікації*, які забезпечують неперервність, чітку підпорядкованість і узгодженість підвищення кваліфікації працівників митних органів України: 1) навчання за професійними програмами підвищення кваліфікації; 2) навчання на тематичних постійно діючих семінарах; 3) навчання на тематичних короткотермінових семінарах; 4) систематичне самостійне навчання (самоосвіта); 5) стажування, участь у конференціях, семінарах, симпозиумах, у тому числі й за кордоном; 6) навчання в аспірантурі, докторантурі; 7) ротація (тобто переміщення працівників, у тому числі й керівників, з одного підрозділу в інший з метою розвитку ініціативи, підвищення кваліфікації, виявлення суб'єктивних і об'єктивних факторів, що можуть сприяти вдосконаленню митної справи). Такий підхід, на переконання ДМСУ, розширює професійні можливості спеціалістів, збагачує їх досвід практичної роботи та управління

персоналом на різних напрямках митної діяльності. Так, стажування керівників протягом двох–трьох місяців дозволяє підвищити рівень кваліфікації та підготовленості працівника, оцінити ефективність прийнятих ним рішень в нестандартних ситуаціях [102].

Аналіз існуючого досвіду “професійного навчання без відриву від служби безпосередньо в митному органі” (з документів ДМСУ) показав також, що на місцях митниці проводять систематичне навчання, насамперед, шляхом організації *самоосвіти, індивідуальної роботи* із законодавчими та нормативними актами, шляхом *стажувань* та заохочення до *підвищення кваліфікації працівників з іноземних мов* [212; 298; 300; 301].

На основі аналізу нормативних документів виявлено, що в структурі системи підвищення кваліфікації на митницях створено атестаційні комісії митних органів, навчально-методичні ради, що ведуть пошук найбільш ефективних форм роботи на заняттях, тем занять, питань до перевірки знань, пошуку нових напрямків активізації процесу професійного навчання та формування кадрового резерву [там само].

Самоосвіта здійснюється шляхом а) проведення занять з професійної підготовки керівниками підрозділів або призначеними найбільш підготовленими, досвідченими інспекторами; б) самостійного вивчення згідно затверджених індивідуальних планів відповідної нормативної літератури; ознайомлення з передовим вітчизняним та зарубіжним досвідом з проблем управління, економіки, права, досягнень науки та розвитку митної справи; шляхом самостійної підготовки на основі зразків до кваліфікаційного іспиту з іноземної мови.

На основі доступних нам статистичних даних (Додатки Н., П., аналітичні річні звіти ДМСУ) [86, с. 391; 139, с. 1; 327А, С. 13–15; 327, с. 66; 327, С. 11–12] і з метою визначення стану та динаміки розвитку освітньо-кваліфікаційної структури кадрового потенціалу ДМСУ нами було проаналізовано за роками структуру підвищення кваліфікації та цільову групу

тих фахівців, що брали участь у зазначених нижче програмах підвищення кваліфікації. У результаті дійшли таких висновків:

- професійна підготовка новоприйнятих співробітників: 1486 осіб (1992 р.), 5411 осіб (1993 р.), 2812 осіб (1994 р.), 2449 осіб (1995 р.), 1811 осіб (1996 р.), 1486 осіб (1997 р.); 946 осіб (1998 р.), 711 осіб (1999 р.), 481 особа (2000 р.), 527 (2001 р.), 244 особи (2007 р.);
- підвищення рівня кваліфікації за професійними програмами: 1402 особи (1995 р.), 3956 осіб (1996р.); 1535 (1997 р.), 1677 (2007 р.);
- навчання у вищих навчальних закладах за направленням митних установ: 1 253 осіб (1997 р.), 737 (2006 р.);
- стажування за кордоном: 36 осіб (1995 р.), 51 особа (1996 р.), 36 осіб (1997 р.), 36 осіб (2001 р.);
- міжнародні семінари (32 програми): 718 осіб (2007-08 рр.), з них – 294 особи (2007 р.), 449 осіб (2007 р.);
- короткотермінові семінари: 395 осіб (1993 р.), 1504 особи (1995 р.), 839 осіб (1997 р.), 1056 осіб (2001 р.), 2168 осіб (2007 р.);
- вивчення іноземних мов: 94 особи (1995 р.), 94 особи (1997 р.);
- атестація з іноземних мов: 586 осіб (1993 р.), 283 особи (1995 р.), 283 особи (1997 р.), 283 особи (2001 р.), 119 осіб (2007 р.), 145 осіб (2009 р.);
- стажування в митних органах: 29 осіб (2001 р.), 181 особи (2007 р.);
- ротація: 27 керівників (2006 р.);
- додаткові навчальні заходи (позапланові) – 424 особи (2007 р.).

Нами виявлено тенденцію зменшення за роками частки підвищення кваліфікації за програмами професійної підготовки новоприйнятих співробітників, що, на нашу думку, з огляду на політичний контекст виправдано. Дійсно, саме в перші роки незалежної України постала необхідність у збільшенні чисельності працівників митних органів, а тому й у прийомі на роботу новоприйнятих, що потребувало забезпечити професійну готовність до митної служби. У подальшому необхідність у збільшенні

кількості новоприйнятих працівників спадає.

На основі співставлення даних аналізу програм підвищення кваліфікації нами також визначено, що у 1997 р. підвищення кваліфікації пройшло у рамках 12 міжнародних семінарів 255 осіб, з них 34 працівники центрального апарату Держмитслужби, а в 2007-08 рр. йдеться вже про 718 осіб та 32 міжнародні програми. Інший факт — значне збільшення кількості осіб (1402 особи (1995 р.) → 3956 осіб (1996р.) → 1535 (1997 р.) → 4813 (2006 р.)), що пройшли підвищення рівня кваліфікації за професійними програмами, дає змогу зробити висновок про збільшення частки професійних програм у загальній системі підвищення кваліфікації. Це пояснюється виконанням Держмитслужбою спільних міжнародних програм, таких як: TACIS, USAID, програми фонду Ганса Зайделя, а також значним вкладом у цю роботу митних служб ФРН, Ізраїлю, Туреччини, Фінляндії, США, Французької Республіки, Великобританії, Швейцарії, Чеської та Словацької республік, країн Балтії. Кількісні показники та інформацію про зміну структури підвищення кваліфікації особового складу ДМСУ на прикладі періоду 1993 – 2001 рр. представлено у додатку П.

На наше переконання, показовим у розумінні ролі підвищення кваліфікації у розвитку компетенцій фахівців є вищенаведені цифри: протягом 2006 р. підвищили свій професійний рівень 4813 працівників (з них 1622 керівники митних органів та їх структурних підрозділів), що складає 29 % загальної чисельності працівників митної служби [327А, с. 66]. Зважаючи на такий вагомий відсоток тих, компетенції яких протягом року можуть бути розвинуті, підвищення кваліфікації як один з видів професійної підготовки заслуговує на пильну увагу, насамперед, в аспектах змісту і методів навчання.

Ми дотримуємося думки, що отримані дані, по-перше, наочно підтверджують ідеї теорії систем щодо а) відкритості системи, коли по вхідним каналам зовнішнє середовище впливає на систему ззовні; б) наявності “специфічної мети у будь-якому складнику системи та підпорядкування всіх

підсистем (складників) єдиній меті, відповідно до якої функціонує відносно цілісна система” [66, с. 145]. У даному конкретному випадку йдеться про те, що *метою підвищення кваліфікації у будь-яких його формах можна визнати формування та розвиток професійних компетенцій фахівців Держмитслужби. По-друге*, нами доведено, що саме в період 1993-97 рр. було започатковано зміни в структурі підвищення кваліфікації особового складу митних органів України. Ми підтримуємо думку [102, с. 393], що загальна тенденція була викликана потребою оперативно реагувати на зміни в митному законодавстві, своєчасно відпрацьовувати та запроваджувати нові технології митного контролю, удосконалювати іншомовну компетенцію, оперативно забезпечувати професійну готовність до виконання певних обов’язків.

Слушними, зокрема, є зауваження [349], що всі види підвищення кваліфікації органічно поєднують такі обов’язкові компоненти: *державний* (відповідно до категорій посад), *функціональний* (згідно з повноваженнями та сферою конкретної посади) та *галузевий* (стосовно органу, в якому працює державний службовець: ДМСУ). Такий підхід дозволяє забезпечити оновлення знань та підвищення соціально-гуманітарного, правового, економічного, політологічного та фахового рівня, включаючи вивчення вітчизняного та зарубіжного досвіду із зазначених питань.

Таким чином, ми дійшли висновку, що *галужева система підвищення кваліфікації* розбудовувалась Держмитслужбою України з 1996 р. вже як *структурний компонент системи неперервної професійної освіти* митників та у зв’язку з визначеними під актуальні потреби підходами до підготовки кадрів.

Відбулася *централізація професійної освіти галузі з метою впровадження єдиної освітньої політики в галузі митної справи*. Щорічно за галузевим планом всіма формами підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації охоплюється майже кожен четвертий фахівець [там само, с. 64], а кожен восьмий з 18 100 митників України є випускником АМСУ. Як підсумок, структура професійної освіти особового складу Держмитслужби України

представлена на рис. 2.2.

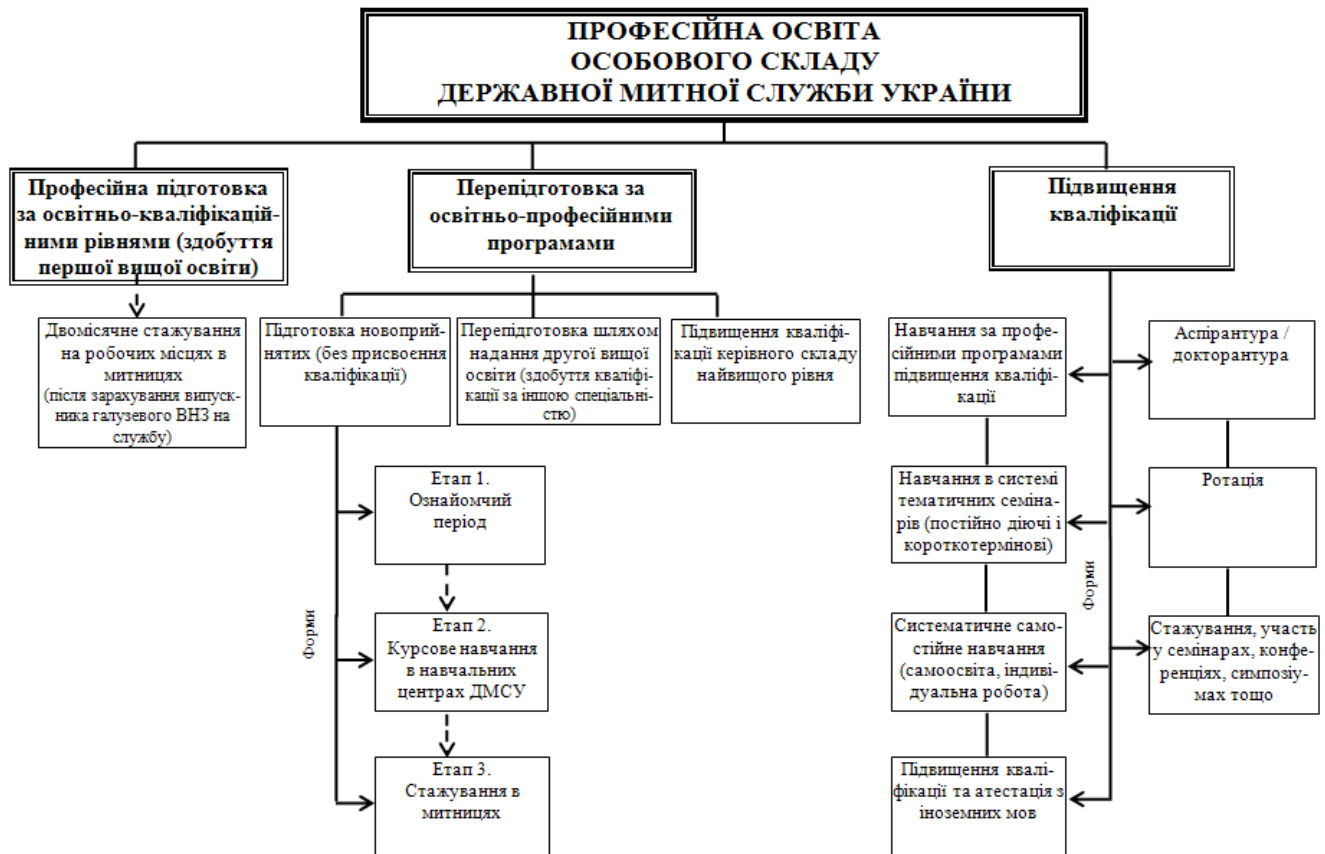


Рис. 2.2. Структура професійної освіти Держмитслужби України

Виходячи з реалій сьогодення, науковці та практики з галузі митної справи свідомі того, що рівень професійної освіти митників мусить бути досить високим, щоб забезпечити їх органічну адаптованість до професійної діяльності та уніфікованість підходів до вирішення виробничих завдань у світі різноманітних зв'язків – від контактів із найближчим оточенням до глобальних зв'язків, міжкультурних комунікацій.

Тому ключовими для нашого дослідження стали підходи Держмитслужби до формування змісту професійної освіти. Спираючись на думки науковців [296, с. 2], *зміст освіти* будемо розуміти як обумовлені цілями та потребами суспільства вимоги до системи знань, умінь та навичок, світогляду та громадських і професійних якостей майбутнього фахівця, що формуються у процесі навчання з урахуванням перспектив розвитку науки, техніки, технологій та культури.

Відповідно до того, що ми визначаємо професійну освіту працівників митної служби України (в широкому розумінні) як систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації для трудової діяльності в митних органах, то, на нашу думку, для кожного системента даної системи (тобто для кожного рівня різнорівневої професійної підготовки) можна визначити зміст підготовки фахівців.

Перш ніж перейти до розгляду змісту освіти в системі різнорівневої підготовки фахівців, звернімося до загальноприйнятих тлумачень понять “зміст підготовки” та “зміст навчання”. На нашу думку, поняття “зміст освіти” є більш широким і загальним, порівняно з такими категоріями як “зміст підготовки” та “зміст навчання”. Ймовірно, їх можна охарактеризувати як різновимірні (різнорівневі) структурні елементи поняття “зміст освіти”.

На підставі аналізу наукових праць [3; 4; 113; 240; 256; 296; 300; 302; 348; 349], *зміст підготовки* фахівців зумовлюється змістом роботи за фахом, що відбивається на завданнях підготовки: пристосування до посадових вимог, підвищення рівня організаційної роботи, освоєння нової кваліфікації, просування по службі або нова професійна орієнтація службовців тощо. Ці завдання теоретично мають одну мету — формування та розвиток професійних компетенцій фахівців Держмитслужби. У такому випадку, саме структура компетенцій впливає на формування змісту професійної підготовки фахівців. Аналіз вищенаведеної нормативно-правової бази та методичного забезпечення системи неперервної професійної освіти в ДМСУ [там само] свідчить про те, що йдеться щонайменше про глибокий безповоротний процес, пов’язаний із посиленням вимог ефективності та пристосованості. Зміст професійної підготовки має бути професійно зорієнтованим, урахувати нововведення та зміни, до того ж, державний, галузевий і функціональний компоненти професійної підготовки.

Зміст навчання — “один із основних компонентів навчального процесу, що створює передумови його результативності”; “це науково обґрунтований

методичний та дидактичний матеріал, засвоєння якого забезпечує здобуття освіти і кваліфікації згідно з освітньо-кваліфікаційним рівнем” [296, с. 2].

Основними документами, що регламентують зміст професійного навчання працівників митної служби є освітньо-кваліфікаційні характеристики підготовки і професійно-кваліфікаційні характеристики посад, інші нормативно-правові акти, вимоги яких реалізуються через сукупність освітньо-професійних (професійних) програм, навчальні програми і навчальні (навчально-тематичні) плани дисциплін [113]. Відмічено тенденцію до єдиного порядку організації навчання й управління освітою фахівців усіх галузей [3; 4; 256] та єдиних вимог до змісту навчання керівників (держслужбовців, посадових осіб місцевого самоврядування) [348], осіб, зарахованих до кадрового резерву [300]. Зокрема йдеться про професійну спрямованість змісту навчання, його належний науковий рівень та наукову обґрунтованість, відповідність світовому рівню розвитку науки та практики управління, орієнтованість на практичну підготовку до виконання майбутніми та сьогоденнішими митниками своїх посадових обов’язків.

Для якісної підготовки фахівців важлива узгодженість і наступність вимог освітньо-кваліфікаційних та кваліфікаційних характеристик. Під освітньо-кваліфікаційними характеристиками фахівців з вищою освітою розуміємо “державні документи, які визначають цілі освіти у вигляді системи виробничих функцій, типових завдань діяльності та умінь, необхідних для їх вирішення” [296, с. 4–7]. Кваліфікаційні характеристики визначаємо як основу “для розробки посадових обов’язків, які містять конкретний перелік посадових обов’язків робітників з урахуванням особливостей організації виробництва, праці і керівництва, їх прав і відповідальності” [302, с.1].

Зміст навчання митників, вимоги до обсягу і рівня освітньої та фахової підготовки, відповідність освітніх послуг державним стандартам певного освітньо-кваліфікаційного рівня за напрямками (спеціальностями) визначає замовник — Держмитслужба разом з Міністерством освіти та науки України та

Головдержслужби. Проте, як показав проведений аналіз, слід визнати, що через необхідність адаптації і впровадження уніфікованих міжнародних професійних стандартів митників, питання змісту навчання залишається невирішеним, що, безумовно, впливає на національні кваліфікаційні рамки, під якими розуміємо “всебічні вимоги, які визначають навчальне навантаження, рівень, якість, кінцеві результати і профіль навчання” [302, с.1]. Наразі відбувається процес розробки та легітимізації національних галузевих професійних стандартів митників.

Плідною спробою з’ясування змісту перепідготовки та підвищення кваліфікації виявився доробок аналітиків кадрового департаменту ДМСУ [349]. Увага авторів була зосереджена на галузевій і різнорівневій специфіках. Вони відзначають, що зміст післядипломної освіти в Держмитслужбі України формується з урахуванням галузевої та рівневої специфік за п’ятьма напрямками:

- соціально-економічний (філософія, культурологія, українознавство, іноземна мова, етика, право, економіка, менеджмент, інформаційні технології тощо);
- психолого-педагогічний (психологія управління, соціальна психологія, загальна педагогіка, дидактика тощо);
- науково-теоретичний (актуальні проблеми розвитку науки, культури, освіти та виробництва);
- управлінський (за галуззю та посадовими категоріями);
- методичний (за фахом та посадовими категоріями) [349].

Дійсно, результати проведеного нами у 1997 р. опитування 23 керівників структурних підрозділів ДМСУ та дані контент-аналізу кваліфікаційних характеристик інспекторів митної служби [240, с. 88 – 90] підтвердили науково обґрунтовані підходи до формування змісту професійної освіти, але й намітили нові актуальні напрями.

Учасникам опитування було запропоновано відповісти на питання, які вимоги висуваються до компетенцій фахівців їх підрозділів та формуванню

яких компетенцій (або вужче – знань, умінь і навичок) на сучасному етапі розвитку Держмитслужби слід приділити особливу увагу у процесі підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації. Підсумовуючи результати, нами було виявлено серед головних нових вимог, що висувуються до компетенцій фахівців, такі:

- володіння засобами і прийомами ділової та соціальної комунікації;
- знання іноземних мов, уміння читати іноземною мовою з екрана комп'ютера, робити моніторинг інформації, у тому числі й преси, однією чи декількома іноземними мовами;
- володіння навичками аналітичної роботи з документами та періодикою, вміння підготувати дайджест із заданої тематики;
- знання мови журналістики у сфері зовнішньої торгівлі;
- уміння аналізувати економічну статистику;
- знання комп'ютера та головних офісних додатків на рівні користувачів.

На відміну від названих вище авторів, науковці О. Джуринський, І. Зимня, Г. Щукіна, С. Батишев, С. Шапоринський та ін. стверджують, що зміст професійної підготовки має містити організаційну та психосоціальну складові, тобто навчання й оцінювання особового складу у процесі підготовки слід проводити з урахуванням таких критеріїв: як спеціалістів, як керівників (організаторів) і як партнерів по роботі [240, с. 89]. Таким чином, спираючись на результати вищезазначеного опитування стосовно проблеми підготовки кадрів і взявши за основу критерії науковців до формування змісту професійної підготовки особового складу, доходимо висновку, що стосовно вмінь і навичок, то сучасний фахівець митної служби з вищою освітою як фахівець, як керівник (організатор) і як партнер по роботі повинен володіти наступним:

(предметно-системна складова)

- уміння відрізняти головне від другорядного, щоб в рамках функціональних обов'язків легко володіти матеріалом;
- знання і вміння утворення логічних зв'язків, взаємозв'язків,

визначення деталей;

- уміння посилалися на практику (в тому числі міжнародну), вміння орієнтуватися на конкретні випадки;

- уміння обробляти велику кількість інформації (у тому числі іноземними мовами) у короткий термін;

- навички аналізу і прогнозу;

(організаційна складова)

- уміння чітко формулювання завдання, будувати різноманітні схеми взаємодії (наприклад, відділів, співробітників для виконання певних завдань тощо);

- високий рівень володіння КК;

- уміння оптимально організовувати процес виконання (тобто уміння використовувати різні можливості та засоби, розподіляти роботи тощо).

(психосоціальної складовою)

- уміння враховувати потреби і проблеми учасників у процесі реалізації кожного виду робіт;

- зміцнення і підтримка готовності до участі у роботах – налагодження атмосфери односторонності у колективі, підтримка, мотивована поведінка;

- реалізація позитивного конфліктного менеджменту, вияв інтегруючого і стабілізуючого впливу на колектив.

Підсумовуючи сказане, зазначимо, насамперед, очевидність вимог до КК фахівців, що обумовлює важливість їх комунікативної (у тому числі й іншомовної) підготовки.

Ураховуючи зазначені навички і вміння, виникає потреба в посиленні уваги до формування в майбутніх митників КК, що можливо, на нашу думку, завдяки введенню до навчальних планів і програм нетипових спецкурсів: теорія комунікації, публік рилейшнз, ділова українська мова, ділова іноземна мова, ораторське мистецтво, діловодство в митній справі. Зважаючи на це твердження, автор брав участь у 1997-2003 рр. у розробці варіативної

частини навчальних планів АМСУ, укладанні навчальних програм для ІПО АМСУ, що більш детально буде представлено у наступних розділах. Тут слід ще раз відмітити перевагу галузевих навчальних закладів у тому, що вони укладають навчальні плани з яскраво виявленою спеціалізацією під завдання замовника. Такий підхід дав змогу підвищити увагу питанням комунікативної, етико-психологічної та загальнокультурної підготовки працівників керівних посад, зокрема, ввести до навчальних програм як підготовки, так і підвищення кваліфікації аспекти психології спілкування, ділового мовлення, культурології, іміджології тощо.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що у змісті професійної освіти митників актуальним стає комунікативна складова, тим самим значної уваги потребує комунікативний аспект підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації, що ми й розглядаємо у нашому подальшому дослідженні. На підставі отриманих даних можна припустити, що комунікативна підготовка кадрів може стати сьогодні однією із значних можливостей для змін у змісті багаторівневої професійної підготовки фахівців. Тому далі нами розглядаються на прикладі Німеччини системи професійної освіти митних служб європейських країн, які представляють іншу існуючу модель професійної підготовки митників.

2.2.2. Структура, рівні та зміст професійної підготовки митників у європейських країнах.

Як вже зазначалося, з метою перейняти та адаптувати корисне, системи професійної підготовки митників європейських країн були об'єктом вивчення практиків з самого початку розбудови системи професійної освіти митників незалежної України. Ми у своєму дослідженні зважали на те, що існують об'єктивні труднощі інтернаціонального порівняння в адміністративній галузі, до якої відноситься і митна служба. Нами враховано думку європейських учених [372, с. 49]: що скрупульозні порівняння – а це припускає те, що об'єкт порівняння має вагу в усіх країнах вивчення, – здаються на перший погляд

достатніми, оскільки спільні та відмінні риси, навіть незначні, відразу впадають в очі; але неврахування контексту на момент аналізу призведе до непродуктивності перенесення, тому що відповідні фактори, які зумовлюють ефективність якоїсь системи чи методу в одній країні, можуть бути відсутні в іншій. І навпаки, якщо враховувати скрупульозно всі зовнішні елементи системи, що вивчається, – як для забезпечення успішного перенесення, так і для збереження наукової точності – виникає внаслідок труднощів порівняння ризик неправильного висновку, що кожна з систем, яка вивчається, є неможливою для відтворення.

На підставі аналізу наукових праць [224; 294; 372; 428; 429] нами проаналізовано структуру професійної підготовки митників у Німеччині, Іспанії, Франції, Італії, Нідерландах, Об'єднаному Королівстві та з'ясовано зміст їх підготовки. Але, зважаючи на предмет нашого дослідження, слід наголосити, що наша увага була зосереджена, насамперед, на виявленні комунікативного аспекту професійної підготовки митників, а не на ґрунтовному і детальному аналізі існуючої професійної підготовки.

Стосовно контексту, який зумовлює ефективність митної системи країн Європейської спільноти і який нам слід враховувати, зазначимо, що митні школи Європи протягом останнього десятиліття перебувають у процесі глибинної перебудови у зв'язку з ліквідацією кордонів між країнами ЄС. Митні служби працюють в інших економічних умовах на основі уніфікованого Європейського Митного кодексу, який регулює майже всі сторони діяльності митної служби та митних процедур європейських країн, що обумовлює наявність специфічних напрямків професійної діяльності.

Як показало дослідження, за професійну, організаційну, кадрову роботу у більшості європейських країн відповідає міністерство фінансів, до складу якого і входить митна служба. Наприклад, у Німеччині це вищий федеральний орган – Федеральне міністерство фінансів, до структури якого і входить митна служба.

Зважаючи на те, що в більшості європейських країн запроваджена німецька модель підготовки та підвищення кваліфікації особового складу митних органів, саме тому професійну підготовку митників у цих країнах розглянуто нами на прикладі Німеччини.

Професійна підготовка та перепідготовка (сутність цього поняття співпадає з нашим розумінням категорії “підвищення кваліфікації”, більш того, дані поняття використовуються в німецькомовній нормативній, навчально-методичній та науковій літературі як синоніми [224; 294; 372; 428; 429; 441]) проводиться для німецьких митників у центрах навчання та підготовки Федерального фінансового управління в містах Мюнстер, Плессів, Зігмарінген. На факультеті фінансів фахового вищого навчального закладу Федерації (м. Мюнстер) здійснюють підготовку до державної адміністративної служби, у т. ч. для митних органів [428]. Разом з цим при головних фінансових дирекціях (їх 21) професійну підготовку та перепідготовку проводять митні навчальні заклади, митні школи, митно-технічні дослідні навчальні заклади, головні митниці. Останні готують особовий склад для служби підвищеного рівня та для середнього рівня внутрішньої прикордонної митної служби. Як показав аналіз організації підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації митників Німеччини, *різні завдання підготовки досягаються різними навчальними закладами та установами*. Так, наприклад, підготовка, яка передбачає пристосування нового службовця до професійного оточення, виконання його функцій, проводиться безпосередньо на митницях; базова підготовка у відповідності до посади, проводиться різноманітними інститутами і, зокрема, федеральною Академією; підготовка, спрямована на отримання нової кваліфікації та кар’єрне зростання, забезпечується спеціалізованими інститутами професійної підготовки при міністерствах, федеральною Академією, а також зовнішніми (не галузевими) чи приватними інститутами; підготовка міжнародного та європейського характеру організовується Федеральною академією, подібними організаціями федерального

підпорядкування у Німеччині чи за кордоном та Міністерством закордонних справ [372, с. 71]. Як бачимо, у німецькому митному відомстві в основу підбору та професійної підготовки персоналу покладено функціональний підхід. Існуюча структурно-цільова організація професійної підготовки в митному відомстві Німеччини представлена нами в табл.2.1.

Таблиця 2.1

**Структурно-цільова організація професійної підготовки
в митному відомстві Німеччини**

Завдання підготовки	Навчальні заклади та установи, де проводиться професійна підготовка
базова професійна підготовка та перепідготовка	центри навчання та підготовки Федерального фінансового управління (м. Мюнстер, м. Плессів, м. Зігмарінген)
притосування нового службовця до професійного оточення, виконання його функцій	митниці (безпосередньо на робочому місті)
підготовка до державної адміністративної служби	Федеральна академія - фаховий вищий навчальний заклад Федерації, факультет фінансів (м. Мюнстер)
базова підготовка у відповідності до посади	Федеральна академія, різноманітні інститути
підготовка до служби підвищеного рівня та до середнього рівня внутрішньої прикордонної митної служби	головні митниці
підготовка, спрямована на отримання нової кваліфікації та кар'єрне зростання	спеціалізовані інститути професійної підготовки при міністерствах, Федеральна академія, зовнішні (не галузеві), у т.ч. приватні інститути
підготовка міжнародного та європейського характеру	Федеральна академія, подібні організації федерального підпорядкування у Німеччині чи за кордоном, Міністерство закордонних справ

Із таблиці 2.3 видно, що в митному відомстві Німеччини запроваджено функціональний підхід до організації професійної підготовки, що зумовлює певною мірою зміст необхідної підготовки. Також наочно продемонстровано достатньо широкий спектр різнорівневих навчальних закладів та установ, які забезпечують потреби митного відомства. До того ж слід підкреслити, що значна кількість з них не підпорядкована Федеральному фінансовому управлінню, до структури якого належить митне відомство. На нашу думку, цей факт свідчить, по-перше, про типовість для різних міністерств завдань з підготовки, спрямованої на отримання нової кваліфікації та кар'єрне

зростання, на завдання міжнародного та європейського характеру, які можуть вирішуватися в не галузевих навчальних закладах; по-друге, щодо завдань підготовки не існує справжньої “спеціалізації” головних навчальних центрів підготовки. Слід, однак, відмітити, що завдання, які вимагають глибших концептуальних та педагогічних досліджень, такі як модернізація адміністративних методів, урахування європейських цілей, розробка навчальних курсів тощо, доручені тим інституціям, які мають сильний науковий потенціал у цій галузі (наприклад, Федеральна академія, у складі якої є науковий комітет).

Види підвищення кваліфікації. Нами виявлено, що у митному відомстві Німеччини підвищення кваліфікації розподіляється *за цілями та змістом* на три види : 1) підвищення кваліфікації під час наймання на службу, 2)) підвищення кваліфікації з метою просування по службі та 3) міжрегіональне підвищення кваліфікації [372]. Тому курси підвищення кваліфікації організуються як у рамках митного відомства, так і за його межами. У разі проведення курсів підвищення кваліфікації у рамках відомства програма зорієнтована на специфічні відомчі потреби.

Широковідомим є підхід, який використовується і в митному відомстві Німеччини, коли під час кожного з видів професійної підготовки фахівці зобов’язані пройти чотири інтенсивні *рівні навчання*:

- **знання**, тобто це репродукція отриманих знань;
- **розуміння** – це самостійна обробка й упорядкування вивченого (реорганізація);
- **використання** – це перенесення умінь та навичок у сферу професійної діяльності;
- **оцінювання** – це критична оцінка вивченого і пошук нових варіантів рішень [429, D 4].

Як показав аналіз, у Німеччині для всіх видів теоретичної і практичної підготовки митників (як спеціальної, так і загальної) розроблено детальні

навчальні плани, де визначено мету та глибину вивчення відповідних тем. Навчальні програми будуються за такою схемою: навчальні цілі → зміст навчання → об'єкти навчання → глибина вивчення → навчальні години. Розділ навчальних програм “Об'єкти навчання” має диференційований опис тем для вивчення. Тут затверджені мінімальні вимоги до знань і вмінь, які будуть одержані (див. додаток В). Зміст кожного предмета враховує глибину вивчення, яку пропонує план Німецької навчальної ради. Зазначені у плані терміни навчання з кожної дисципліни є обов'язковими. Планом визначається також кількість слухачів (потік, група) та методика проведення занять [224; 428; 429].

Розглянувши базові підходи до організації професійної підготовки митників у Німеччині, перейдемо до опису окремих видів підготовки.

Підвищення кваліфікації під час наймання на службу. Призначенню на державну службу у митному відомстві Німеччини для державних службовців простої, середньої та вищої ланки передуює підготовча служба, діяльність якої спрямована на підготовку фахівців до подальшої професійної діяльності. По завершенню підготовчої служби держслужбовці одержують освіту за фахом.

Метою професійної підготовки під час наймання на службу є набуття знань, навичок та вмінь, необхідних для виконання різних професійних завдань у галузі митної справи держслужбовцями відповідної ланки.

Щодо *змісту* професійної підготовки, то враховуючи сучасні євроінтеграційні зміни, пріоритетними у програмах підготовки митників Німеччини, насамперед у програмах для колишніх службовців Німецької Демократичної Республіки, вважаються заходи щодо “модернізації адміністративних методів, інтеграції європейських даних” [372, с. 70]. Так, в Академії кадрів землі Баден-Вюрттемберг пріоритетними є чотири завдання професійної підготовки, які визначають її зміст:

- модернізація адміністративних методів та управління у державному секторі, навчання з менеджменту;

- європейська та міжнародна орієнтація (закордонні стажування та обміни, вивчення мов);

- освоєння нової кваліфікації (програми академії передбачають, зокрема, розвиток компетенцій у ключових сферах: комунікації, методології, а також освоєння технічних або особливих компетенцій). Слід підкреслити, що така підготовка спрямована на службовців, які не тільки отримали інтенсивну базову підготовку, але й мають професійний досвід;

- підвищення кваліфікації для просування по службі [372, с. 70].

З огляду на те, що перші два завдання є більш уніфікованими і менш складними, вони реалізуються, насамперед, у програмах професійної підготовки новоприйнятих. Освоєння нової кваліфікації і підвищення кваліфікації для просування по службі адресовані тим держслужбовцям, хто має професійний досвід, тобто це є завданням і змістом іншого виду професійної підготовки — підвищення кваліфікації з метою просування по службі, яке описано далі.

Щодо *методів* нами виявлено, що навчальними програмами підготовки під час наймання на службу [476; 477] передбачено використання, насамперед, словесних, наочних і практичних методів (бесіди, вправи, рольові ігри). Ми з'ясували, що у вправах, які охоплюють суміжні предмети, закріплюються навички рішення практичних завдань, які відображають головні питання різних навчальних дисциплін. Серед предметів, що викладаються в рамках основного курсу, увага приділяється соціально-науковим основам адміністративної роботи, а саме: психології, соціології, педагогіці. Показовим є той факт, що із загальної кількості навчальних годин (720) 50 відводиться саме психолого-педагогічному аспекту (додаток Г).

Підвищення кваліфікації під час наймання на службу передбачає завершення фахового навчання з урахуванням спеціальних вимог до обраного напрямку. Цей вид підвищення кваліфікації проводиться для юристів з базовою вищою освітою, які призначаються на роботу у нетехнічні митні

служби вищого рівня та мають крім юридичної освіти закінчену фахову освіту. Оскільки ця освіта не зорієнтована на специфічні завдання митного управління та не припускає знання в галузі управління персоналом, кадрової та організаційної роботи, теорії і практики спілкування, педагогіки та психології, молоді митники повинні пройти професійну теоретичну та практичну підготовку протягом 12 місяців, де й акцентуються саме ці аспекти змісту підготовки.

Проведений нами глибокий аналіз навчальних планів митної служби Німеччини [441] дозволив виявити для даного контингенту (новоприйнятих держслужбовців) значну увагу до формування їх КК, що здійснюється за такими тематиками: мовленнєва взаємодія “учасник зовнішньоекономічної діяльності – митник”, психологія спілкування (додаток В.1); технологія ділового спілкування (додаток В.2), поведінка в конфліктних ситуаціях (додаток В.3).

Підвищення кваліфікації з метою просування по службі проводиться з метою підготовки до більш складних обов’язків [372, с. 70], які й визначають *зміст* навчання. Йдеться про розвиток більш високого рівня компетенцій у ключових сферах: комунікації, методології, а також про освоєння технічних або особливих компетенцій. Нами з’ясовано, що навчаючись, кандидати у держслужбовці одержують науково орієнтовані та пов’язані з практикою знання й фахові навички, які надають можливість виконувати завдання підвищеного рівня складності. Зауважимо, що вимоги до знань і вмінь кандидатів на посади стосуються як крос-навчальних, предметних, так і когнітивних компетенцій: вміти розширювати свої знання та вчитися новому, знати основи психології, конфліктології, соціології та педагогіки, у першу чергу — методи та методика розумової роботи, психології та соціології управління.

Цікавими для нас виявилися дані щодо обов’язкової участі кандидатів в організаційних заходах нарівні з самостійним підвищенням кваліфікації. Для

просування по службі держслужбовцю потрібно довести свою фахову придатність, виконуючи відповідальні завдання, які ведуть до службового підвищення. Вимоги та ступінь відповідальності розрізняються залежно від того, чи працюють службовці в митних підрозділах або в службах перевезень. Різні вимоги та ступінь відповідальності від митного інспектора (під час його вступу на службу) до вищого чину цього рівня службовців – старшого митного радника – висуваються вже після професійної підготовки і певною мірою залежать від статусу навчального закладу, в якому було цю підготовку пройдено. Відповідно більш фундаментальною є їх підготовка, яка проводиться у вищих спеціалізованих школах.

Міжрегіональне підвищення кваліфікації. Курси підвищення кваліфікації поза митного відомства служать *меті* поглиблення та розширення знань, вмінь та навичок, які пов'язані із суміжними напрямками, наприклад, педагогіка, управління персоналом, риторика, комп'ютерна обробка даних.

Цікавим для нас став прагматичний підхід до організації міжрегіональних курсів підвищення кваліфікації (річна програма). Вони проводяться, якщо: 1) внаслідок зміни завдань або переміщення персоналу виникає необхідність у курсах підвищення кваліфікації для всього митного відомства; 2) курси підвищення кваліфікації більш економно та ефективно можуть проводитись для цілих напрямків (митна пошукова служба, аудит підприємства) або для виконання спеціальних завдань (захист торговельної марки, примусове виконання рішень, боротьба з нелегальною роботою тощо) [224].

Серед пріоритетних навчальних дисциплін, як показали дослідження, проведені в рамках програми TACIS, службовці, перш за все, обирають вивчення мов або аспекти ділової комунікації (юридичний та адміністративний дискурс) [372, с. 116]. На федеральному рівні для раціоналізації професійної підготовки у сфері навчання мовам функціонує Федеральний офіс мов (Bundessprachenamt), який поділяє функції щодо проведення підвищення кваліфікації фахівців з

різних міністерств з Федеральною Академією Німеччини, єдиним своєрідним державним федеральним інститутом з питань підвищення кваліфікації службовців [там само, с. 66]. Підвищення кваліфікації з іноземних мов проводиться як у рамках відомства, так і за його межами, але акцент робиться на темах, пов'язаних з відомством. У результаті аналізу виявлено, що загально визнаною є практика, коли до вступу на підготовчу службу навчання мови за програмами вищих навчальних закладів проходить у тому закладі (юридичного або економічного профілю), який закінчував кандидат у держслужбовці. Таким чином, комунікативна (мовна) підготовка передбачає вже вдосконалення КК фахівців згідно його функціональних обов'язків.

Необхідно зазначити, що річна програма міжрегіональних курсів підвищення кваліфікації обов'язково містить у собі заходи за такими напрямками, як управління персоналом та професійна педагогіка для викладачів та керівників навчання (додаток Д) [294, плівка 3].

Зважаючи на доцільність вивчення, адаптації та удосконалення міжнародного досвіду комунікативної підготовки митників як складової їх професійної підготовки, для нашого дослідження було важливим виокремити для кожного з видів професійної підготовки митників Німеччини види комунікативної підготовки, форми удосконалення КК, щоб у подальшому дослідженні обґрунтувати доцільність/недоцільність їх використання в системі комунікативної підготовки митників України.

Так, на нашу думку, важливим є той факт, що під час добору претендентів на вакантні посади усіх категорій обов'язково перевіряється (*оцінюється*) *рівень сформованості їх КК*. Нами виявлено, для кожного з видів професійної підготовки існують свої критерії оцінювання рівня сформованості КК.

Робітники та службовці низького рангу добираються на основі враження, яке претендент справив під час представницької бесіди, тобто перевіряються уміння вести бесіду.

Вимоги до претендентів на посади служби середнього рангу більш високі. Оцінюється рівень як усного, так і письмового мовлення. Претенденти пишуть диктант і твір. Серед критеріїв оцінювання головними вважаються логіка висловлювання, грамотність, креативність, лексична і стилістична виразність (характеристики мовної компетенції). Мовленнєва компетенція оцінюється під час особистого представлення (претендентів приймають кожного окремо), а також під час бесіди в присутності інших претендентів та представників конкурсної комісії.

Для претендентів на службу підвищеного рангу замість бесіди може бути запропоновано зробити коротку доповідь, інші форми оцінювання — ті ж самі, що і для службовців середнього рангу.

Майбутніх службовців високого рангу відбирають під час інтенсивних бесід з претендентами (додаток Е) [294, плівка 5].

Цікавим, на наш погляд, є той факт, що в системі підвищення кваліфікації митників Німеччини для кожного рівня посад передбачено також семінари з удосконалення роботи з громадськістю, а саме: поведінки під час комунікації. Більшу увагу загальним питанням форм і методів роботи з громадськістю буде приділено у розділі 3.

На основі аналізу наукових, навчально-методичних матеріалів та нормативних документів, що регулюють питання професійної освіти митників Німеччини та стосуються змістовних і дидактико-методичних аспектів професійної підготовки митників різних рангів у Німеччині [294; 372; 428; 429], нами виділено найуживаніші для митної служби Німеччини *форми організації комунікативної підготовки*:

- *загальні* форми організації комунікативної підготовки, серед яких: лекції, рольові ігри, бесіди, вправи, семінари з удосконалення роботи з громадськістю;

- *диференційовані* (для контингенту різного рівня посад) форми комунікативної підготовки, найголовніші з яких: диктант і твір, коротка

доповідь, інтенсивні перехресні бесіди.

Нами з'ясовано, що в той же час зазначені форми організації комунікативної підготовки є формами добору претендентів на посади, тобто критеріями оцінювання: для службовців низького рангу — представницькі бесіди; для службовців середнього рангу — диктант і твір, особисте представлення, бесіда (проводиться з інтелектуальним напруженням та емоційним навантаженням); для службовців підвищеного рангу — диктант і твір, особисте представлення, коротка доповідь або бесіда (проводиться з високим інтелектуальним напруженням та емоційним навантаженням); для службовців високого рангу — інтенсивні перехресні бесіди.

Стосовно *змісту комунікативної підготовки* аналіз навчальних планів та програм [428;429] показав посилену увагу митного відомства Німеччини до наступних аспектів: теорія і практика спілкування (мовленнєва взаємодія, технологія ділового спілкування), риторика, підвищення кваліфікації з іноземних мов, соціально-наукові основи адміністративної роботи, а саме: основи конфліктології, психології; соціології та педагогіки, у першу чергу – методи та методики розумової роботи, психологія та соціологія управління, управління персоналом, поведінка в конфліктних ситуаціях, психологія спілкування, професійна педагогіка (для викладачів та керівників навчання).

Підсумовуючи сказане, ми дійшли висновку, що в німецькому митному відомстві існує зважений, прагматичний підхід до підбору і навчання персоналу, а саме: підхід функціональний. Цей підхід покладено в основу функціонування так званої європейської моделі підготовки митників (її ще називають німецькою або французькою моделлю). Але, в той же час, при добре відпрацьованій системі професійної освіти, яка забезпечує професійну підготовку фахівців митного відомства, можна стверджувати, що в німецькому митному відомстві не існує галузевої системи неперервної професійної освіти.

Аналіз міжнародного досвіду професійної підготовки митників засвідчив наявність різнорівневої функціональної комунікативної підготовки,

різних її форм і змістів, що спрямовані на вдосконалення КК фахівців різних категорій посад. Цей факт підтвердив важливість комунікативної підготовки як обов'язкової складової підготовки професійної та дав нам змогу порівняти й обґрунтувати доцільність/недоцільність використання в системі неперервної професійної освіти митників України тих чи інших форм та змістів комунікативної підготовки.

2.2.3. Професійні стандарти Всесвітньої митної організації як інструмент уніфікації кваліфікаційних характеристик митників.

Для обґрунтування дієвої системи комунікативної підготовки митників України, яка була покладена нами в основу створення моделі формування КК особового складу митних органів, обов'язковим на сучасному етапі розвитку митних служб є врахування освітньої політики Всесвітньої митної організації (далі — ВМО) та кореляції сучасних її тенденцій з ситуацією в Україні в галузі підготовки фахівців з митної справи. Розглянемо це питання більш детально.

У Комплексній програмі підготовки державних службовців (2000 р.) вивчення та ефективне використання іноземного досвіду з питань професійного навчання державних службовців є одним із засобів європейської та світової інтеграції України [145]. Більш того, на сучасному етапі функціонування світового співтовариства згідно змісту стратегічних міжнародно-правових актів у галузі митної справи необхідність підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації персоналу національних митних органів як на внутрішньодержавних, так і міжнародних засадах було виділено в окремий перспективний напрямок міжнародного митного співробітництва. Серед такого роду стратегічних міжнародно-правових актів слід, насамперед, зазначити наступні: Міжнародна конвенція про спрощення та гармонізацію митних процедур (переглянута Конвенція Кіото) від 1973 р.; Угода про партнерство і співробітництво між Україною та Європейськими співтовариствами та їх державами – членами від 1994 р.; Рамкові стандарти ВМО з безпеки і

спрощення світової торгівлі від 2005 р.; Митні прототипи; Програма дій для митниці у Європейському співтоваристві (Митниця – 2013) від 2007 р.; Професійні стандарти ВМО з підготовки митників від 2008 р.

Тим самим визначено також пріоритетні напрями міжнародного співробітництва з питань професійного навчання державних службовців, які, насамперед, стосуються вивчення досвіду з формування змісту та організації навчання; розробки концептуальних засад визначення змісту іспитів та методики їх проведення; вивчення міжнародного досвіду управління професійним навчанням; розширення практики підготовки навчально-методичних та довідково-інформаційних матеріалів тощо, в т. ч. з використанням можливостей інформаційних технологій; створення за міжнародної підтримки навчальних та інших центрів з питань професійного навчання державних службовців [там само].

Ці факти співпадають у часі зі стійкою тенденцією, яка спостерігається нині у світовому освітньому просторі щодо розробки освітніх стандартів для вищої школи з наголосом на професійні стандарти та з орієнтацією на компетентнісний підхід до освіти [70, с. 1], а також щодо оновлення/розробки професійних галузевих стандартів.

Експерти Болонського процесу вважають, що зближення академічного навчання та професійної діяльності, встановлення між ними тісних зв'язків сприяє покращенню у випускників вищої школи здатності до праці [225, с. 196–198]. Акцентовано, що кваліфікаційні рамки вищої освіти повинні чітко узгодити академічні стандарти, національні та інші встановлені системи перевірки якості, а також суспільне розуміння місця та рівня національних кваліфікацій.

Державні стандарти освіти встановлюють вимоги до змісту, обсягу і рівня освітньої та фахової підготовки; вони є основою оцінки освітнього та освітньо-кваліфікаційного рівня громадян незалежно від форм одержання освіти [296, с. 2].

Кваліфікаційні ж (професійні) стандарти визначають кваліфікаційну структуру в певній сфері діяльності, вірний підбір, розстановку й атестацію кадрів на основі єдності та визначення посадових обов'язків робітників і вимог, що перед'являються до їх компетенцій, знань, умінь та рівня освіти [102, с.1].

Наш аналіз виявив, що в міжнародній освітній практиці, останнім часом, існує ще й інша тенденція — вплив на зміст вищої професійної освіти з боку відповідних професійних асоціацій. В Європі, США, а також і в Україні, саме ці асоціації, у тому числі в співпраці з міжнародними інституціями, добровільно взяли на себе зобов'язання щодо розробки, адаптації й уніфікації професійних стандартів і рекомендацій стосовно оновлення освітніх стандартів. Безумовно, до цієї відповідальної роботи залучаються представники провідних ВНЗ, а вихідні документи створюються в результаті аналізу та узгодження ідей і досвіду, накопичених широким колом авторитетних науковців і практиків.

У зв'язку з вищезазначеним важливо відмітити, що ці два процеси протікають стрімко і паралельно. З одного боку, набирає оберти розробка/оновлення уніфікованих міжнародних (європейських) стандартів як професійних, так і освітніх. З іншого боку, триває адаптація й уніфікація національних систем кваліфікацій до узагальненого міжнародного або європейського вигляду. І цей процес є дуже складним, відповідальним та багатомірним. Наприклад, як відомо, Європейська рамка кваліфікацій виступає матрицею, таблицею порівняння. Дескриптори Європейської рамки кваліфікацій зорієнтовано, перш за все, на детальну підготовленість у національних рамках саме академічних кваліфікацій [195, с. 8]. Але адаптація професійних стандартів країн Європи, розробка Єдиних дескрипторів професій первинного простору для ЄС у контексті їх відповідності європейським освітнім стандартам є питанням спірним, проблемним, невизначеним та таким, що вимагатиме концентрації значних зусиль, ресурсів, взаєморозуміння з боку урядів, роботодавців та ринків праці країн Європи.

Учені сходяться на думці, що адаптація міжнародних, розробка та запровадження національних професійних стандартів є вкрай актуальним та нагальним питанням як у зв'язку із взятими Україною на себе зобов'язаннями, так і з огляду на кризовий стан в соціально-економічній, політичній, освітянській сферах, “з огляду на розбалансованість механізмів управління, “постаріння” або утрудненість застосування вітчизняних освітніх та освітньо-професійних стандартів” [195, с. 1]. Невідкладність цих питань підтверджується фактами появи нових громадських професійних об'єднань, масштабною активізацією їхніх зусиль щодо ініціації та участі в розробці професійних галузевих стандартів (див.: http://www.usfa.org.ua/korotko_u.html/; <http://matra.istc.biz/1.php/>; www.taxadvisers.org.ua) [257, С. 231 – 236].

Своє місце в цьому процесі займає й ВМО — єдина міжурядова організація, яка спеціалізується на митній справі і співпрацює з митними адміністраціями та митними навчальними закладами 174 країн з 6 регіонів світу (<http://www.wcoomd.org>). У червні 2005 р. ВМО прийняла, а у червні 2007 р. оновила Рамкові стандарти безпеки та спрощення світової торгівлі (“SAFE”), які є міжнародним інструментом, що містить 17 стандартів, і де регламентується безпека, спрощення торгівлі, боротьба з корупцією та збір податків [458, с. 1]. Далі поставало нагальне завдання: потрібно було розробити певні інструменти та механізми імплементації Рамкових стандартів. Прогнозувалося, що одним з таких інструментів мають стати уніфіковані міжнародні професійні стандарти митників.

Проблема уніфікованих професійних стандартів підготовки кадрового потенціалу митних служб вимагає детального вивчення вимог до митників з боку держави та соціуму в контексті національних соціально-економічних та політичних процесів, а також у контексті глобалізації та інтеграції, що безперечно, вплине на зміст навчання. Тому важливим є розуміння міжнародних процесів розробки уніфікованих стандартів з підготовки

митників та механізмів імплементації зазначених професійних стандартів, а також ролі та місця України в цьому процесі.

У травні 2008 року ВМО у рамках програми PICARD та у співпраці з Міжнародною мережею митних університетів завершила розробку Професійних стандартів для підготовки кадрового потенціалу митних служб [451]. PICARD – програма партнерства в галузі митних академічних досліджень та розвитку, головне завдання якої полягає в розробці та імплементації стандартів професійного навчання та підвищення кваліфікації митників (http://www.wcoomd.org/home_cbpicardoverview.htm).

А в ЄС відбувається паралельний процес: 2007 р. було підготовлено та ухвалено Митні прототипи Європейських співтовариств [431]. Їхньою метою було розробити ефективну систему управління людськими ресурсами, яка б сприяла виконанню завдань митних служб, базувалася на національному законодавстві та міжнародних стандартах з кадрових питань, дотримувалася їх положень і розглядала людей як найцінніший ресурс організації. Також з метою забезпечення ефективної та результативної роботи національних митних служб та їх реагування на будь-які вимоги, що виникають внаслідок змін митного середовища, 23 травня 2007 р. Рішенням Європейського Парламенту та Ради було затверджено програму (далі – Програма) дій для митниці у Співтоваристві (Митниця 2013) [434, с. 25–31], якою передбачено також можливість участі у певних видах її заходів правових та наукових кіл, окремих представників бізнесу, а також інших операторів, які мають відношення до зовнішньої торгівлі.

Насправді дуже важливим є факт, що у ст. 12 Програми закріплюється обов'язок держав – учасниць, разом із Комісією, яка координує та організовує виконання Програми, сприяти взаємодії між національними навчальними закладами, особливо шляхом: встановлення стандартів навчання; розвитку вже існуючих навчальних програм, навчальних модулів, використовуючи дистанційне навчання для забезпечення загального процесу навчання

посадових осіб, що стосується митних правил та процедур; надання можливості здобути необхідні професійні навички та знання; надання доступу до навчальних курсів з митної тематики для представників усіх держав – учасниць, де ці курси вже викладаються для їх власних посадових осіб. У Програмі підкреслюється також, що держави – учасниці повинні гарантувати, що їх посадові особи отримають початкове та подальше навчання [там само, с. 25–31].

З прийняттям Україною 23.06.2005 р. на 105/106 сесії ВМО введених ВМО Рамкових стандартів безпеки і спрощення світової торгівлі, а таким чином і визнання механізму їх імплементації — Професійних стандартів ВМО, та з приєднанням України до протоколу про внесення змін до Міжнародної конвенції про спрощення та гармонізацію митних процедур (Закон України від 05.10.2006 р., який набрав чинність 1.11.2006 р.) [322], нашою державою підтримано курс на уніфікацію міжнародних стандартів безпеки, модернізацію митних служб, зміцнення їх кадрового потенціалу. Держмитслужба підписала також Декларацію про наміри щодо впровадження Рамкових стандартів ВМО на національному рівні і затвердила Концепцію модернізації діяльності митної служби України [314], що дає можливість не лише використовувати міжнародні стандарти в розбудові національної митної системи, але й сприятиме кращій погодженості національних пріоритетів у митній сфері з міжнародними стандартами і дозволить ефективніше захищати національні інтереси України в сфері розвитку міжнародної торгівлі та економічної співпраці.

Автор як координатор робочої групи АМСУ у період з грудня 2006 р. по травень 2008 р. у рамках програми PICARD брав участь у доопрацюванні, пілотуванні та апробації Професійних стандартів ВМО. Зазначені стандарти використовуються на світовому рівні з метою професійного розвитку стратегічних та операційних менеджерів в галузі митної справи. Вони охоплюють 42 стандартні кваліфікаційні вимоги до знань, умінь та

професійної поведінки, а також 180 невід’ємних/базових умов для менеджерів з митної справи усіх рівнів. Наш аналіз показав, що п’ятнадцять (!) вимог стосуються безпосередньо проблеми сформованості КК фахівця митної справи (докладніше див. у розділі 3.4).

З 01.01.2009 р. ВМО починає процес розробки практичних механізмів реалізації міжнародних стандартів. Професійні стандарти ВМО визнано інструментом для впровадження Рамкових стандартів безпеки на міжнародному рівні. До головних механізмів застосування інструментів імплементації ВМО відносить свої Регіональні центри та Міжнародну мережу митних університетів. П’ятнадцять Регіональних навчальних центрів ВМО в шести регіонах світу займаються питаннями уніфікації навчальних планів і професійних програм підготовки митників. Міжнародна мережа митних університетів, членами якої є митні ВНЗ, визнана після митних служб (адміністрацій) головним партнером ВМО з уніфікації та імплементації Професійних стандартів на національних рівнях. З метою контролю за розбудовою Стандартів розроблено механізм акредитації митних навчальних закладів при ВМО, що дозволить мобільним і активним ВНЗ бути ключовими академічними гравцями з освітньої політики в галузі митної справи на національному і міжнародному рівнях. Проведення акредитації при ВМО митних навчальних закладів з метою надання їм визнання ВМО сприяє активізації процесів адаптації та впровадження міжнародних Професійних стандартів на національних рівнях. Стратегічні пріоритети у співпраці ВМО та митних ВНЗ у рамках програми PICARD можна подати у вигляді схеми (рис. 2.2).

PICARD (концепція та координація)



Професійні стандарти ВМО (мета — уніфікація)



Пілотна імплементація (адаптація, апробація, доопрацювання)



Розробка практичних інструментів реалізації Стандартів (впровадження)



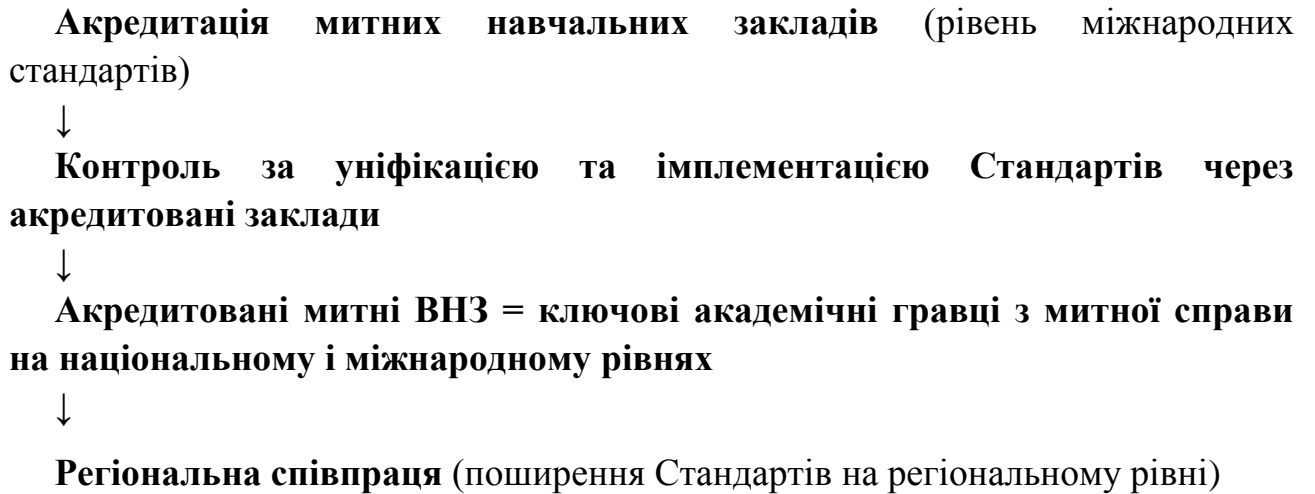


Рис. 2.2 Стратегічні пріоритети у взаємодії ВМО та митних ВНЗ у рамках програми PICARD

Таким чином, кожен гравець має свої стратегічні пріоритети: для ВМО як міжурядової організації важливим є поширення і впровадження єдиних професійних стандартів митників як основи для імплементації міжнародних стандартів безпеки; акредитовані ж митні ВНЗ шляхом їх регіональної співпраці щодо контролю за уніфікацією та реалізацією стандартів вийдуть на роль ключових академічних гравців з митної справи на національному і міжнародному рівнях.

Зважаючи на вищевикладене, як у ВМО, так і в Держмитслужбі позитивно оцінюється ідея створення на базі АМСУ Регіонального навчального центру ВМО. Слушною ця ідея є, насамперед, в аспекті думки Ніла Уолласа, який вважає, що “прийняти професійні стандарти – досить нескладно”, “впровадження – набагато складніше. Найважливішим аспектом впровадження є навчання” [396]. На нашу думку, роль митних навчальних закладів у цьому аспекті переоцінити неможливо. Як зазначив у своєму листі до АМСУ новообраний Генеральний секретар ВМО пан К. Мікурія, “спільно ми доопрацюємо і затвердимо стандарти митної підготовки і запропонуємо механізми їх імплементації в систему підготовки митників для країн-членів ВМО” [174]. У свою чергу, Держмитслужбою було запропоновано для ВМО розроблені автором ідеї стосовно реформи системи уніфікації підготовки

митників та нову концепцію регіонального навчального центру ВМО (довідка № 32-1/69 від 18.05.09р.).

Таким чином, співпраця національної і міжнародної наукової та освітянської громадськості з професійними асоціаціями стосовно розробки та впровадження освітніх та професійних стандартів є необхідною умовою забезпечення високої якості як вищої фахової освіти, так і реалізації кваліфікаційних вимог. П'ятнадцять кваліфікаційних вимог ВМО до знань, умінь та професійної поведінки керівників з митної справи усіх рівнів, як вже було зазначено, стосуються безпосередньо проблеми сформованості КК керівника, що надає поштовху до подальших пошуків.

2.3. Система комунікативної підготовки фахівців митної служби та її функціонування в контексті професійної діяльності

У даному підрозділі на підставі проведеного детального аналізу системи професійної освіти фахівців Держмитслужби та вивчення міжнародного досвіду з теми, сучасних тенденцій розвитку професійної освіти митників нами теоретично обґрунтовано систему комунікативної підготовки митників в Україні, на основі якої було створено й описано далі в розділі 3 модель формування КК фахівця митної служби.

На виконання Закону України “Про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців” від 30 травня 1995 р. № 398 і Комплексної програми підготовки державних службовців, затвердженої Указом Президента України від 09.11.2000 р. № 1212, у митній службі проводяться наукові дослідження з питань формування концептуальних засад підготовки фахівців для професійної діяльності та з проблем змісту навчання державних службовців, а також з питань удосконалення системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації [197; 258].

Отже, в пошуку резервів адаптації фахівця митної служби до сучасного рівня соціально-економічних і політичних вимог, а також резервів професійної актуальної підготовки митників наша увага зосереджена на ідеї комунікативної спрямованості системи професійної освіти особового складу ДМСУ.

Дослідження дозволило виявити все зростаючу кількість наукових праць, в основу яких покладено синтез комунікативних мовленнєвих моделей та їх функціонування в контексті професійної діяльності. Ураховуючи те, що автор з самого початку розбудови Академії митної служби України брав безпосередню участь у цьому процесі, зазначені орієнтири було покладено у 1997-98 рр. в основу розробки концепції та системи комунікативної підготовки фахівців митної служби.

Ми виходили з того, що:

- комунікативна професійна підготовка кадрів є складовою неперервної професійної підготовки;
- для дієвості системи комунікативної підготовки важливим є її функціонування в контексті професійної діяльності.

Метою концепції комунікативної підготовки нами визначено, по-перше, розробку цілісної дидактичної системи комунікативної підготовки митників для системи неперервної професійної освіти; по-друге, формування й удосконалення КК з орієнтацією на призначення фахівців, що в свою чергу, визначає зміст і структуру програм різнорівневої комунікативної підготовки фахівців (бакалавра, спеціаліста, магістра, слухача системи підвищення кваліфікації).

На підставі аналізу кваліфікаційних характеристик виявлено, що як від митника з досвідом роботи, так і від випускника галузевого ВНЗ на митниці очікують достатньо високий рівень сформованості КК: високий рівень практичного володіння мовою (державною і першою іноземною); володіння мовою на варіативно-адаптивному рівні залежно від конкретної професійної ситуації; володіння засобами усного і писемного мовлення, засобами і

прийомами успішної ділової комунікації; володіння другою іноземною мовою на базовому рівні та діловодством у митній справі.

Отже, **концепція комунікативної підготовки** фахівців у ДМСУ має базуватися на інтеграції спецкурсів суто митного і гуманітарного спрямування, на безперервному удосконаленні навичок усного і писемного мовлення, прийомів аналітичної розумової роботи, які потребують знання мов.

Тому саме відповідна для фахівців певного рівня посад комунікативна підготовка має забезпечити її **концептуальні аспекти**:

1. На загальному рівні: *світоглядно-філософський* (формування гуманістичної комунікабельної особистості з відкритою для діалогу свідомістю); *соціальний* (як засіб соціалізації особистості через взаємодію зі світом і собою) [259, с. 123];

2. На спеціально-професійному рівні: *психологічний* (створення позитивного психологічного мікроклімату в колективах, взаємодія суб'єктів виробничого процесу на основі спілкування); *виробничий* (більш повне і якісне виконання виробничих завдань на основі КК); *методологічний* (компетентнісний підхід до навчання і підвищення кваліфікації, синергетико-діалогічна основа освітнього процесу); *дидактичний* (розвиток всіх сфер особистості в процесі формування та розвитку КК, а також оперування нею); *методичний* (адекватність та ефективність вибору форм і методів навчання та підвищення кваліфікації з питань розвитку КК відповідно до вимог посади в галузевій системі неперервної професійної освіти).

Ймовірно, підготовка митників до реалізації цих аспектів передбачає, передусім, удосконалення організації комунікативної підготовки шляхом створення дієвої системи комунікативної підготовки як динамічної, актуальної і варіативної за своїми можливостями. Проте ознайомлення з напрацюваннями сучасної педагогічної теорії і практики показало, що станом на 1998 р. цілісної дидактичної системи комунікативної підготовки митників у системі

неперервної професійної освіти не існує. Це спонукало до розробки концепції комунікативної підготовки фахівця в ДМСУ.

При побудові концепції комунікативної підготовки митника ми виходили з функціонального підходу до навчання, соціосемантичного та контент-аналізу навчальної і практичної діяльності особового складу митних органів різних рівнів.

Розробляючи концептуальні основи організації комунікативної підготовки, зосередили зусилля на вирішенні питань, які стосуються її змісту. Нами було враховано обсяг вимог, які висуває до фахівців сучасне науково-педагогічне знання, а також сутність соціальних потреб, адекватних часові.

З огляду на це *в системі комунікативної підготовки виділяємо складові, а саме: структурну, змістову та функціонально-діяльнісну.*

У структурній складовій ми, в першу чергу, враховували учасників педагогічного процесу — курсантів/слухачів та викладачів; мету і завдання, зміст комунікативної підготовки для кожного рівня посад; організаційні форми і види комунікативної підготовки.

Також виділено *змістову складову*, яка визначається нами як інтегрований курс з урахуванням митного спрямування, що складається з навчальних дисциплін та спецкурсів. Що стосується ***критеріїв реалізації змісту комунікативної підготовки***, то серед головних слід виділити наявність теоретико-методологічних, методичних і практичних знань, необхідних для створення освітнього простору системи неперервного розвитку КК митників. Нами обґрунтовано необхідність впроваджувати змістову складову на основі актуальних програм, спецкурсів і занять, дидактичного матеріалу, курсів лекцій тощо.

Функціонально-діяльнісна складова відображає організацію комунікативно-професійної або комунікативно-навчальної професійно орієнтованої діяльності митників щодо засвоєння та використання навчального матеріалу. Структура і зміст навчальних одиниць кожного рівня

(дисципліна, спецкурс, тема, окреме заняття тощо) логічно та ієрархічно взаємодіють у системі неперервної професійної освіти митників, у т.ч. у системі їх неперервної комунікативної підготовки.

Схематично система комунікативної підготовки фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти представлена на рис. 2.3.



Рис 2.3 Система комунікативної підготовки фахівців митної служби

Зміст і структура комунікативної підготовки бакалавра і спеціаліста в митній системі.

Під час розбудови АМСУ нами було передбачено, що навчальний план комунікативної підготовки бакалавра і спеціаліста включає такі основні дисципліни:

ділова українська мова - I семестр (54 год.),

ораторське мистецтво (тільки для юристів) - I семестр (54 год.),
 латинська мова (тільки для юристів) - I семестр (108 год.),
 перша іноземна мова - I-VIII семестри (162 год./семестр),
 друга іноземна мова - III-VII семестри (72 год./семестр),
 ділова англійська мова - IX-X семестри (108 год./семестр - тільки для спеціальностей: “Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності” і “Міжнародна економіка”).

Слід відзначити, що так ситуація виглядала протягом п'яти років, поки все більше зростання уваги до навчання мови не потребувало змін. Так, ураховуючи результати і рекомендації нашого дослідження, у 2003-2004 навчальному році програмою передбачено збільшення годин на ділову українську мову до 81 год. (для спеціальностей “Міжнародна економіка”, “Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності”), на ділову англійську мову до 162 год. (для спеціальності “Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності”).

Поряд із обов'язковими дисциплінами пропонуються і дисципліни комунікативного спрямування за вибором. Загальна кількість навчальних дисциплін за вибором є нижчою від встановленого ліміту обов'язкових дисциплін, тому для дисциплін за вибором відмічається: по-перше, їх інтегрований характер, а, по-друге, їх професійна спрямованість.

Слід зазначити також, що проведене нами серед студентів опитування виявило, що з гуманітарних дисциплін на вибір попитом користується курс “Німецький для професії” (54 год.). На нашу думку, це обумовлено відсутністю до 2003-2004 навчального року в програмі дисциплін курсу “Ділова німецька мова”. Тим самим вважаємо за необхідне введення в навчальні плани цього спецкурсу як обов'язкового, що і було запропоновано та впроваджено.

З м і с т і с т р у к т у р а к о м у н і к а т и в н о ї п і д г о т о в к и п р а - ц і в н и к а м и т н о ї с л у ж б и в с и с т е м і п і с л я д и п л о м н о ї о с в і т и .

Ми виходимо з того, що освіта складається із засвоєння методологічних принципів науки, об'єктивних фактів та способів застосування теорії та емпіричного знання на практиці. При цьому успіх навчання залежить від

попереднього адекватного виховання, просвіти і власне освіти, що створюють фундамент відповідного світогляду.

Неперервний характер навчання має сприяти постійному поєднанню теоретичних знань із практичними навичками, оволодінню передовими методами та засобами роботи. Однією з обов'язкових загальних кваліфікаційних вимог для працівників митних органів є “вміння добирати, аналізувати та узагальнювати інформацію”, вони “повинні досконало володіти державною мовою. Крім того, для працівників митних органів, робота яких вимагає спілкування з іноземними громадянами або праці з документами на іноземній мові, обов'язковим є володіння (на рівні побутового та професійного спілкування) однією з міжнародних мов, а саме: англійською, іспанською або французькою. Для працівників митних органів, які працюють в прикордонних регіонах України та чия служба вимагає спілкування з громадянами та працівниками державних органів сусідніх країн, обов'язковим є володіння (на рівні побутового та професійного спілкування) мовою прикордонної країни” [260]. “Порядок вивчення працівниками митних органів України іноземних мов, виплати грошової надбавки за володіння ними та використання їх у роботі”, затверджений наказом ДМСУ №100 від 17 лютого 1999 р. [261], визначає таке:

1) Володіння іноземними мовами є однією з важливих умов професійної підготовки працівників митних органів України.

2) Застосування іноземної мови в роботі передбачає спілкування без перекладача з іноземними громадянами, використання іноземної літератури з питань, які належать до компетенції митних органів, а також перекладацьку діяльність в інтересах служби.

Далі кваліфікаційними вимогами для деяких посад передбачена обов'язкова робота з письмовими зверненнями громадян, з підготовки різної документації. Виявлено, що старший інспектор (інспектор) відділу дізнання та порушень митних правил “попередньо розглядає письмові звернення громадян,

підприємств, установ та організацій у справах про контрабанду та порушення митних правил, що надійшли до митниці, готує висновки щодо них для подання керівництву митниці” [260]. Він “вивчає та поширює передовий досвід підрозділів митниці у сфері боротьби з контрабандою та порушеннями митних правил. Бере участь в організації і проведенні занять у системі професійної підготовки оперативного складу...” [там само]. А головний інспектор (старший інспектор, інспектор) організаційно-оперативного сектора відділу по боротьбі з контрабандою та порушеннями митних правил згідно своїх кваліфікаційних характеристик забезпечує своєчасне складання та подання до регіональної митниці орієнтованої інформації про надзвичайні події серед особового складу митниці, узагальнює та поширює позитивний досвід роботи підрозділів митниці та митних уповноважених, митних установ України, зарубіжний досвід. Він зобов’язаний брати участь у розробленні проектів пропозицій, пам’яток, методичних рекомендацій, готувати довідки; повинен знати передовий вітчизняний та зарубіжний досвід; державну мову [там само].

Таким чином, кваліфікаційні вимоги передбачають, насамперед, добре знання рідної мови, володіння усним і писемним мовленням, прийомами і методами аналітичної та PR-роботи. Необхідно також знання теорії і практики спілкування, знання і навички оформлення митної документації, бо завданням та обов’язком старшого інспектора (інспектора) митного поста є пояснювати громадянам, що перетинають Державний кордон України, порядок та правила митного контролю, організувати підготовку відповідей на запити з Держмитслужби, регіональної митниці, інших митниць та правоохоронних органів. Головний інспектор (провідний, старший інспектор, інспектор) сектора швидкого реагування відділу митної варти, головний інспектор (провідний, старший інспектор, інспектор) сектора охорони та супроводу вантажів відділу митної варти зобов’язані постійно підвищувати свою професійну майстерність, здійснювати заходи щодо підвищення професійних, збагачення теоретичних та розвитку практичних навичок, освоєння

спеціальних технічних засобів та техніки; повинен знати методичні матеріали.

Отже, навіть невеликий витяг із кваліфікаційних характеристик працівників митної служби України свідчить про те, що необхідно впроваджувати комунікативну підготовку фахівців для митної служби, яка б поєднувала спецкурси суто митного і гуманітарного спрямування, а саме: спецкурси з подальшого вдосконалення навичок усного і писемного мовлення, прийомів розумової роботи. Представлена концепція комунікативної підготовки впроваджується вже декілька років у митній системі.

Ця тенденція цілком вірна і відображає зростаюче розуміння того, що сучасні умови вимагають від фахівця постійного вдосконалювання його КК. Це обумовлено, насамперед, тими об'єктивними факторами, що працівники митниць під час виконання своїх службових завдань спілкуються не просто з громадянами, що перетинають митний кордон, але й з найбільш підготовленими представниками ділових кіл. Як правило, керівники й управлінський склад фірм, що розвиваються динамічно, а особливо тих, що займаються зовнішньоекономічною діяльністю, володіють комунікативними вміннями на високому рівні. А знання іноземних мов, так необхідні для спілкування з діловими партнерами за кордоном, роблять їх комунікативний потенціал достатньо вагомим. У зв'язку з цим працівники митних органів повинні мати адекватну комунікативну підготовку, яка б дозволила їм виконувати свої професійні обов'язки на високому рівні. Професійна комунікативна підготовка митників безперечно має охоплювати як мовний, так і комунікативно-психологічний аспекти.

Визначальними в напрацюванні нових підходів до організації підвищення кваліфікації в ІПО АМСУ стало забезпечення змісту і методики навчання, які відповідають вимогам часу та ураховують кращий вітчизняний і зарубіжний досвід. Зважаючи на те, що основними напрямками роботи ІПО є:

- 1) проведення короткотермінових курсів з підвищення кваліфікації для керівного складу митних установ різного рівня,
- 2) прийом кваліфікаційних

іспитів з іноземної мови; 3) надання другої вищої освіти; 4) проведення міжнародних семінарів; 5) надання методичної допомоги митним установам, — то в аспекті комунікативної підготовки було запропоновано й апробовано, а надалі впроваджено в навчальні програми короткотермінових курсів такі спецкурси та навчальні модулі, як: “Діловодство в митній справі”, “Формування іміджу митних установ”, “Формування особистості керівника під кутом зору спілкування”, “Соціально-психологічні основи і особливості ділового спілкування в митних органах”, “Культура мови в діловому спілкуванні”, “Мовленнєвий етикет”, “Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби”, “Позитивний діловий імідж керівника”, “Робота з громадськістю як різновид ділової комунікації”. Автором особисто розроблено і викладається п’ять з зазначених спецкурсів, у розробці інших він брав безпосередню участь та проводив, у разі необхідності, подальше консультування колег, що їх викладали.

Стосовно кваліфікаційного іспиту з іноземної мови відмічено, що простежується думка про академічність прийому іспиту. Уважаємо за необхідне створити єдині вимоги, проводити короткотермінові інтенсивні (у тому числі on-line) мовні курси, активізувати мовну підготовку. Так як зміст мовної підготовки полягає не в прийомі іспиту, а в удосконаленні мовної підготовки, вважаємо, що на використання всіх можливостей слід звернути особливу увагу.

Відмічено, що програми з другої вищої освіти, у тому числі їх гуманітарний аспект, відповідають загальнодержавним стандартам, але обов’язково враховується митна специфіка. Підтверджено правильність обраного підходу, що і було враховано у подальшому під час оновлення змісту навчання відповідно до міжнародних професійних стандартів операційних та стратегічних менеджерів у галузі митної справи. З’ясовано, що безпосередньо на митницях проводиться з новоприйнятими працівниками і зарахованими до кадрового резерву систематична й осмислена робота. Згідно “Пам’ятки

наставнику новоприйнятого працівника” наставник зобов’язаний навчити:

- оформляти документи державною мовою;
- писати рапорт, довіреність, пояснюючу, доповідну, протокол, характеристику та інші ділові папери грамотно, українською літературною мовою;
- дипломатично, терпимо, ввічливо ставитись до клієнтів;
- вміти володіти своїми почуттями в неординарних ситуаціях і т. ін. [262].

Зазначимо ще більші вимоги до зарахованих у кадровий резерв. Так, у “Методичних рекомендаціях керівникам підрозділів митниці по наданню допомоги інспекторам, зарахованим в резерв на керівні посади номенклатури начальника митниці” відмічено, що в особистих планах осіб, зарахованих у кадровий резерв, необхідно передбачити:

- систематичне відвідування занять з професійної підготовки та *виступи перед аудиторією* (курсив - О.П.);
- роботу з підготовки *лекцій*, рефератів на задану тему;
- участь у роботі семінарів, *підготовку матеріалів для нарад, для газет, місцевого теле- і радіомовлення*;
- участь у *прийомі громадян*, роботу з *заявами, зверненнями*;
- розвиток аналітичних здібностей;
- вивчення передового досвіду, його узагальнення та поширення серед працівників митниці;
- підвищення освітнього рівня в навчальних закладах України;
- підвищення кваліфікації на курсах учбових центрів [263].

Нами усвідомлено зроблено вибірку тієї інформації із методичних рекомендацій, де робиться акцент на розвиток КК працівника.

Також виявлено наявність у кожного працівника митниці його власного плану підготовки. У кожному підрозділі митниці відділ по роботі з особовим складом планує, проводить і контролює роботу щодо удосконалення професійної підготовки. Начальником митниці призначаються керівники

учбових груп, чиїм обов'язком є 2/3 робочого часу, відведеного на ознайомлення з матеріалом окремих тем, використати на активні форми роботи на заняттях (семінари, практичні заняття, модулювання ситуацій, ділові ігри і т. ін.), що дасть можливість отримати в майбутньому більший ефект, ніж це дає традиційна схема “лектор-слухач”. Керівники учбових груп зобов'язані також до підготовки лекцій залучати найбільш досвідчених інспекторів, а тих, хто працює невеликий термін, ставити до них асистентами.

Отже, можна зробити висновок, що сама система навчання на митницях продумана таким чином, щоб сформувати і розвивати організаторські, педагогічні, комунікативні, лідерські здібності у всіх працівників. Результати навчання обов'язково відображаються в атестаційних характеристиках на працівників і враховуються під час атестації. Запропонована концепція комунікативної підготовки фахівців митної служби України і сам підхід до неї (комунікативна підготовка розглядається як невід'ємна складова системи неперервної професійної освіти митника) нами не абсолютизується. Адже формування системи гуманітарної освіти фахівців негуманітарного профілю з метою розвитку їх КК пов'язано з глобальністю економічних і соціально-політичних проблем, охоплення ними всіх сфер діяльності та часто спрощеним підходом до їх розуміння. Будь яка система, що розвивається, змінюється. У результаті на сьогодні структуру і зміст комунікативної підготовки особового складу ДМСУ в умовах неперервної професійної освіти можна представити наступним чином (рис. 2.3).

Зважаючи на те, що автор працював в АМСУ з першого дня її розбудови, то тут представлено не існуючу систему комунікативної підготовки, як воно склалося само собою, а систему, яку зважено формували з урахуванням як потреб і вимог роботодавця (йдеться про кваліфікаційні характеристики посад), так і можливостей і вимог системи вищої освіти України. Автор безпосередньо брав участь у розробці, апробації, впровадженні та оцінюванні концепції комунікативної підготовки фахівців митної служби.

Висновки до розділу 2

Аналіз теоретико-методологічних засад неперервної професійної освіти митників дає підстави стверджувати, що комунікативну підготовку митників слід розглядати як складову їх галузевої професійної підготовки і як основу формування КК фахівців та інструмент досягнення відповідності КК посади.

Водночас, професійну освіту працівників митної служби визначено (в широкому розумінні) як систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації в навчальних закладах та інших ланках системи галузевої освіти особового складу Державної митної служби України для трудової діяльності в митних органах, (у вузькому розумінні) як процес і результат оволодіння певним рівнем компетенцій для трудової діяльності в галузі митної справи, необхідних для здійснення посадових обов'язків.

Встановлено, що феномен “професійна освіта” для галузі митної справи вивчається вперше, тому було досліджено й описано етапи становлення та розвитку системи професійної освіти Держмитслужби України, її структуру. Обґрунтовано, що в митній службі національна галузева система неперервної професійної освіти має розбудовуватись як інтегрована система різнорівневої підготовки фахівців галузі. А науковий системний підхід, покладений в її основу, дає змогу переформатувати систему і включити до її складу різнолінійні (різновимірні) систементи, від оптимальності яких і зв'язку між ними, від структури в цілому залежить ефективність функціонування системи. Виявлено, що метою централізації професійної освіти митників слід розглядати впровадження єдиної освітньої політики в галузі митної справи та підпорядкування всіх систементів єдиній меті. Визначено й обґрунтовано принципи розвитку системи неперервної професійної освіти. До них відносимо органічність (саморозвиток), науковість, неперервність професійної освіти, функціональну й організаційну єдність усіх митних органів, наявність особливих управлінських механізмів координації зв'язків, субординацію; централізацію організації та управління цією системою освіти із збереженням

відносної самостійності систементів; активність одиниць системи; постійне оновлення, реорганізацію систементів; оптимізацію мережі відомчих навчальних закладів; відносну відкритість. Обгрунтовано, що вищезазначені принципи можна розглядати як засади уніфікації, дієвості та ефективності системи професійної освіти митників, що забезпечують впровадження в державі єдиної митної політики.

Визначено, що в методологію професійної освіти свідомо закладено етичні аспекти вибору майбутньої діяльності, акцентовано увагу на формуванні самосвідомості особистості щодо сутності професії митника.

З'ясовано й описано структуру, види та зміст професійної підготовки фахівців ДМСУ, проаналізовано стан і динаміку розвитку освітньо-кваліфікаційної структури кадрового потенціалу ДМСУ. Виявлено для Держмитслужби наявність двох класифікацій видів підвищення кваліфікації, а саме: 1) за цільовою ознакою (в основі — мета навчання та цільова група) і 2) за формами організації підвищення кваліфікації. Акцентовано увагу, що всі види підвищення кваліфікації органічно поєднують такі обов'язкові компоненти як державний (відповідно до категорій посад), функціональний (згідно з повноваженнями та сферою конкретної посади) та галузевий (стосовно органу, в якому працює державний службовець: ДМСУ). Такий підхід дозволяє забезпечити оновлення знань та підвищення соціально-гуманітарного, правового, економічного, політологічного та фахового рівня, включаючи вивчення вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Обгрунтовано авторський підхід до виокремлення сукупності змістів підготовки митників, який має бути представлений соціально-економічним (філософія, культурологія, українознавство, іноземна мова, етика, право, економіка, менеджмент, інформаційні технології тощо), психолого-педагогічним (психологія управління, соціальна психологія, загальна педагогіка, дидактика тощо), науково-теоретичним (актуальні проблеми розвитку науки, культури, освіти та виробництва), управлінським (за галуззю та

посадовими категоріями) та методичним (за фахом та посадовими категоріями) компонентами.

Виявлено посилення уваги до КК митників, в основу формування якої покладено авторську концепцію комунікативної підготовки фахівців у ДМСУ, яка має базуватися на інтеграції спецкурсів суто митного і гуманітарного спрямування, на безперервному удосконаленні навичок усного і писемного мовлення, прийомів аналітичної розумової роботи, які потребують знання мов. Метою концепції комунікативної підготовки визначено розробку цілісної дидактичної системи комунікативної підготовки митників для системи неперервної професійної освіти; формування й удосконалення КК з орієнтацією на призначення фахівців, що в свою чергу, визначає зміст і структуру програм різнорівневої комунікативної підготовки фахівців (бакалавра, спеціаліста, магістра, слухача системи підвищення кваліфікації).

Встановлено складові системи комунікативної підготовки, до яких відносимо структурну (учасники педагогічного процесу, мета і завдання, зміст комунікативної підготовки для кожного рівня посад; організаційні форми і види комунікативної підготовки), змістовну (інтегровані курси з урахуванням митного спрямування, що складаються з навчальних дисциплін та спецкурсів) і функціонально-діяльнісну складові (організація комунікативно-професійної або комунікативно-навчальної професійно орієнтованої діяльності митників щодо засвоєння та використання навчального матеріалу).

Визначено зміст та обґрунтовано критерії реалізації змісту комунікативної підготовки, серед головних слід виділити наявність теоретико-методологічних, методичних і практичних знань, необхідних для створення освітнього простору системи неперервного розвитку КК митників. Доведено вплив на зміст професійної освіти з боку професійних міжнародних інституцій (Всесвітньої митної організації), що дає змогу розробляти, адаптувати уніфіковані міжнародні (європейські) стандарти як професійні, так і освітні, та адаптувати й уніфікувати національні системи кваліфікацій до узагальненого

міжнародного або європейського вигляду.

Виявлено різнорівневість функціональної комунікативної підготовки (згідно вимог до КК посади), форми організації комунікативної підготовки (загальні та диференційовані), методи, насамперед, словесні, наочні та практичні методи (бесіди, вправи, рольові ігри), а також критерії оцінювання рівня сформованості КК для кожного з видів професійної підготовки.

Встановлено, що відповідна для фахівців певного рівня посад комунікативна підготовка має забезпечити її концептуальні аспекти на загальному рівні: світоглядно-філософський (формування гуманістичної комунікабельної особистості з відкритою для діалогу свідомістю), соціальний (як засіб соціалізації особистості через взаємодію зі світом і собою); на спеціально-професійному рівні: психологічний (створення позитивного психологічного мікроклімату в колективах, взаємодія суб'єктів виробничого процесу на основі спілкування), виробничий (більш повне і якісне виконання виробничих завдань на основі КК), методологічний (компетентнісний і комунікативно-діяльнісний підхід до навчання і підвищення кваліфікації, синергетико-діалогічна основа освітнього процесу), дидактичний (розвиток всіх сфер особистості в процесі формування та розвитку КК, а також оперування нею), методичний (адекватність та ефективність вибору форм і методів навчання та підвищення кваліфікації з питань розвитку КК відповідно до вимог посади в галузевій системі неперервної професійної освіти). До нових актуальних спецкурсів віднесено теорію комунікації, публік рилейшнз, ділову українську мову, ділову іноземну мову, ораторське мистецтво, діловодство в митній справі.

Обґрунтування теоретико-методологічних засад дослідження неперервної професійної освіти митників та комунікативної підготовки як її складової дає можливість розробити концептуальну модель формування КК фахівців митної служби.

Основні результати даного розділу висвітлено у дев'яти авторських статтях [283; 288; 289; 297; 299; 301; 305; 306; 307], опублікованих у фахових наукових виданнях України.

РОЗДІЛ 3

КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ФАХІВЦІВ МИТНОЇ СЛУЖБИ

3.1. Загальна характеристика моделі формування комунікативної компетенції фахівців митної служби

У період глобалізації перед митними службами різних країн гостро постала проблема підготовки висококваліфікованих компетентних кадрів, причому наголошується на професіоналізмі, рівень якого відповідав би кон'юнктурі міжнародного ринку праці; на відповідальності за результати професійної діяльності та на свідомому ставленні до професійної діяльності; компетентності як індикаторі, що дозволяє визначити готовність людини до життя, професійної діяльності, подальшого особистого розвитку.

За компетентнісного підходу до професійної підготовки фахівців більшість програм навчання в європейській системі професійної освіти спирається, за даними ІАР, на моделі компетенцій [242, с. 49].

Аналізуючи британський досвід програми Management Charter Initiative (далі — МСІ), можна дослідити модель національно визнаних компетенцій менеджерів-дебютантів (починаючих керівників), а також менеджерів вищого рівня [там само, с. 96, с. 102]. Програма МСІ намагається покласти кінець неузгодженостям, що виникають з питань компетенцій, та визначити ідеальні компетенції, які використовувались уже британськими міністерствами у деяких програмах навчання. На переконання науковців, це розширить вибір програм підготовок і може навіть у певних випадках надати національну кваліфікацію [там само, с.

102]. Але, на наш погляд, ідеальні компетенції можливо розробляти і формувати лише за умови дотримання принципу актуальності та гнучкості.

Як було визначено у розділі 1, компетенція є критерієм, яким все частіше керуються як базою для будь-якої кваліфікації [242, с. 49]. Це означає, що викладачі повинні зважати на те, що окремі фахівці можуть бути досвідченішими у роботі, ніж у теоретичних знаннях. Саме тому зараз як в європейських країнах, так і в Україні закладається тенденція до проведення курсів на замовлення з тим, щоб якнайповніше задовольнити потреби індивідів та ознайомити їх з поняттями, пов'язаними з компетенціями, які вони отримали.

Як зазначає ПАР, не можна забувати про важливий момент, наявний на усіх етапах процедури професійної підготовки і на всіх рівнях персоналу – це комунікація [там само, с. 108]. Визнано, що злагоджена робота різних відомств, установ і підрозділів безпосередньо залежить від КК персоналу, тим самим актуальним визнається формування КК фахівців.

Дослідити проблему формування й удосконалення ключових компетенцій, до яких належить і КК, описати критерії щодо визначення рівнів її сформованості у митників різного рівня посад, створити модель формування КК, на нашу думку, можна на основі різнорівневої системи комунікативної підготовки фахівців митної служби, яка відповідає рівням системи неперервної професійної освіти в галузі митної справи (пор. розділ 2).

Крім того, *формування КК є інтегрованим процесом комунікативної і професійної підготовки митника*, який чітко пов'язаний з поняттям „навчання впродовж життя”. Цьому процесу притаманні певні характеристики й особливості, обумовлені специфікою професійної діяльності в галузі митної справи, необхідністю постійного вдосконалення та самовдосконалення митника, приведення рівня КК у відповідність до актуальних вимог стандартів роботи і процесів. Тобто, *процес формування КК базується на механізмі ієрархічності двовек-торної структури КК*: КК посади шляхом застосування

стандартів роботи і процесів визначає необхідний рівень КК фахівця.

Таким чином, на наше переконання, моделювання процесу формування КК фахівця має відбуватися у напрямку: вимоги до КК посади → формування КК фахівця (організація процесу комунікативної підготовки: мета, рівень підготовки, зміст, завдання, технології тощо).

Нам імпонує думка HR–менеджерів (Lucia і Lepsinger, 1999), які модель компетенцій розглядають як механізм, що пов’язує розвиток персоналу із стратегією організації, як описовий інструмент, який ідентифікує навички, знання, особливості особистості та її поведінки, що необхідні для ефективного виконання роботи та допомагають досягати стратегічних цілей [488, С. 6–7]. Отже, цим підтверджується, що метою моделі компетенцій є визначення поведінкових індикаторів [там само; с. 8].

Такий підхід дає змогу обґрунтувати у нашому дослідженні авторську думку, що **модель КК фахівця** виступає *механізмом* комунікаційної стратегії як організації, так і певної посади, маючи на меті визначення індикаторів комунікативної поведінки. У свою чергу, **модель формування КК фахівця** виступає механізмом досягнення освітніх цілей комунікативної підготовки фахівця відповідно до моделі КК його посади. Отже, нами визнано, що модель формування КК слід будувати на основі кореляції КК посади і КК фахівця.

Як інтегрована категорія процес формування КК розглядається як комунікативна професійно спрямована підготовка, що становить цілісну систему, всі підсистеми якої взаємопов’язані, є складною за структурою, потребує необмеженого часу, здійснюється на фоні життєвого та професійного досвіду фахівця, триває протягом усієї його професійної діяльності, збагачує інтелектуально й культурно, задовольняє різноманітні освітні потреби фахівця. Комунікативна професійно спрямована підготовка як процес і результат навчання (формування й удосконалення КК) спирається на зміст фундаментальної підготовки, що і зумовлює її інтегрований характер.

Поняття комунікативної підготовки для різних систем професійної освіти

є багатомірним. Воно об'єднує в собі освітній, виховний, розвиваючий і управлінський аспекти формування лінгвістично освіченої особистості. Про ступінь реалізації *освітнього* аспекту комунікативної підготовки дає змогу судити те, як той, хто навчається, оперує комунікативними вміннями, наскільки грамотно він володіє мовленням. Суть *розвиваючого* аспекту комунікативної підготовки виявляється у формуванні навичок сучасного лінгвістичного мислення, у розвитку громадянської зрілості та активної громадянської позиції з урахуванням нових суспільно-політичних відносин, коли поняття успішної комунікації, іміджу, публіситі виходять на передній план і реалізовується *управлінський* аспект на досягнення цілей професійної діяльності.

Комунікативну підготовку фахівців митної служби розглядаємо як процес формування й удосконалення КК, невід'ємний складник професійної освіти митників, що ґрунтується на глибоких знаннях фахових, філологічних, психолого-педагогічних дисциплін та представлений системою знань, інтегрованою інформаційно-комунікаційною технологією, яка поєднує особистісно орієнтовані технології навчання, PR– та Інтернет–технології, технології моделювання й управління процесом комунікації.

Система комунікативної професійно спрямованої підготовки особового складу митних органів, їх професійного удосконалення потребує цільового орієнтиру, моделі, яка б повною мірою забезпечувала формування творчої комунікабельної особистості.

У вирішенні дослідницьких завдань виходили з того, що успішне формування КК у особового складу митних органів стане можливим, коли для цього буде приведена в дію **концептуальна модель формування КК фахівців митної служби**, забезпечені умови її реалізації.

Моделювання стає специфічним методом дослідження специфічно організованих об'єктів, а модель – засобом пізнання, який ґрунтується на аналогії. Але модель слугує лише узагальненим відображенням явища, вона не тотожна йому. Модель є результатом абстрактного узагальнення практичного

досвіду. Робота з моделями дає нову інформацію про об'єкти, дозволяє досліджувати закономірності, недосяжні для пізнання іншими способами [282, с. 19]. Однак, складність і своєрідність педагогічних систем вимагає врахування їх специфіки при використанні прикладної теорії моделювання. На переконання Н. Волкової, “моделювання як метод пізнання і метод дослідження в педагогіці дозволяє більш чітко окреслити наукову проблему, встановити її взаємозв'язки з аналогічними проблемами, перевірити гіпотезу дослідження” [66, с. 155].

Алгоритм моделювання включає в себе постановку завдань дослідження, створення моделі, вивчення її можливостей, перенесення отриманих знань на реальний об'єкт (аналіз відповідності та інтерпретації) [там само].

Отже, створення моделі формування КК фахівців митної служби вимагало передусім з'ясування значення самого поняття “модель”. Філософський словник зазначає, що модель – “речова, знакова або уявна (мислима) система, що відтворює, імітує чи відображає принципи внутрішньої організації або функціонування, певні властивості, ознаки і характеристики об'єкта дослідження (оригіналу), безпосереднє вивчення якого неможливе, ускладнене або недоцільне і може замінити цей об'єкт у пізнавальному процесі з метою одержання нових знань про нього” [66, с. 394].

Модель (у широкому розумінні) – це будь-який образ, аналог (зображення, опис, схема, креслення, графік і т. ін.) якого-небудь об'єкта, процесу або явища („оригіналу” даної моделі), що використовується як його „заступник”, відображаючи у зменшеному вигляді структуру, властивості, взаємозв'язки і відносини між елементами досліджуваного об'єкта, полегшуючи процес набуття інформації про об'єкт. Вона є узагальнений образ явища, результат абстрактного узагальнення практичного досвіду, співвіднесення теоретичних уявлень про об'єкт і емпіричних знань про нього, слугує для прогнозування розвитку процесу формування КК фахівців митної служби та розробки його цілей.

У наукових дослідження просліджується думка [66, с. 157], що “побудувати модель – означає провести матеріальне або уявне імітування реальних сутностей системи шляхом створення спеціальних аналогів, у яких відтворюються принципи організації й функціонування цієї системи, тобто визначити мету розвитку проблеми за допомогою моделі; основні компоненти, що становлять її сутність; об’єктивно існуючі взаємозв’язки між компонентами; перевести компоненти системи на абстрактну мову (символьну, знакову, графічну тощо), обрати спосіб зображення та побудови моделі”.

Уже є певний досвід науковців (В. Беспалько, Н. Волкова; В. Жигір, О. Пехота, В. Пікельна, Є. Смирнова, Л. Шевчук, В. Штофф тощо) в теорії і практиці побудови моделі змісту освіти та моделі підготовки [285; 65; 287; 283; 352; 284; 286; 282]. Як показало наше дослідження, перші наукові напрями було спрямовано на реалізацію професіографічного підходу, при цьому ігнорувався феномен особистості з її можливостями і потребами [282; 284; 287]. Відома й так звана жорстка модель, будова якої певною мірою спирається на індивідуальний (особистісний) підхід — проте вона орієнтує на певну абстрактну мету — розвиток нормативних якостей особистості [288]. Тому, створюючи таку модель, розробники беруть до уваги лише розвиток якостей особистості, не враховуючи при цьому особливостей професійної спрямованості.

В. Штофф розглядає модель і як форму, і як метод наукового пізнання, називаючи при цьому модель системою, яка існує реально чи в уяві, й перебуває у певних відносинах з іншою системою, яка, як правило, називається оригіналом, об’єктом чи натурою [282, с. 87]. О. Пехота вважає, що модель є інструментом для регулювання процесу особистісного професійного розвитку фахівця [283, с. 22]. За Є. Смирновою, модель спеціаліста – це певний перелік вимог, які ставить перед ним практика, і які повинні знайти певне відображення у навчальному процесі [284, с. 4]. В. Беспалько і Л. Шевчук досліджували вже модель особистості, під якою вони розуміють діагностичний

опис зі всією можливою повнотою, на яке здатне сучасне психолого-педагогічне знання, усіх існуючих для життєдіяльності в сучасному світі сторін, властивостей і якостей особистості [285, с. 38; 286, с. 69].

Для нашого дослідження важливою є думка В. Пікельної, яка займається теорією та методикою моделювання управлінської діяльності. Науковець стверджує: „Завдяки тому, що будь-яка модель — це система, а будь-яка функціонуюча система може бути відображена у вигляді моделі, то науково-практична цінність її визначається, перш за все, максимальним наближенням до моделюючого об'єкту – оригіналу та відповідністю статичних та динамічних структур [66, с. 194].

Тому, моделюючи процес формування КК фахівців митної служби, ми керувалися основними принципами загальної теорії систем, про які йшлося у розділі 2 (пор. с. 151), а саме: *органічної цілісності систементів* (ступінь зв'язку елементів між собою, за якого зміна одного з них викликає зміну в інших або у системі в цілому); *функціональної та організаційної єдності* усіх систементів; *централізації організації та управління* системою (процесом формування КК) із збереженням відносної самостійності систементів; *ефективності* системи, яка залежить від ступеня її сумісності з оточуючим середовищем (система, яка успішно функціонує в одних умовах, може виявитися неефективною при переміщенні в інші) та від оптимізації (ступінь відповідності організаційного компонента тій меті, для досягнення якої вона створена; оптимальність, досягнута в одних умовах, може не відбутися при інших); *активності* одиниць системи; *постійного оновлення*, відносної *відкритості*.

Уважаємо, що вищезазначені принципи можна розглядати як засади дієвості та ефективності моделі формування КК фахівців митної служби, що забезпечують *головну умову* реалізації зазначеної моделі – системно-структурний підхід.

На теоретико-методологічних засадах проблема формування КК

митників розглядається як проблема цілісного, системного підходу до цього процесу. Ми вважаємо, що одним з головних принципів формування КК фахівців митної служби є принцип системності. Складність та багатогранність навчального процесу на кожному ступені системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації особового складу митних органів України потребують чіткого, виваженого, логічно-послідовного, науково-методичного підходу до кожної складової цього процесу – змісту і структури навчання, навчальної діяльності вчених-педагогів або наставників навчання на митницях і навчально-пізнавальної діяльності тих, хто навчається.

Системно-структурний підхід до дослідження процесу формування КК митника дає підстави стверджувати доцільність кожного компонента, який входить до моделі формування КК. Її необхідно створювати на основі єдності мети, завдань, змісту, різних видів навчальної діяльності, форм організації та виважених критеріїв. Методологія системно-структурного аналізу дає змогу побудувати й оцінити функціонування, зростання, розвиток якогось цілого та взаємозв'язки між об'єктами різних ієрархічних рівнів [294, с. 4].

Створюючи модель формування КК фахівця митної служби з позицій системного підходу, необхідно розкласти процес підготовки на окремі компоненти і впливати на них, відповідно функцій означеної системи. Проте кожен окремий компонент сам по собі не визначає системної якості процесу формування КК фахівця митної служби. Отже, продуктивність процесу, що моделюється, залежить від цілісності педагогічних впливів на всі його компоненти. Функціонування цієї моделі має на меті вирішення завдань, поставлених у дослідженні.

Отже, ми дійшли висновку, що для побудови моделі формування КК фахівця митної служби слід синтезувати особистісний, професіографічний та системно-структурний підходи, ґрунтуючись на принципах єдності інваріантності та варіативності, а також на принципі особистісної спрямованості. Особистісна спрямованість визначає динамічність, гнучкість,

відкритість змісту комунікативної підготовки і, в свою чергу, функціонально співвідноситься з індивідуальними особливостями і потребами особистості.

Таким чином, основні положення підходу, які покладені в основу конструювання моделі формування КК фахівця митної служби, можна звести до таких:

1. Модель має містити *особистісно орієнтований та професійний компоненти*, що безпосередньо й достатньо впливають як на ефективність професійної діяльності, так і на всебічний розвиток особистості.

2. Усі складові моделі мають однаково впливати на формування КК особистості, бо в професійній діяльності фахівця вони взаємопов'язані. Комунікативні, професійні, суспільно-психічні й особистісні якості митника визначають його спроможність виконувати ту чи іншу виробничу функцію на певному рівні, отже, мають інтегровано поєднуватись. Це положення про *інтеграцію* можна реалізувати, якщо певні навчальні дисципліни об'єднати в блоки та інтегровані курси, причому кожна структурна одиниця має відповідати вимогам до обсягу знань, умінь та навичок; до творчих і соціальних здібностей фахівця (світоглядні характеристики, риси характеру, рівень розвитку мислення тощо) [287, с. 80], які орієнтують на здійснення певної професійної діяльності на певному рівні.

3. *Прогностичність* моделі має враховувати не тільки сучасні, але й майбутні потреби суспільства, зокрема відображати нові перспективні вимоги до підготовки конкретного фахівця.

4. Структура моделі має бути *гнучкою*, тобто містити варіативні відкриті елементи, які можна було б вибирати. Таким чином, модель формування КК фахівця має *динамічну структуру*. Цього можна досягти за умов дотримання *різнорівневості та поетапності (формування КК)*, якщо задати її кількома рівнями послідовно, що забезпечить можливість постійно удосконалювати, розвивати КК фахівця шляхом оновлення змісту і структури програм комунікативної підготовки фахівців для різних рівнів (бакалавра, спеціаліста,

магістра, слухача системи підвищення кваліфікації) залежно від змін у суспільстві, науці та у галузі митної справи.

5. Модель має бути *діагностичною*, тобто дати змогу оцінити ступінь досягнення мети. Під “діагностичністю”, за В. Жигірем, розуміємо можливість оцінити якість моделі формування КК фахівця на всіх етапах її побудови та впровадження [287, с. 80].

Модель КК фахівців митної служби спрямовує увагу, головним чином, на взаємозв'язок самостійно існуючих об'єктивно необхідних структур діяльності та соціально значущих характеристик. Разом з тим вона стає діагностичним еталоном, орієнтуючись на який фахівець може будувати всю роботу щодо розвитку КК і оцінювати її.

Для можливого розв'язання проблеми формування КК фахівця митної служби в системі неперервної професійної освіти для створення моделі формування КК урахуємо погляди В. Жигіря на теоретичне і практичне значення моделі. Перше полягає в тому, що модель, як зазначив науковець, “відображає в загальних рисах теоретичну концепцію змісту освіти”, яка є підґрунтям підготовки конкретного фахівця; друге – в тому, що модель є основою для створення нормативного навчально-методичного забезпечення [там само, С. 78 – 84]. Отже, умовою успішної реалізації моделі формування КК фахівців митної служби є її *теоретичний і практичний характер*.

При розробці моделі формування КК фахівців митної служби ми спиралися на вітчизняний і міжнародний досвід, по-перше, комунікативної підготовки в системі навчання і підвищення кваліфікації, її мету, зміст і організацію, а по-друге, на функції посади, по-третє, на загальновизнані лінгвістичні теорії мовленнєвої комунікації. Приступаючи до розробки моделі, ми враховували також, що процес теоретичного обґрунтування, створення та розвитку як моделі професійної компетенції фахівця митної служби і її складових, так і моделей формування компетенцій має *еволюційний характер* (наступна умова успішності реалізації моделі формування КК фахівців митної

служби).

Важливою умовою реалізації моделі формування КК митників, на нашу думку, слід визнати також *орієнтованість на КК посади* (планування дисциплін гуманітарного спрямування, що сприяють розвиткові КК, у відповідності до освітньо-кваліфікаційного рівня фахівця та кваліфікаційних вимог посади). Це також обумовило проведення теоретико-експериментальної роботи за двома напрямками: теоретичним (коли проблема КК розглядається як проблема цілісного, системного підходу до цього процесу) і практичним (коли розробляється і реалізується модель формування КК, аналізуються результати впровадження).

Отже, проблема формування КК фахівців митної служби та створення моделі цього процесу досліджується в тісному взаємозв'язку таких аспектів:

а) методологічного — використання у певній послідовності наукового підходу до обґрунтування і створення системи формування КК на основі органічного зв'язку лінгвістичних дисциплін з профілюючими дисциплінами і традиційною методикою;

б) теоретичного — аналіз теоретичних витоків формування КК та організації системи комунікативної підготовки, визначення критеріїв ефективності цієї системи, розробка моделі формування КК фахівця митної служби;

в) експериментального — проведення дослідно-експериментальної перевірки ефективності функціонування системи з метою підтвердження теоретичних положень та висновків;

г) організаційно-методичного — розробка на основі проведеного дослідження технології формування КК фахівців митної служби.

Вивчаючи сутність моделі, ми дійшли висновку, що **модель формування КК фахівця митної служби** – це система компонентів, яка являє собою об'єктивну і достатньо повну інформацію про мету, зміст, характер і результат діяльності фахівця в галузі митної справи; компоненти процесу формування КК

(компоненти комунікативної підготовки); науково-методичне забезпечення процесу підготовки та психолого-педагогічні умови його ефективності, утворюючи ідеальну, описову, прогностичну модель.

Таким чином, процес моделювання, як засіб, метод і форма наукового пошуку, дає можливість вивчати загальні закономірності об'єкту дослідження, обґрунтовувати нову теорію, служити засобом його побудови, перейти від емпіричного пізнання до теоретичного, враховуючи найскладніші теоретичні положення, формувати найкращу стратегію в діяльності.

Обґрунтовуючи модель формування КК працівників митних органів, ми врахували, що вона має розгалужену структуру, в якій знаходять своє місце і систематизуються функції, види та сфери професійної діяльності митника певного рангу. Вони є прямим віддзеркаленням усе зростаючих кваліфікаційних вимог і слугують для виявлення структури професійної комунікативної діяльності.

Модель формування КК фахівця митної служби розуміємо як компонентну структуру, складниками якої є мета і результат комунікативної підготовки, змістовний, технологічний, діагностичний, управлінський компоненти.

3.2 Компоненти моделі формування комунікативної компетенції фахівців митної служби

3.2.1 Мета комунікативної підготовки як основа ціннісного компонента

Поділяючи думку Н. Волкової, М. Сергєєва [65, С. 157–158; 409, с. 54], вважаємо обґрунтованим використання поняття моделі як ідеального образу процесу підготовки фахівців у ВНЗ, яке найбільш повно відображає уявлення про цілі, які мають сприйматися як „інтенція” – бажання, намір, прагнення викладача до того, що має бути досягнуто. Тобто, у цьому розумінні модель виступає як стратегічний образ кінцевого результату.

З визначення мети навчання (ідеального образу очікуваного результату) починається будь-яка діяльність, у тому числі навчальна. Саме мета виступає певною мірою тією рушійною силою що сприяє розвитку системи. Чим чіткіше сформульована мета навчання, тим вірогідніше досягнення очікуваного результату, краще для організації процесу управління навчанням. У наукових працях, присвячених цій темі, визнано, що “змістом мети виступає зв’язок двох образів: образу прогнозованого результату й образу прогнозованого засобу”. Отже, мета – образ майбутнього результату, представлений у певній системі описів [там само]. Причому, мета є першочерговою, тому що саме заради досягнення кінцевого результату створюється система професійної орієнтованої комунікативної підготовки у цілому, чому має служити кожен її компонент.

Загальною метою формування КК фахівців митної служби є забезпечення комунікативної компетентності фахівців у професійних ситуаціях комунікативної взаємодії.

Звісно існують більш конкретні цілі, в яких реалізується загальна. Вони є актуальними і конструктивними, проте можуть уточнюватися й коригуватися, тому задаються на різних етапах реалізації моделі, спрямовують діяльність викладача на досягнення загальної мети, утворюючи процес цілепокладання і дій у певному напрямку.

Базуючись на ідеях системно-структурного, особистісно-орієнтованого, компетентнісного підходів до формування компетенцій фахівців, враховуючи загальну мету комунікативної підготовки фахівців митної служби, були поставлені конкретні цілі:

- забезпечення оволодіння фахівцями комунікативними знаннями, необхідними для формування КК, збагачення комунікативного досвіду, професійної комунікації на варіативно-адаптивних рівнях;
- формування у курсантів/слухачів позитивно-активного ставлення до проблем комунікації, усвідомлення особистісної потреби в оволодінні КК на

високому рівні;

- формування й удосконалення у фахівців КК;
- забезпечення усвідомлення й регуляції фахівцями митної служби власної комунікативної поведінки та впливу на комуніканта;
- здійснення експертизи власних комунікативних дій і прийнятих рішень;
- виховання у фахівців творчого підходу до моделювання професійних комунікацій, попередження й вирішення проблем комунікації, усвідомлення необхідності рефлексії власних комунікативних дій;
- розвиток здатності й відчуття необхідності постійної самоосвіти, оновлення й самовдосконалення власного комунікативного досвіду.

Цілі є логічною основою діяльності особистості, яка визначається мотивом діяльності, цінностями особистості. Цілі процесу формування КК фахівця (його комунікативної підготовки) взаємопов'язані з його мотиваційною сферою, оскільки забезпечення комунікативної компетенції фахівця у професійних ситуаціях комунікативної взаємодії є не тільки освітнім, а й внутрішньо-особистісним процесом, результатом якого мають стати якісні перетворення комунікативних знань, умінь, навичок, зміна мотивів, цінностей, прагнень. Саме усвідомлення особистісного значення реальних переваг від оволодіння відповідним рівнем КК є провідним стимулом активної комунікативної діяльності.

Таким чином виявляється *ціннісний компонент* будь-якої компетенції, який базується на специфічних здібностях, настановах і якостях особистості; формується непрямо, через інші компоненти. Саме з цієї причини оволодіння професійним спілкуванням та удосконалення КК керівників не можна виключати з цілей і завдань системи підготовки і підвищення кваліфікації кадрів.

Діяльність тих, хто навчається, у процесі комунікативної підготовки визначається наявністю різних мотивів: *професійної спрямованості* („це необхідно для професійного розвитку, для моєї посади”), *вимушеності*

(„вивчаю тому, що передбачено вимогами”, „необхідно скласти залік/пройти атестацію”), *зовнішнього схвалення* („КК потрібна, щоб мене вважали освіченою людиною і поважали”), *процесуальними* („подобається встановлювати контакти з людьми”); *саморозвитку та самопідтримки* („хочу сформувати КК, щоб бути успішним в різних комунікативних ситуаціях”, „хочу отримувати додаткове матеріальне забезпечення” тощо).

Так, наприклад, за результатами констатувального експерименту мотив професійної спрямованості відмічено у 59,2 % респондентів, насамперед у тих, хто працює на кордоні і спілкується цією мовою під час виконання своїх службових обов’язків. Мотив саморозвитку та самопідтримки виявлено у 25,5 % опитаних фахівців, що склали галузевий кваліфікаційний іспит з іноземної мови. Створення позитивної мотивації, цілеспрямованого формування КК у фахівців цієї групи забезпечено соціально-економічними факторами заохочення до підтримки фахівцями передпенсійного віку свого рівня іншомовної КК навіть перед виходом на пенсію: гарантовано в Держмитслужбі отримання постійної надбавки за володіння іншомовною КК [380]. А такий високий відсоток підтверджує, що ДМСУ має дієву систему заохочень до удосконалення комунікативної компетенції своїх фахівців навіть перед виходом їх на пенсію.

На різних етапах навчання домінуючі мотиви можуть варіюватися. Викладач має аналізувати особливості мотивації кожного фахівця, стимулювати позитивні мотиви його навчальної діяльності, задовольняти їх комунікативно-пізнавальну потребу студентів. Це стає можливим завдяки правильного вибору тематики і змісту інформації, постановки проблем, які є особистісно й професійно значущі; стимулювання усталеного інтересу курсантів/слухачів через відчуття задоволення від правильного розуміння, інтерпретації чи використання технологій комунікації; забезпечення можливості для експериментування із способами, прийомами, технологіями комунікації; створення ситуації рівнопартнерства як навчального

співробітництва, плюралізму думок; включення тих, хто навчається, в аналіз бар'єрів комунікації, надання їм можливості виявляти й обирати змісти і цілі власних комунікативних дій; постійного заохочення успіхів; створення умов для самореалізації та самовдосконалення особистості.

Виокремлено умови забезпечення ціннісного компонента моделі формування КК фахівців митної служби:

- збагачення змісту професійно актуальним, особистісно-орієнтованим, ціннісно й емоційно насиченим матеріалом;
- усвідомлення учасниками навчального процесу ролі здобутих знань, норм та цінностей професійної діяльності, життєдіяльності в інформаційному соціумі;
- організація комунікативно-спрямованого навчання через творчий діалог, багатопозиційний полілог;
- залучення учасників навчального процесу як рівноправних співучасників до різноманітної комунікативної й рефлексивної діяльності;
- стимулювання прагнення до активної комунікативної діяльності, саморозвитку й самовдосконалення;
- створення умов для продуктивної індивідуальної і спільної комунікативної діяльності учасників навчального процесу в різноманітних навчальних комунікаціях; для опанування навичками й уміннями, передбаченими програмою, у власному темпі, варіанті залежно від індивідуально-психологічних особливостей і відповідно до умов навчання, видів комунікативної діяльності та характеру навчального матеріалу;
- створення діалогічного дидактичного простору, де стимулюється комунікативна активність усіх учасників навчального процесу в усіх видах навчальної комунікативної діяльності;
- створення й підтримка сприятливого морально-психологічного клімату у процесі застосування різноманітних форм і технологій у процесі формування КК;

- урахування комунікативних особливостей як особистості, так і навчальної групи;
- вільний вибір кількості діагностичних методик для самодіагностики;
- культ високого рівня КК, що реалізується через демонстрацію його переваг під час комунікативної підготовки.

Зазначені умови відбиті у відповідних цілях організації процесу формування КК фахівців митної служби.

Підсумовуючи акцентуємо увагу на тому, що ціннісний компонент спрямований на вироблення у фахівців усталеного інтересу до професійної комунікації, який здатен перетворити задані професійні цілі у внутрішні потреби особистості. Зазначений компонент моделі формування КК митників представлений системою цінностей особистості і змістів комунікативної підготовки, що позитивно відбивають соціальну, професійну й особистісну значущість професійної комунікації; системою мотивів цілеспрямованого, творчого опанування комунікативних знань: прагнення стати фахівцем із високим рівнем КК, здатним вільно, активно, упевнено вступати у взаємодію з суб'єктами комунікації, оцінювати комунікативні, моральні, соціальні аспекти власної й професійної діяльності.

3.2.2. Змістовий компонент

До важливих компонентів будь-якої цільової компетенції, що забезпечують успішність їх формування і розвитку, відносяться вміння процесуального і результативного самоконтролю, об'єктами яких виступає відповідна цільова компетенція або домінанта певного ступеня навчання. Для оцінки результативності комунікативної підготовки фахівців митної служби в системі підготовки і підвищення кваліфікації такою домінантою для КК можна визнати актуальний **зміст** отриманих знань і сформованих умінь, комунікативного досвіду.

Визначаючи важливість змісту КК фахівця митної служби, враховували обсяг і змістовне наповнення освітньо-кваліфікаційних і кваліфікаційних

вимог, які висуває до фахівця сучасне науково-педагогічне знання, а також сукупність соціальних вимог, адекватних часові.

Аналіз структури КК, проведений у розділі 1, дозволив визначити її як складну систему взаємопов'язаних компонентів, які умовно виділяються у відносно самостійні компетенції. Кожна з них домінує на одному із ступенів підготовки та перепідготовки кадрів, виступаючи базою для розвитку кожної наступної компетенції і є її своєрідним рівнем. Когнітивна, лінгвістична, мовленнєва і особистісна (поведінкова) компетенції як складові КК є професійно вагомими для фахівців митної служби, зокрема керівної ланки, так як вони закладають базу для професійного володіння знаннями і вміннями, необхідними для успішного ділового спілкування, які удосконалюються потім у процесі трудової діяльності.

Визначити зміст комунікативної підготовки фахівців митної служби означає передбачити з урахуванням сучасних вимог суспільства потребу в об'ємі інформації для фахівця певного рівня посади, передбачити забезпечення спроможності відповідати новим запитам професійної діяльності, потребам інформаційного суспільства, оперування й управління фаховою інформацією, розв'язання повсякденних виробничих завдань, ідентифікації себе в професійній та соціальній структурі.

Зміст комунікативної підготовки фахівців митної служби потребує урахування теоретичних здобутків дослідників теорії комунікації, сучасних наукових досліджень вербальних, невербальних, комп'ютерних засобів комунікації та вітчизняного і зарубіжного досвіду комунікативної підготовки. Як вже зазначалося, він має реалізуватися через фахову, філологічну, психолого-педагогічну підготовку та інтегровані спецкурси.

З огляду на це у структурі моделі формування КК фахівця виділяємо підструктури “знати” і “володіти”. У підструктурі “знати” ми, в першу чергу, враховували відомчу організаційно-педагогічну систему, в якій функціонує митник, тобто організаційно-управлінську та навчально-методичну системи

(пор. розділ 2); професійно-кваліфікаційну структуру і зміст посад, стандарти професійної освіти, їх науково-методичне забезпечення.

На зміст КК суттєво впливає багаторівневість організаційно-педагогічної системи формування КК. Кожен ступінь системи — допрофесійна підготовка, професійна підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації, самоосвіта тощо — має як інваріантну, так і варіативну частини. Остання значною мірою залежить від особистісних потреб фахівця і кваліфікаційних вимог до його посади.

Перелік професійно-значимих знань і формованих умінь, які складають основу КК фахівців у сфері педагогічної діяльності, уже містять наукові праці [19; 65], а для фахівців у сфері державного управління, митної служби це ще має стати предметом дослідження.

У наукових працях детально описано поняття „знання” [65, с. 170], деякі з визначень є найбільш важливими для нашого дослідження, а саме: 1) термін знання „зводиться до констатації комунікативних ситуацій і кореляції між її учасниками” (основою цього знання є стихійно сформований емпіричний комунікативний досвід, винятково життєві уявлення особистості про комунікацію, її засоби, технології); 2) наукове комунікативне знання включене у систему обґрунтувань, фіксується у певних формах: поняттях, фактах, законах, теоріях, гіпотезах, науковій картині світу. Ці трактування визначають шляхи і послідовність процесу формування КК.

Зважаючи на викладене у розділі 2.3, дотримуємося думки, що наукові знання з професійно-педагогічної комунікації мають спиратися на єдність опорних знань з психолого-педагогічних і лінгвістичних наук, серед яких увага має бути зосереджена на знаннях та володінні рідною мовою і, як мінімум, однією іноземною; знаннях основ теорії комунікації, основ іміджелогії; нормативно-проектної культури (знання діючого законодавства, знання вітчизняного і міжнародного митного законодавства, уміння і досвід цими знаннями оперувати); політично орієнтованої комунікативної культури

(засоби впливу на аудиторію та прийоми справляти враження; правила роботи зі ЗМІ; засоби і прийоми встановлення, підтримки і завершення мовленнєвого контакту; прийоми формування іміджу); на знаннях правил ділового етикету та інтеркультурних умовностей, що представлено на рис. 3.1.

Така інтеграція навчальних дисциплін/спекурсів дасть змогу фахівцям:

- 1) збільшити категоріальний апарат, одержуючи комунікативні засоби для більш ефективної регуляції власної комунікативної діяльності;
- 2) прогнозувати і конструювати власні комунікативні дії;
- 3) вирішувати професійні комунікативні завдання на рівні теоретичного узагальнення з використанням різноманітних аналітичних прийомів;
- 4) вільно орієнтуватися в інформації та прийомах її пошуку і узагальнення, використовувати можливості ІКТ для організації плідного ділового спілкування; пояснювати факти, використовуючи

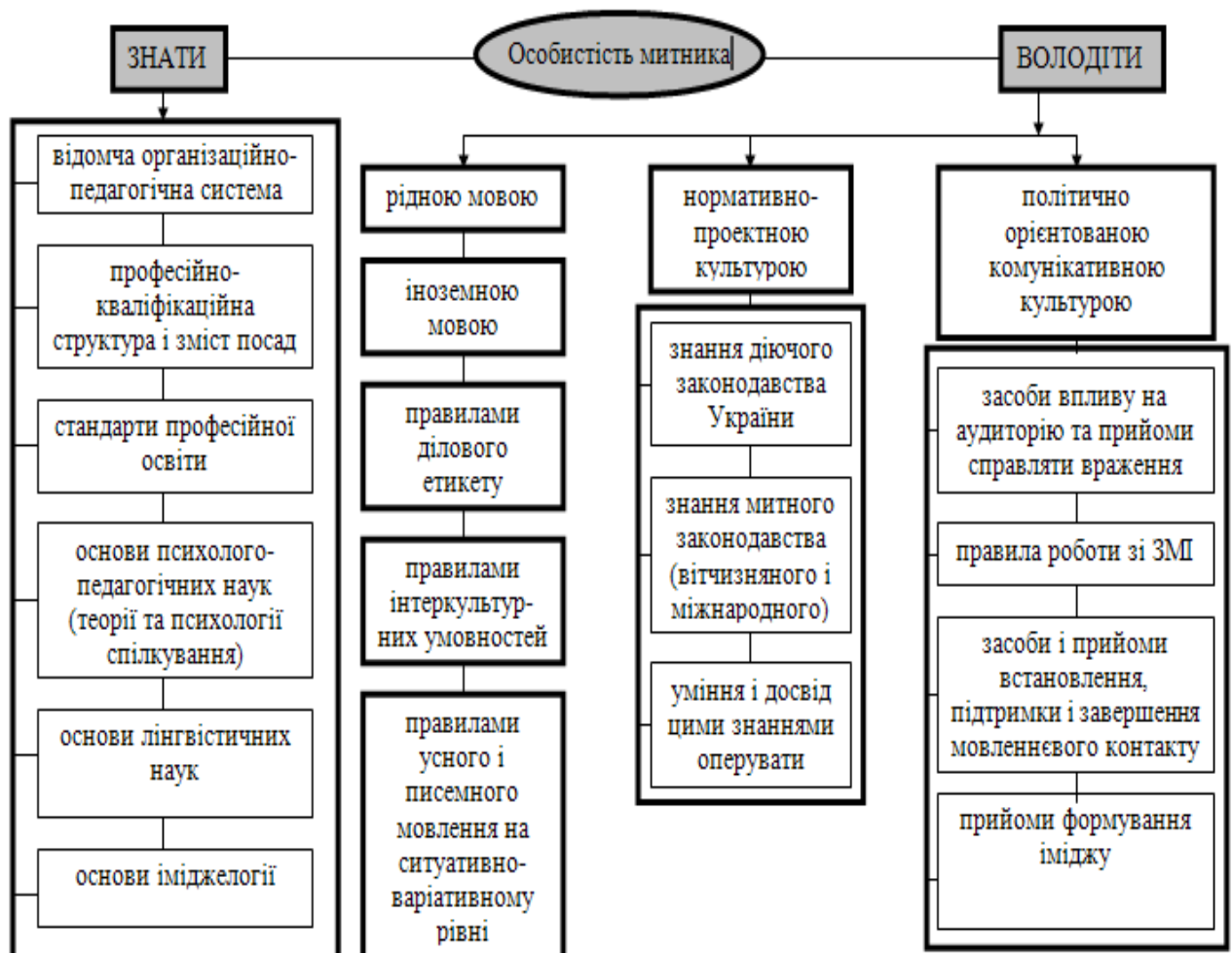


Рис 3.1 Змістовий компонент моделі формування комунікативної компетенції фахівців митної служби

причинно-наслідкові зв'язки, які є типовими для процесів комунікації (у навчально-виховному процесі, професійній діяльності у цілому); свідомо визначати напрями вдосконалення власної КК та ін.

Для вирішення питання про технології формування КК під час навчання, підвищення кваліфікації кадрів (на практичних заняттях з рідної та іноземних мов, ораторського мистецтва, під час проведення комунікативних тренінгів, під час виробничої практики на митницях) та у процесі професійної взаємодії слід співвіднести її головні компоненти (знання – навички - вміння) з усіма аспектами нормованого, професійного і міжкультурного спілкування, яке КК повинна “обслуговувати”: мовним, змістовним і соціальним.

Змістовий компонент моделі формування КК передбачає передачу мовних, культурно- і предметно-змістових, соціальних (соціально-психологічних і соціолінгвістичних) знань, а також відпрацювання навичок та вмінь користуватися ними для вирішення завдань спілкування у простих і комбінованих видах комунікативної діяльності. Закладається база для професійного володіння прийомами ділового спілкування.

У процесі комунікативної підготовки фахівець набуває систему знань з професійної комунікації, що орієнтована на: 1) виявлення й використання системно-цілісних характеристик теорії комунікацій та тенденцій її розвитку в аспекті професійної діяльності; 2) пізнання розмаїття комунікативних технологій та особливостей комунікації з суб'єктами, різними за віком, статусом, статтю, необхідності детермінації мети, змісту, стратегій комунікації; 3) обґрунтування необхідності КК фахівця у загальній і професійній освіті особистості, професійній діяльності, ролі ділової комунікації, культури та етики професійного спілкування; 4) єдність застосування вербальних, невербальних, комп'ютерних засобів комунікації до вирішення найрізноманітніших комунікативних, професійних, соціальних проблем; роль

сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у збагаченні комунікативних можливостей фахівця.

Розуміючи провідну мету освітніх установ у професійній підготовці фахівців, вважаємо, що зміст комунікативної підготовки фахівців митної служби має бути орієнтований не лише на засвоєння наукових комунікативних знань, але й на формування їхнього ставлення до знань, здатності відшукувати особистісні смисли у кожному акті комунікації, передбачати і враховувати її наслідки. Ціннісно-смісловий зміст комунікативних знань (за Н. Волковою) передбачає виділення основних цінностей, норм й еталонів комунікації, що мають стати еталоном у процесі їх засвоєння, набуваючи статусу оцінних знань, під призмою яких формується відношення до інших об'єктів [65, с. 175]. Тобто, комунікативні знання є необхідним засобом засвоєння знань і одночасно виступають результатом їх засвоєння, перетворюючись на особистісно-значиме для здійснення плідної соціально значимої діяльності. Творча діяльність людини найбільш повно реалізується на фундаменті особистісно-значущого знання.

Усвідомлюємо, що комунікативні знання можуть бути засвоєні лише завдяки власній пізнавальній активності суб'єкта. Отже, під час організації засвоєння комунікативних знань важливим є спланована організація комунікативної підготовки, яка зможе забезпечити досягнення тих цілей, заради яких організується засвоєння знань, дозволить збагатити особистий комунікативний досвід відповідними комунікативними діями.

Важливим є не обсяг знань, а спосіб їх організації: якою мірою вони надійні як основа для прийняття ефективних рішень. На наше переконання, комунікативні знання мають стати для фахівця основою для здійснення будь-якої комунікації, самореалізації, збагачення особистісного комунікативного досвіду, формування КК.

Цього можливо досягти з урахуванням *освітнього простору* галузевої системи формування і неперервного розвитку КК фахівців митної служби

(освітнього простору реалізації моделі формування КК фахівців митної служби). Він дає уявлення про складові системи, взаємодія яких і зумовлює, гарантує неперервний розвиток досліджуваної нами КК. Стосовно критеріїв реалізації змісту комунікативної підготовки, то серед головних було виділено наявність теоретико-методологічних, методичних і практичних знань, необхідних для створення освітнього простору системи неперервного розвитку КК митників. Нами обґрунтовано необхідність впроваджувати змістовну складову на основі актуальних програм, спецкурсів і занять, дидактичного матеріалу, курсів лекцій тощо. Проте слід зазначити, що нами не наводяться ті компоненти, які виходять за межі відомчої системи формування і неперервного розвитку комунікативної компетенції фахівців митної служби і однаковою мірою входять до освітнього простору інших компетенцій, наприклад, загальної. Йдеться про ЗМІ, періодичні фахові та науково-популярні видання, мережу Інтернет, наукові бібліотеки, виставки, музеї, конференції тощо.

Важливо пам'ятати, що у тих педагогічних системах, де домінують інтереси, мотивації, наміри особистості, індивід сам творить себе захопленнями, власними імпульсами [286, с. 27]. Саме тому важливою і необхідною передумовою розвитку комунікабельної особистості – фахівця митної служби – є можливість постійного самовдосконалювання й самореалізації, яка надана в Держмитслужбі. На всіх рівнях системи неперервної професійної комунікативної підготовки особового складу митних органів передбачено і неперервний розвиток КК. Рівень і зміст комунікативної підготовки пов'язані з місією кожного рівня системи неперервної професійної освіти, тим самим забезпечують можливість удосконалення КК відповідно до вимог посад.

На основі означених вище підходів можна дійти висновку про те, що формування КК буде тим ефективнішим, чим глибше особистість оволодіє відповідними комунікативними знаннями і відповідними вміннями. Таким чином, зміст навчання має забезпечити формування у фахівців конкретних груп комунікативних умінь для виконання певних видів комунікативної діяльності.

Класифікація комунікативних умінь докладно викладена у дослідженні Н. Волкової [66, С. 183–191].

Урахування вищезазначеного є важливим для формування і розвитку КК фахівця, а також для комунікативної здібності відчувати задоволення від процесу комунікації, що безпосередньо залежить від ефективності участі особистості в процесі комунікативної діяльності.

Отже, на основі вищевикладеного дійшли висновку, що низький рівень 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 КК будь-яка діяльність не може бути ефективною. Формуючись у процесі комунікативної підготовки фахівців, КК виступає метою і продуктом зазначеного процесу.

3.2.3. Технологічний компонент

Безпосередньо проблема технологій навчання розроблялася у наукових працях А. Алексюка [6], В. Беспалько [34], О. Пехоти [329], Г. Селевко [420], М. Сергєєва [418], П. Сікорського [428], С. Сисоєвої [426] та інших. Слід зазначити, що серед науковців немає однозначної думки щодо трактування понять „технологія навчання”, „педагогічна технологія”. Здебільшого у психолого-педагогічній літературі поняття „педагогічні технології” виділяють як більш широке порівняно з поняттям „технології навчання”, бо воно стосується одного з аспектів педагогічної системи – саме навчання.

Технологічність освіти означає, за твердженням С. Сисоєвої, практичне втілення сучасних концептуальних підходів до навчання і виховання людини, які без „технологічності” залишаються лише теоретичними гаслами [426, с. 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 (як з суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності, широкою громадськістю, так і з фахівцями Держмитслужби та представниками суміжних структур: СБУ, прикордонною, фіто-санітарною службами тощо).

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, як було вже зазначено у розділі 1, 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). Їй притаманні загальні риси і закономірності реалізації навчального процесу незалежно від конкретного навчального предмета. Педагогічна технологія може містити в собі інші спеціалізовані технології, якими послуговуються в інших галузях науки і практики – електронні і нові інформаційні технології тощо [68, с. 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 [67, с. 409].

Під педагогічною *інновацією* розуміємо нововведення в педагогічну діяльність, зміну в змісті й технології навчання та виховання, які мають на меті підвищення їх ефективності [406, с. 177].

Зазначимо, що більшість інновацій у сфері освітньої діяльності стосуються кардинального вирішення та врегулювання таких питань, як: організація, зміст, керівництво, оцінка, врахування результатів (у системі професійного вузівського навчання, наприклад, червоний диплом; у системі підвищення кваліфікації – просування по службі; шляхом самоосвіти – досягнення більш вагомих результатів тощо), форми навчання та види навчальних занять тощо.

Аналіз наукових праць з питань технологій навчання [2; 8; 9; 17; 18; 19; 21; 22; 30; 32; 34; 45; 49; 54; 61; 64; 66; 67; 68; 70; 75; 76; 77; 86; 109; 114; 123; 127; 134; 138; 139; 141; 148; 152; 156; 157; 164; 165; 167; 171; 191; 193; 198; 203; 206; 209; 218; 219; 225; 243; 255; 258; 261; 262; 269; 323; 329; 418; 428 та ін.], 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.

У ході дослідження виявлено: для сьогодення актуальними є інтегровані та інтерактивні технології навчання та їх комунікативні методи. Як вже зазначалося, слід ураховувати, що сам феномен 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.

Як було зазначено у розділі 3.1, 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 у відповідності до освітньо-кваліфікаційного рівня фахівця та кваліфікаційних вимог його посади (орієнтованість на КК посади).

Згідно з принципами системного підходу щодо реалізації сукупності запропонованих 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, як виявлено в ході дослідження, 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, на 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 у фахівців митної служби.

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, перш за все, для системи самоосвіти та підвищення кваліфікації, актуальних програм, спецкурсів тощо. У розділі 2. нами було обґрунтовано складники системи комунікативної підготовки (структурний, змістовий, функціонально-діяльнісний) та зацентровано на необхідності впроваджувати змістову складову на основі інтегрованого підходу до розробки науково-методичного забезпечення.

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, слід 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 АМСУ (додаток Т).

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 вирішення конкретних навчальних завдань.

Щодо ефективності використання інтегрованих спецкурсів і модулів у комунікативній підготовці, то власне такий інтегрований підхід дає змогу в 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 підхід 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 підґрунтям 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); створення глобальних баз даних суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності; впровадження автоматизованого процесу митного оформлення товарів; розширення сфери послуг митної служби шляхом надання послуг інформаційного забезпечення і довідкового обслуговування, пов'язаних з підготовкою, веденням, оперативним представленням інформації тощо.

Щодо обраної інформаційно-комунікаційної технології навчання, то у педагогіці її характеризують як предметно й комунікативно спрямоване

навчальне середовище, включене у навчальну діяльність [329; 420], що відображає сутність впровадження зазначеної технології: вона сприяє підвищенню рівня комунікативності та інформованості, комп'ютерної грамотності тих, хто навчається.

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 АМСУ, 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 інформаційно-комунікаційних технологій 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 з традиційними формами міжособистісної взаємодії), побудованих на компетентнісному та особистісно-орієнтованому підходах до навчальної діяльності. Створення даної технології організації процесу комунікативної підготовки дає змогу зробити припущення стосовно актуальності її впровадження в систему комунікативної підготовки Держмитслужби України.

Отже, сукупність вищезазначених технологій визначено 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.

Як обґрунтовано у розділі 2. в митній службі надзвичайно великого значення набуває самоосвіта/самостійна робота. Переорієнтація процесу навчання у бік самостійності отримання знань та набуття умінь і навичок обумовлена тим, що, по-перше, в умовах глобалізації стрімкого поширення набуває глобальна освіта, підґрунтям якої є самоосвіта. По-друге, нова парадигма освіти (закон України “Про вищу освіту”) відносить самостійну навчальну роботу до однієї з основних форм організації навчального процесу, спрямовану на формування (комунікативної) активності та самостійності тих,

хто навчається.

Під час організації самостійної роботи виходили з того, що той, хто навчається, має право на вибір стратегій комунікативної поведінки, її форм, засобів і прийомів; виступає не лише виконавцем, але й співавтором завдання, тобто може уточнити, переформулювати один з варіантів завдання, або замінити його на будь-якому етапі виконання завдання.

Складниками самостійної роботи визначено: робота за інструкцією (закріплення комунікативних дій відбувається за рахунок багаторазового їх повторення); завдання на самостійне виділення системи орієнтирів у кожному конкретному випадку (орієнтири представлені в узагальненому вигляді); завдання на формування усталених комунікативних дій, тобто закріплених у свідомості та незалежних від конкретного змісту предмета. З огляду на вищевикладене, для кожного завдання розроблено інструктивні матеріали – алгоритми дій, що є корисним для курсантів/слухачів (докладно представлені у розділі вище).

Отже, інтегрована інформаційно-комунікаційна технологія стала основою технологічного забезпечення моделі формування КК. Реалізація технологічного компоненту моделі має забезпечити 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.

Для ефективного використання особистісно орієнтованих технологій навчання комунікації викладач має забезпечити тих, хто навчається, навчально-методичною літературою, що дозволяє здійснити попередній пошук і опрацювання актуальної інформації; організувати доступ до

специфічних галузевих інформаційних ресурсів, що розміщуються у мережі Інтернет, надати техніку можливість навчального спілкування через Інтернет; застосовувати дійові методи контролю та стимулювання активних студентів.

Оптимальне поєднання зазначених технологій навчання створює додаткову мотивацію і підвищує активність фахівців у формуванні КК.

3.2.4 Діагностичний компонент

Сутність діагностичного компонента полягає у забезпеченні формування й розширення у фахівців стійких уявлень про навколишній світ, себе, про відповідність перлокутивних очікувань та рівень аналізу бар'єрів/ускладнень комунікації, що виникають, прогнозованість професійних комунікативних дій.

Успіх професійного зростання фахівця обумовлений його здатністю адекватно оцінювати себе й власну професійну комунікативну діяльність, тобто діагностикою, рефлексією всіх провідних комунікативних аспектів власної професіоналізації, що відповідає за перехід фахівця з одного ступеня розвитку КК до другого.

Рефлексії як психічному механізму, що забезпечує існування людської діяльності, є невід'ємною складовою комунікації особистості написано багато (Б. Ананьєв, О. Бодальов, Л.Виготський, Н. Волкова, М. Каган, В. Кан-Калик, Н. Кузьміна, Ю.Кулюткін, О. Леонтєв та ін.). Вона несе у собі потенціал розвитку, який за певних умов дозволяє піднімати її на новий рівень.

Рефлексія в комунікативній діяльності – це усвідомлення суб'єктом комунікації її різних елементів: способів діяльності, виникаючих проблем і шляхів їх подолання, емоційних сплесків та падінь, форм комунікації тощо, що забезпечує прогнозування процесу комунікації, передбачення його наслідків і своєчасну корекцію. Зважаючи на це, вважаємо за необхідне, під час організації процесу комунікативної підготовки митників з метою виклику рефлексії, створювати різноманітні комунікативні ситуації та продіагностувати після її програвання комунікативну поведінку комунікантів. Активізація рефлексивного мислення тих, хто удосконалює свою КК, шляхом постановки

та вирішення різноманітних проблем комунікації має здійснюватися під час реалізації всіх компонентів моделі комунікативної підготовки фахівців.

Діагностичний компонент реалізується шляхом включення фахівців в аналітико-оціночну, пошуково-практичну діяльність, що підвищує рівень комунікабельності, збільшує інтенсивність контактів, сприяє формуванню стійких уявлень про себе і оточуючих. Важливим стає виправданість професійних комунікативних дій, досягнення точності аналізу бар'єрів комунікації, що виникають.

Характеризуючи особливості формування КК в умовах особистісно орієнтованого навчання, слід зазначити, що у процесі формування КК фахівці мають удосконалювати компетентності конструктивного діалогу як між людьми, так і з комп'ютерними комунікантами, опанувати досвід колективної, групової комунікації та сумісної діяльності в інформаційному освітньому середовищі, дотримуватись мовленнєвого (у тому числі мережевого) етикету, толерантності у комунікації (визнавати помилковість своїх поглядів, не перебивати, вислуховувати тощо), рефлексувати обґрунтованість.

Цей компонент виявляється у професійній рефлексії на рівні інформаційних (соціальних, культурних, професійних та ін.) контактів і відносин фахівця з людьми, навколишнім світом; у відповідальному ставленні до всіх типів мережевої комунікації; досвіді цивілізованого вирішення конфліктних та неприємних ситуацій різноманітного характеру тощо.

Діагностика рівня сформованості КК, а вужче — комунікативних умінь і відповідності їх управлінським функціям (детально описано нами у розділі 4) сприяє усвідомленню фахівцями особливостей власної комунікації. Доцільним виявилось застосування комплексу моніторингових процедур, спрямованих на визначення рівня сформованості комунікативних умінь, самодіагностику комунікативних умінь.

Для самодіагностики оптимальним є використання таких методик: самооцінка фахівцями своєї вербальної та невербальної поведінки; методика Б. Федоришина та В. Синівського КОЗ-1, 2, особистісні опитувальники Айзенка, методики і тести, детальний перелік яких наведено у працях педагогів і психологів (Н. Волкова, А. Лебедєв, А. Меграбян, Н. Епштейн, Ю. Орлов, Л. Орлова, К.Томас, Ф. Фідлер, В. Шкуркін). На основі аналізу результатів діагностування важливим є здійснення індивідуалізованих коригувальних заходів, спрямованих на досягнення кожним, хто навчається, високого рівня КК.

Оскільки розвиток КК передбачає індивідуальний підхід, значна увага має приділятися самопідготовці фахівців, тобто це передусім складання кожним індивідуальної програми розвитку КК і відповідальність за її якісне виконання протягом проходження курсу навчання або підвищення кваліфікації та подальшу корекцію протягом усього періоду професійної діяльності; забезпечення фахівцям можливостей для експериментування зі способами, прийомами, технологіями комунікації. Головне призначення індивідуальної програми полягає в стимулюванні фахівця до аналізу комунікативної взаємодії, самоаналізу, визначення способів і шляхів попередження й подолання комунікативних бар'єрів та конфліктних ситуацій.

За допомогою рефлексії, як процесу самопізнання суб'єктом внутрішніх властивостей і станів, здійснюється розвиток самосвідомості (вміння диференціювати себе від інших, знати свої недоліки і переваги), формується певне ставлення до себе, що виявляється у самооцінці. Самооцінка через співставлення рівня власних притязань з дійсними результатами комунікативної діяльності, порівняння себе з іншими та з еталоном залежить від того, наскільки рівень сформованості КК фахівця відповідає вимогам, що перед'являються до нього.

Таким чином, діагностичний компонент – це сукупність рефлексії власних досягнень у професійному й особистісному зростанні, реалізація яких можлива лише за умови самоаналізу та самокорекції.

3.2.5 Управлінський компонент

Управлінський компонент моделі формування КК фахівця реалізовується для досягнення цілей професійної діяльності. Під управлінням розуміємо цілеспрямований вплив на об'єкт, що призводить до покращення його функціонування або розвитку відповідно прийнятих критеріїв. Вплив на об'єкт може бути названий управлінням, якщо він здійснюється свідомо, з максимальним урахуванням поставленої мети, природи процесу, погодженням кожного впливу на процес з його логікою [101; 111; 133; 181; 352; 397 та ін.].

Науковці визначають такі функції управління:

- цілевстановлення (спільне вироблення реалістичної мети, визначення таксономії цілей, узгодження зовнішніх вимог та внутрішніх мотивів учасників навчального процесу);
- планування (моделювання бажаного результату навчання та педагогічної діяльності з визначенням кроків їх реалізації; стимулювання активності суб'єктів навчального процесу шляхом залучення до створення власних варіативних моделей діяльності);
- організація (кооперація та самоспрямування дій учасників навчального процесу, упорядкування їх взаємовідносин та практичних дій з реалізації спільних цілей, що обумовлює лінії поведінки, забезпечує гнучкість, координацію та співробітництво у різних ситуаціях взаємодії);
- координація (забезпечення повноти та узгодженості дій за спільно визначеними провідними напрямками діяльності);
- контроль (спостереження та самоспостереження за навчальною діяльністю, виявлення її відповідності до бажаного результату чи початкової пропозиції).

– регулювання та корекція (саморегулювання та самокорекція діяльності учасників навчального процесу) [35; 139; 200].

Отже, управлінський компонент представлено як систему цілей, планування, моделювання бажаного результату навчання і комунікативної діяльності, кооперації та самоспрямування дій учасників навчального процесу, контролю, регулювання й корекції навчальної та комунікативної діяльності студентів. Передбачає спільне вироблення таксономії цілей, узгодження зовнішніх вимог та внутрішніх мотивів учасників навчального процесу, спостереження й самоспостереження, саморегулювання та самокорекцію комунікативної діяльності, координацію та співробітництво у різних ситуаціях взаємодії, контроль рівня засвоєння знань, оволодіння комунікативними вміннями та ін.

Залежно від функціонального призначення управління може бути розімкнене і зімкнене [35; 97; 181]. *Розімкнене управління* здійснюється шляхом контролю і корекції процесу навчання за його кінцевим результатом, характеризується як передача навчальної інформації без оперативного зворотного зв'язку (точніше він є, але із значним запізненням). *Зімкнене (циклічне) управління* передбачає наявність зворотного зв'язку, цілеспрямований вплив на процес навчання, постійне спостереження за кожним навчальним елементом, основними характеристиками навчання і корекцію навчальної діяльності у разі відхилень від визначеної норми [181, с. 43]. Реалізується через прямий (повідомлення інформації тим, хто навчається, про необхідні навчальні дії) і зворотний (одержання інформації від них про результати навчання) зв'язок.

Залежно від виду інформаційного процесу, який використовують для передачі сигналів, управління може бути *розсіяним* (характеризується спрямуванням інформації до всіх без винятку осіб, тобто здійсненням прямого багатоканального зв'язку без урахування індивідуальних особливостей кожного студента) або *спрямованим (індивідуальним)* (характеризується

одноканальним зв'язком за чітко визначеною адресою, тобто інформація подається кожному студенту відповідно його здібностей, що дозволяє обрати індивідуальний шлях до поставленої мети) інформаційним процесом [181, с. 44].

Кожний компонент моделі має свої особливості відносно системи управління:

- мета підготовки, ціннісно-мотиваційне її забезпечення – зімкнене управління, розсіяний багатоканальний інформаційний процес;
- змістовний компонент – це управління з оперативним зворотним зв'язком; направлений одноканальний інформаційний процес;
- процесуально-технологічний – розімкнене управління без оперативного зворотного зв'язку і з розсіяним багатоканальним інформаційним процесом та зімкненим управлінням з оперативним зворотним зв'язком і направленим одноканальним інформаційним процесом;
- рефлексивно-аналітичний – зімкнене управління з оперативним зворотним зв'язком, розімкненим управлінням без оперативного зворотного зв'язку та направленим одноканальним інформаційним процесом і розсіяним багатоканальним інформаційним процесом.

Контроль забезпечує зворотний зв'язок – „вплив кінцевих показників навчання на організацію процесу навчання” [200, с. 92], який дозволяє викладачу визначити стратегію подальшої діяльності щодо управління педагогічним процесом, навчальною діяльністю студентів. Розрізняють два види зворотного зв'язку: *позитивний*, що показує „модифікації системи (педагогічного процесу) відповідно до цільової настанови, розробленої програми; *негативний* – вказує на наявні в системі помилки, вимагає додаткового часу для їхньої ліквідації” [84, с.129]. Зворотний зв'язок призначений для оперативного отримання результату функціонування того чи іншого елемента в педагогічній системі, внесення відповідних змін на змістовному та професійному рівнях [Там само, с.42].

Планування і здійснення контролю за системного підходу вимагає: всебічності (контроль знань, навичок і умінь); регулярності (періодичність контролю вивченого матеріалу повинна бути запланованою і здійснюватися до ознайомлення з новим матеріалом); етапності (контроль поточний, підсумковий, самоконтроль); наявності зворотного зв'язку (необхідність аналізу результатів контролю як для студента, так і для викладача).

Передбачено такі види контролю за роботою тих фахівців, що навчаються: фронтальна і вибіркова перевірка конспектів, опитування на лекціях і практичних заняттях, дискусії на семінарських заняттях з питань, що винесені на самостійне опрацювання, перевірка виконання поточних домашніх, індивідуальних завдань, творчих проектних робіт, спостереження за діями студентів у різноманітній комунікативній діяльності, індивідуальна консультація і співбесіда, проведення різних видів контрольних робіт, залік. Участь фахівців у практичній комунікативній діяльності під час проведення лекцій, семінарських, лабораторно-практичних занять контролюється та оцінюється за визначеними критеріями.

Організація багатосторонньої комунікативної взаємодії (діалог, полілог, дискусія, диспут) передбачає управління як комунікативною, так і інформаційною взаємодією у різних системах зв'язків „викладач – фахівець”, „фахівець – фахівець”, „фахівець – фахівці”, „викладач – комп'ютер – фахівець” тощо. А отже, щоб успішно управляти інформаційними потоками під час змодельованої взаємодії, викладач має вміти розподіляти увагу; аналізувати кількісні й якісні характеристики інформації. Зважаючи на це, залежно від ситуації може бути введена додаткова інформація або, навпаки, якась її частина може бути вилучена.

Під час використання різноманітних технологій навчання комунікації *компоненти моделі формування КК фахівців* митної служби можна представити у вигляді замкнутого ланцюжка, що наочно передає взаємозалежність і взаємовплив компонентів один на одного: **мета процесу**

формування КК фахівців митної служби ↔ змістовний компонент ↔ технологічний компонент ↔ діагностичний компонент ↔ управлінський компонент ↔ кінцевий результат: сформована в фахівця митної служби КК. Більш детально концептуальна *модель формування КК фахівців* митної служби може бути представлена, як на рис. 3.2.

На основі запропонованої структури і змісту КК фахівця митної служби визначено (базові) *критерії діагностування рівня сформованості КК*: мотиваційний фактор як особливість комунікативно-професійного самовизначення фахівців; рівень володіння рідною і однією іноземною мовами; наявність організаторських і комунікативних здібностей; володіння вербальними та невербальними засобами спілкування з метою досягнення прогнозованого ефекту; знання й досвід вживання засобів справляти враження, засобів впливу на аудиторію.

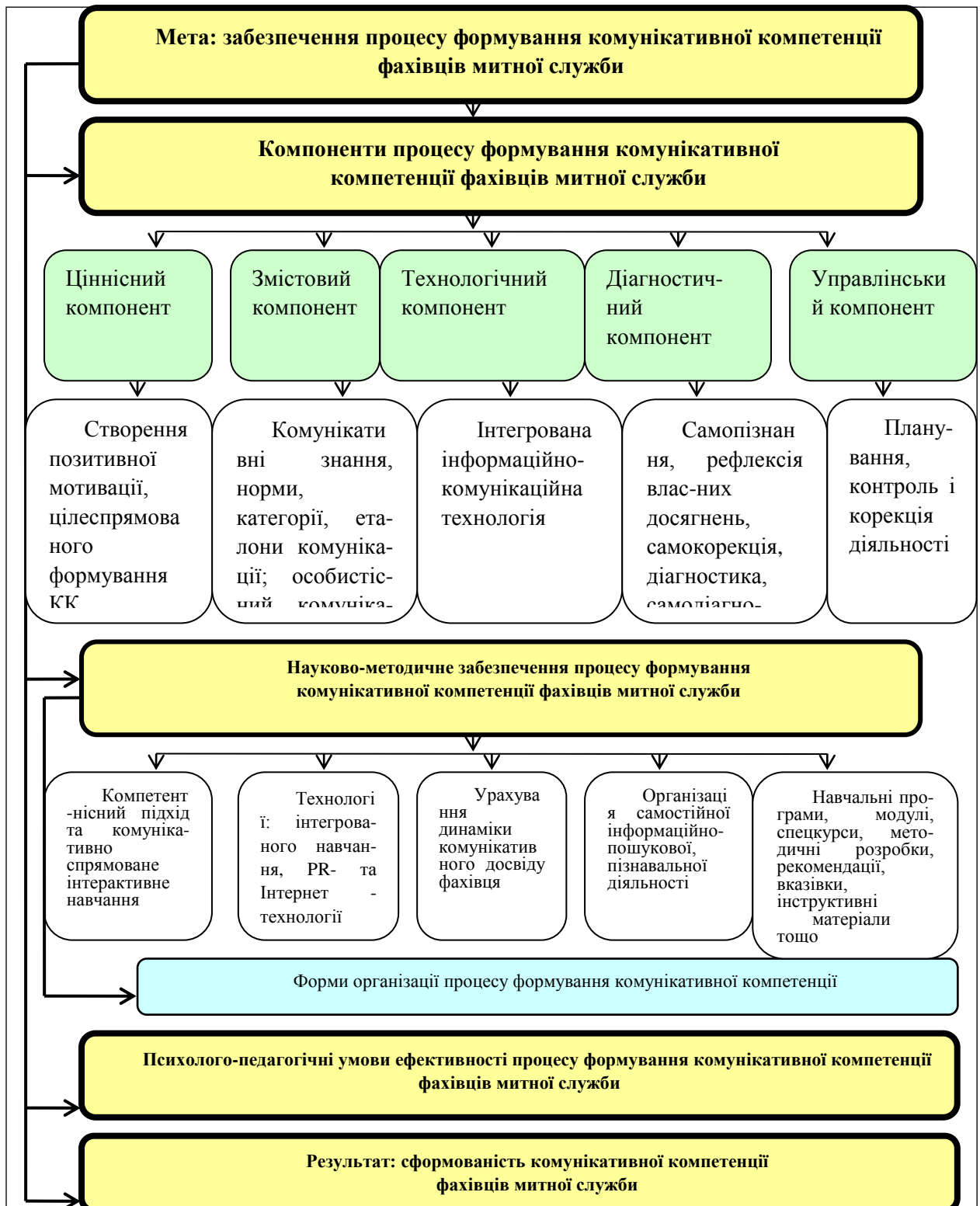


Рис. 3.2 Модель формування комунікативної компетенції фахівців митної служби

Висновки до розділу 3

Розроблена і науково обґрунтована концептуальна модель формування КК фахівців митної служби, компонентами якої визнано: мета підготовки, ціннісний, змістовий, технологічний, діагностичний, управлінський

компоненти.

Визначено загальну мету формування КК фахівців митної служби – забезпечення комунікативної компетентності фахівців митної служби у здійсненні професійної комунікації, як кінцевий результат, заради досягнення якого створюється модель у цілому, чому прямо або опосередковано має служити кожен її компонент.

Визнано, що процес формування КК фахівців митної служби є процесом комунікативної підготовки фахівців.

Доведено, що визначити зміст комунікативної підготовки фахівців митної служби означає передбачити з урахуванням сучасних вимог суспільства потребу в об'ємі інформації для фахівця певного рівня посади, передбачити забезпечення спроможності відповідати новим запитам професійної діяльності, потребам інформаційного суспільства, оперування й управління фаховою інформацією, розв'язання повсякденних виробничих завдань, ідентифікації себе в професійній та соціальній структурі.

Обґрунтовано, що модель КК фахівця виступає механізмом комунікаційної стратегії як організації, так і певної посади, маючи на меті визначення індикаторів комунікативної поведінки. У свою чергу, модель формування КК фахівця виступає механізмом досягнення освітніх цілей комунікативної підготовки фахівця відповідно до моделі КК його посади. Отже, нами визнано, що модель формування КК слід будувати на основі кореляції КК посади і КК фахівця.

Як інтегрована категорія процес формування КК розглядається як комунікативна професійно спрямована підготовка, що становить цілісну систему, всі підсистеми якої взаємопов'язані, є складною за структурою, потребує необмеженого часу, здійснюється на фоні життєвого та професійного досвіду фахівця, триває протягом усієї його професійної діяльності, збагачує інтелектуально й культурно, задовольняє різноманітні освітні потреби фахівця. Комунікативна професійно спрямована підготовка як процес і результат

навчання (формування й удосконалення КК) спирається на зміст фундаментальної підготовки, що і зумовлює її інтегрований характер.

Розкрито ціннісний компонент, спрямований на створення у фахівців усталеного інтересу до професійної комунікації, перетворюючий задані професійні цілі у внутрішні потреби особистості. Зазначений компонент моделі фор-мування КК митників представлений системою цінностей і змістів особистості, що позитивно відбивають соціальну, професійну й особистісну значущість професійної комунікації; системою мотивів цілеспрямованого, творчого оволодіння комунікативними знаннями: прагненням стати фахівцем із високим рівнем КК, здатним вільно, активно, впевнено вступати у взаємодію з суб'єктами комунікації, оцінювати комунікативні, моральні, соціальні аспекти власної й професійної діяльності.

Виокремлено умови забезпечення ціннісного компонента, як-от: збагачення змісту професійно актуальним, особистісно-орієнтованим, ціннісно й емоційно насиченим матеріалом; усвідомлення учасниками навчального процесу ролі здобутих знань, норм та цінностей професійної діяльності, життєдіяльності в інформаційному соціумі; організація комунікативно-спрямованого навчання через творчий діалог, багатопозиційний полілог; залучення учасників навчального процесу як рівноправних співучасників до різноманітної комунікативної й рефлексивної діяльності; стимулювання прагнення до активної комунікативної діяльності, саморозвитку й самовдосконалення; створення умов для продуктивної індивідуальної і спільної комунікативної діяльності учасників навчального процесу в різноманітних навчальних комунікаціях; для опанування навичками й уміннями, передбаченими програмою, у власному темпі, варіанті залежно від індивідуально-психологічних особливостей і відповідно до умов навчання, видів комунікативної діяльності та характеру навчального матеріалу; створення діалогічного дидактичного простору, де стимулюється комунікативна активність усіх учасників навчального процесу в усіх видах навчальної

комунікативної діяльності; створення й підтримка сприятливого морально-психологічного клімату у процесі застосування різноманітних форм і технологій у процесі формування КК; урахування комунікативних особливостей як особистості, так і навчальної групи; вільний вибір кількості діагностичних методик для самодіагностики; культ високого рівня КК, що реалізується через демонстрацію його переваг під час комунікативної підготовки.

Обґрунтовано змістовий компонент, підсумком чого має стати сформована система наукових комунікативних знань, особистісний комунікативний досвід, як результат індивідуально-суб'єктного переживання й оцінки змісту навчання. Зміст комунікативної підготовки митників потребує урахування теоретичних здобутків дослідників теорії комунікації, сучасних наукових досліджень вербальних, невербальних, комп'ютерних засобів комунікації та вітчизняного і зарубіжного досвіду комунікативної підготовки. Має реалізуватися на основі компетентнісного підходу через фахову, філологічну, психолого-педагогічну підготовку та інтегровані спецкурси. Комунікативні знання мають стати для фахівця основою для здійснення будь-якої комунікації, самореалізації, збагачення особистісного комунікативного досвіду, формування КК.

Доведено, що цього можливо досягти з урахуванням освітнього простору галузевої системи формування і неперервного розвитку КК фахівців митної служби (освітнього простору реалізації моделі формування КК фахівців митної служби). Він дає уявлення про складові системи, взаємодія яких і зумовлює, гарантує неперервний розвиток досліджуваної нами КК. Стосовно критеріїв реалізації змісту комунікативної підготовки, то серед головних було виділено наявність теоретико-методологічних, методичних і практичних знань, необхідних для створення освітнього простору системи неперервного розвитку КК митників.

Розкрито технологічний компонент, що реалізується через інтегровану

інформаційно-комунікаційну технологію, яка 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.

Показано сутність діагностичний компонента, що забезпечує формування стійких уявлень про навколишній світ, себе, про відповідність перлокутивних очікувань, рівень аналізу бар'єрів/ускладнень комунікації, що виникають, прогнозованість професійних комунікативних дій. Реалізується шляхом включення тих, хто навчається, в аналітико-оціночну, пошуково-практичну діяльність. Обґрунтовано доцільність комплексу моніторингових процедур, спрямованих на визначення рівня сформованості комунікативних умінь і відповідності їх управлінським функціям, усвідомлення фахівцями особливостей власної комунікації, самодіагностику комунікативних умінь і ширше — КК.

Управлінський компонент представлено як систему цілей, завдань, планування, моделювання бажаного результату навчання та комунікативної діяльності, кооперації та самоспрямування дій учасників навчального процесу, контролю, регулювання та корекції навчальної та комунікативної діяльності тих, хто навчається. Передбачає спільне вироблення таксономії цілей, узгодження зовнішніх вимог і внутрішніх мотивів учасників навчального процесу, спостереження й самоспостереження, саморегулювання та самокорекцію комунікативної діяльності, координацію, співробітництво у різних ситуаціях взаємодії. Визначено види контролю рівня засвоєння знань, оволодіння комунікативними вміннями та ін. Акцентовано на особливостях управління інформаційною взаємодією в системах „викладач – фахівець”, „фахівець – фахівець”, „фахівець – фахівці”, „викладач – комп'ютер – фахівець” тощо.

Реалізація концептуальної моделі формування КК фахівців вимагала

розробки системи її науково-методичного забезпечення. Основні результати даного розділу висвітлено у семи науково-методичних працях і авторських статтях [281; 282; 284; 286; 294; 307; 308], опублікованих у фахових виданнях України.

РОЗДІЛ 4

НАУКОВО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ФАХІВЦІВ МИТНОЇ СЛУЖБИ

Як було зазначено у розділі 1, 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 [55;108а; 141; 208; 215; 287; 358; 374; 435; 455].

Глибоке і всебічне вивчення у лінгвістиці й суміжних науках проблеми 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.

Процес формування КК фахівців митної служби відбувається, насамперед, у процесі комунікативної підготовки фахівців галузі та удосконалюється в реальній комунікативній діяльності. Тому далі мова йде про систему науково-методичного забезпечення процесу формування КК митників у різнорівневій системі неперервної професійної освіти, яка включає сукупність технологій навчання, особливості їх реалізації, корекцію, що гарантують успішне формування в особового складу митних органів КК.

Рівні компетенції, як було продемонстровано у розділі 2. на прикладі загальних критеріїв і показників оцінки та рівнів якості роботи посадових осіб митної служби, співвідносяться з цілями і завданнями професійної діяльності: чим вагоміші й масштабніші завдання, тим вищий рівень сформованості професійно спрямованої КК вимагається від фахівця. Розуміння цих взаємозв'язків покладено в основу програм комунікативної підготовки для фахівців різного рівня посад.

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 [92]. На наше переконання, комунікативна складова при цьому характеризується сформованістю КК.

4.1 Використання Інтернет-технологій для формування комунікативної компетенції особового складу митних органів

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 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) [326, 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 і відео. Так, Інтернет-технології митні служби використовують 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, боротьбі з тероризмом, організованою злочинністю та розповсюдженням наркотиків”; проекту Місії ЄК EUBAM з прикордонного і митного співробітництва з пост-аудиту; проектів BOMMOLUK-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 [246, 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 326, 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, 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 (довідка № 11/40 від 11.05.09), 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 ураховуючи високі сучасні вимоги до всіх категорій державних службовців, в ДМСУ 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 [362; 363].

Як уже зазначалося, 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” [н178].

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 змінившись, збагатились такими формами та методами, що засновані на дистанційних (відкритих) формах освіти” [263].

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, онлайнне, віртуальне, інтерактивне й доступне для всіх визнавав також український дослідник Б. Шуневич [472].

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 [там само, 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 [там само, 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 [там само, С. 19]. У рамках онлайн навчання (навчання в мережі) ті, хто вчаться, 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 [364].

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 розвиток дистанційного навчання за окремими курсами або модулями [там само].

Нами виявлено, що в ДМСУ розробляються технології і функціональна модель дистанційного навчання, структура його навчально-методичного забезпечення [ст. 364]. Для нашого дослідження важливо, що в зазначеній функціональній моделі передбачено контроль-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. Контроль-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 плани 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 [364]. 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 ДМСУ 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 [364].

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 ДМСУ 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) [, 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 АМСУ і координованого автором пілотного проекту щодо імплементації Професійних стандартів ВМО (довідка № 32-1/69 від 18.05.09р.), 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[515]. 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...” [237].

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 170 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 [515].

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 [515].

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 [69; 95; 326; 350; 422; 441; 497; 505] 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 [515].

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 [, 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 [326, 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 (сетікету) – сукупності норм (правил) поведінки в інформаційному просторі (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)” [65].

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 (.or) – для організацій, com (.co) – 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 [там само, 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 [326, 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 клавiші “Розширений пошук Lycos Pro” (Lycos Pro Advanced Search). У цьому iнтерфейсі 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 iнформації та технологіями, за заголовком або iдентифікатором URL, а також за сайтами, що використовують ту чи iншу конкретну мову [там само, с. 104]. Iнший 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 iнших пошукових програм. Можна вибрати пошук у веб-мережі або пошук серед продукції комп’ютерної iндустрії, iнших 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 iнтерфейс 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 [326, с. 104].

Отже, за умови комп’ютерних комунікацій професійно орієнтований пошуково-iнформаційний 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, iнформаційно-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/).

2. За допомогою ресурсів EnterpriseSearch (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 – ЗМІ”, 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) та AltaVista

(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) здійснити пошук з певної теми а) за ключовим словом, б) за темою, в) вибираючи опцію “список за Веб-сайтами” (list by website). Представте та обґрунтуйте 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 використовувалися 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 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 ДМСУ 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 [326, 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: засвоєння 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 загальноживаного (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) [233; 234]. Усі вони слугують меті удосконалення різних аспектів КК фахівців.

Підтверджено для галузі митної справи думку науковців [262, С. 5–6], 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 уможливується 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 обмінюватися досвідом.

4.2 Використання PR-технології для удосконалення комунікативної компетенції митників

Значення комунікативної підготовки у нових суспільно-політичних та економічних відносинах, коли поняття комунікації, іміджу, публіситі виходять на передній план, неможливо недооцінювати.

Сьогодні без виходу на широкі кола громадськості ефективність діяльності митних органів не буде достатньою. Так, як показали дослідження, проведені на замовлення Східної регіональної митниці харківською Службою соціальної політики [331, С. 262–263], вже відійшов у минуле негативний стереотип митниці як бар'єру між країнами СНД, особливо з Росією, однак, коли йдеться про митницю, розмови супроводжується неприємними тлумаченнями про маловідому службу, її роль та завдання.

Як зазначено в підручнику “Основи митної справи”, розвінчати цей стереотип є завданням самої митної служби [331]. Спонукають до цього й численні порушення митних правил як з боку громадян, так і з боку суб’єктів зовнішньоекономічної діяльності, якими рясніють оперативні зведення з митниць. Тому, роз’яснюючи першим і другим основні положення митного законодавства, своєчасно інформуючи населення про зміни в ньому, маємо можливість у такий спосіб сприяти запобіганню правопорушень, які завдають відчутних матеріальних збитків державі. Ці завдання, в свою чергу, вимагають від співробітників митної служби розвиненої КК.

З’ясовано, що штатною структурою митниць передбачена посада інспектора (старшого, головного) із зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації, тому що відносини з пресою продовжують залишатися одним із найважливіших напрямків роботи митної служби України. Преса служить для ДМСУ, по-перше, каналом широкого інформування суспільства про саму митну службу, а по-друге, джерелом інформації, необхідним для прийняття управлінських і політико-економічних рішень.

У ході дослідження виявлено, що основні обов’язки інспектора із зв’язків з громадськістю полягають у забезпеченні повного комплексу робіт з ефективного і позитивного висвітлення основних напрямків діяльності митниці, організації співпраці з усіма ЗМІ відповідно до обраної стратегії, тактики і графіка виходу матеріалів в окремих друкованих виданнях чи електронних ЗМІ (йдеться про підготовку, розповсюдження та контроль за публікацією матеріалів, підготовку прес-релізів, текстів виступів чи окремих повідомлень, організацію та проведення брифінгів, прес-конференцій тощо); поздоровлення керівників провідних організацій, установ, підприємств регіону з професійними і загальнонародними святами, днями народження, вручення вітальних адрес, листування, запрошення і подяки суб’єктам зовнішньоекономічної діяльності – найбільшим платникам податків (у плані заохочення їм впродовж декількох місяців надаються своєрідні пільги у

вигляді позачергового митного оформлення експортно-імпортних операцій). Наприклад, така практика існує в Східній регіональній митниці [там само] і переконливо свідчить на користь цих заходів, які водночас виступають допоміжними засобами впливу на формування громадської думки по відношенню до митних органів. А з практики роботи Новгород-Сіверської митниці корисними для вивчення досвіду і впровадження в роботу інших митниць, на нашу думку, можуть бути виступи начальника митниці на місцевому телебаченні про роботу митних органів України та митниці з нагоди Міжнародного Дня митника, у зв'язку із затримкою великої партії контрабанди. Заслуговують на увагу також виїзди працівників митниці в складі виїзної громадської приймальні Новгород-Сіверської райдержадміністрації в прикордонні села для зустрічі з жителями (1996 р. — 16 виїздів), в інші села зони діяльності митниці (9); зустрічі з головами сільгосп підприємств району, з випускниками місцевих шкіл. Під час цих зустрічей роз'яснюються питання чинного митного законодавства та завдання, що стоять перед митниками, а також умови прийому на службу в митні органи України [332].

Отже, стратегічні напрямки роботи співробітників митниць щодо зв'язків з громадськістю схарактеризувати можна так: 1) формування й підтримка позитивного іміджу митної служби; 2) профілактика правопорушень митних правил; 3) залучення на роботу в митні органи активної молоді.

Для реалізації цих завдань митному підрозділу необхідно мати підготовлених співробітників з високим рівнем сформованості КК та інформаційну стратегію, яка є загальною і водночас специфічною для кожного акту передачі інформації. Щоразу, коли необхідно щось сказати, слід відповісти на запитання: *чому? кому? що? як? за допомогою яких вербальних і невербальних засобів? коли?* Отже, завданням викладача стає не тільки відпрацювання комунікативних умінь застосування вербальних і невербальних засобів у визначеній ситуації, а навчання розробки та впровадження

інформаційної стратегії, моделі ефективного спілкування (Додаток ?) та ін.

З цією метою викладачам запропоновано використовувати активно такі форми роботи, як *інформаційні повідомлення*, коли основна інформація надається слухачам в стислій формі, та *мозковий штурм*. У дослідженні передбачено застосування розробленої системи комбінованих завдань “інформаційне повідомлення + мозковий штурм” (за принципом від простого до складного), спрямованих на формування комунікативно-мовленнєвих, інформаційно-інструментальних та невербальних умінь. В основу покладено напрацювання проєктів ПРООН та результати впровадження даних форм роботи, у розробці яких автор брав безпосередню участь (довідка № 11/40 від 11.05.09).

Для роботи зі ЗМІ акцентовано на важливості опанування фахівцями комунікативних знань і оволодіння комунікативних умінь, які є найважливішими важелями, що впливають на громадську думку. Формування ефективних і корисних правил і положень щодо роботи з громадськістю, в т. ч. й зі ЗМІ, – це постійний процес, який вимагає високого рівня сформованості КК фахівців, вдосконалення та адаптації до мінливих ситуацій і видобуття уроків з попереднього досвіду.

У роботах багатьох науковців (І. Альошина, С. Блек, С. Серьогін; І. Синяєва, Г. Почепцов) [7; 37; 411; 412; 415; 344; 345] визнано, що важливими компонентами інформаційної стратегії є інформаційне поле та цільова група. У спецкурсі “Формування іміджу митних установ” передбачено низку вправ для визначення інформаційної стратегії та інформаційного поля, зважаючи на інфраструктуру місцевості (велике/маленьке місто, селище), розвиненість інформаційної мережі (моніторинг усіх ЗМІ регіону: цільова група (яка/скільки), частоти ТБ/тираж газети, зона розповсюдження, тематичне й ідеологічне спрямування тощо), настрої місцевих ЗМІ щодо митниці. Стосовно цільової групи, то для митної служби йдеться про широку громадськість (громадян), суб’єктів зовнішньоекономічної діяльності, ЗМІ,

внутрішню громадськість (співробітники митної служби), інші органи державної влади та місцевого самоврядування. Під час підготовки методичного забезпечення спецкурсу нами враховано, що кожна цільова група розподіляється на читачів і слухачів. Як відомо, читачів можна віднести до активних споживачів інформації, котрі на свій розсуд обирають, який матеріал їм читати, і можуть довше зосередитися на ньому. Радіослухачі ж, так само й телеглядачі, становлять аудиторію випадкову, тобто пасивну, тому важливим є час виходу передач в ефір.

Зважаючи на вищезазначене, визнано залежність від адресата використання тих чи інших ЗМІ (радіо- або телепрограма), за допомогою яких можна найповніше і найширше досягти потрібної цільової аудиторії, та формату матеріалів. Акцентовано, що для друкованих ЗМІ (для читачів) слід надавати перевагу коротким повідомленням — яскравим і зрозумілим, насамперед дбаючи про адресність інформації — для широкого загалу, коли йдеться про новини з життя та діяльності митних органів; для громадян — коли роз'яснюються правила переміщення громадянами предметів через митний кордон України; для суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності — інформація з питань митного законодавства в частині, що стосується цього аспекту.

Для підготовки до спілкування з суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності, широкою громадськістю і з журналістами – представниками різних мас-медіа запропоновано й апробовано схему *“чому? кому? що? як? за допомогою яких вербальних і невербальних засобів? коли?”*, якою можна послуговуватися для підготовки до виступу з коментарем (з приводу тих чи інших правових питань), інтерв'ю для преси, радіо, телебачення з основної діяльності митниці. Автором було ініційовано включення до навчальних планів як підготовки, так і підвищення кваліфікації особового складу митних органів декількох спецкурсів, спрямованих на відпрацювання базових комунікативних умінь при використанні всього розмаїття жанрової палітри: від інтерв'ю посадових осіб, коментарів фахівців, репортажів з митних постів та інших підрозділів до тематичних сюжетів, присвячених

конкретній події або окремому напрямку діяльності митниці. Саме такі актуальні знання і вміння відмічають значною мірою ступінь сформованості КК сучасного фахівця в митній службі, тому їм має бути приділена увага під час галузевої комунікативної підготовки митників. Нами розроблено зміст і технологію комунікативної підготовки фахівців митної служби, спрямованої на виконання завдань по роботі з громадськістю, тестові, інформаційні й інструктивні матеріали для її впровадження, як-от: тести самооцінки навичок ведення переговорів, навичок слухання; рекомендації для ефективного спілкування; рекомендації та контрольний лист стосовно проведення презентацій; інструктивні матеріали щодо послуговування технічними засобами комунікації; щодо запобігання бар'єрів комунікації тощо (додатки №№№матеріали EUBAM).

Дослідженням передбачено проведення практичних занять, спрямованих на формування в фахівців керівних посад та резерву на них комунікативних навичок і вмінь, на розуміння, що тексти “для ока” і “для вуха” пишуться різними стилями, що зумовлено особливостями візуального і аудіо сприйняття [140], на застосування теорії для вирішення професійно спрямованих комунікативних задач, опанування методів їх розв'язання

Апробовано виконання різних видів завдань: підготовка до публічного виступу за визначеною темою на основі запропонованої структурно-логічної схеми дій та операцій з підготовки усного виступу (визначення теми і постановка мети виступу, композиційної побудови, складання плану виступу, добір матеріалу для виступу, складання конспекту промови, написання тексту виступу, підготовка до виступу перед аудиторією) та на основі структурно-логічної схеми змісту усного виступу; розробка бесіди за певною тематикою; написання статті, характеристики; проведення й письмовий аналіз опитування; підготовка дискусії за конкретною темою; складання рекомендацій для суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності щодо виконання певних процедур митного контролю; складання плану (річного, квартального тощ) роботи митного підрозділу з громадськістю та ін.

Вважаємо за доцільне впровадження на практичних заняттях *методу „змінюючої тактики”*, описаного в монографії О. Дубасенюк [106, с.50]. Цей метод ділової комунікації дає змогу враховувати індивідуальні комунікативні особливості співрозмовника. Уявлення фахівців митної служби про рольову гармонізацію створюються шляхом розбору їх власної комунікативної поведінки та поведінки співрозмовників у різних професійних ситуаціях за допомогою методу „рольової гармонізації” – методу комунікації, що здійснюється на основі гармонійної ролі партнера по спілкуванню, тобто ролі, яка доповнює іншу в навчальній, трудовій, суспільній, ігровій діяльності [там само].

З метою формування в фахівців комунікативної культури під час роботи з громадськістю ефективними визнано нижченаведені *схеми-алгоритми (технологічні картки)*, які являють собою технологічну характеристику поведінки в стандартній ситуації спілкування, визначають черговість дій комунікантів у певній ситуації. Спочатку схема-алгоритм застосовується під час пояснення особливостей стандартної ситуації. Одночасно слухачам ІПО пропонується визначення алгоритму як викладу послідовності дій у стандартній ситуації, який відображає багатовіковий досвід спілкування у

формі соціально-психологічних еталонів, стандартів і стереотипів. Механізм засвоєння особистістю цих еталонів реалізується як у процесі несвідомого наслідування, так і шляхом цілеспрямованого впливу, наприклад, через навчання.

Зведені рекомендації та інформаційні матеріали представлено в авторських інтегрованих спецкурсах “Комунікаційна політика в галузі державного управління”, “Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби” та навчальних модулів “Формування іміджу митних установ”, “Формування особистості керівника під кутом зору спілкування”, “Позитивний діловий імідж керівника”, “Робота з громадськістю як різновид ділової комунікації”, в опорних конспектах лекцій для магістрів та слухачів ІПО АМСУ, матеріали та рекомендації з яких наведено далі.

У розділі 1. доведено, що під удосконаленням КК дорослої людини можна розуміти різне, але, до того ж, обов’язково навчання такому виду мовленнєвої діяльності як вміння виступати публічно. Тому в авторських опорних конспектах лекцій зацентровано на **публічних виступах**, які дають змогу переконливо впливати за допомогою мовлення на інших людей, уміло доводити власну правоту, якою б не була тема промови – професійна або загальна, теоретична або практична, історична або сучасна, економічна або політична. Перед викладачами постає питання, як навчити успішній комунікації, тобто навчити саме усній мовленнєвій діяльності. Це завдання не є навчання ораторському мистецтву, майстерності лектора чи взагалі мистецтву мовлення, а є завдання навчити вмінню раціонально побудувати звичайне усне висловлювання, яке ми чуємо повсякчас, але так, щоб у ньому були задалегідь ясні для адресанта **мета**, основні **засоби** її досягнення і втілення у кінцевий **результат** – у якесь психологічне новоутворення в свідомості адресата.

Нижче наведено технологічну картку щодо підготовки публічного виступу, яка пропонується для широкого послуговування фахівцям митної служби і була апробована під час занять на курсах підвищення кваліфікації

ІПО АМСУ та в групах магістрів.

Технологічна картка щодо підготовки публічного виступу

Крок перший: підготовка публічного виступу починається з постановки мети. Цілями можуть бути: 1) встановлення і поліпшення відносин, 2) інформування, 3) просування (ідеї, послуги), зміна чогось. *Крок другий:* необхідно оцінити склад аудиторії. Він оцінюється за соціальним статусом, віком, статтю, професійною сферою, етнічним і громадянським складом. Виступ перед телеаудиторією повинен звучати інакше, ніж виступ перед професійною аудиторією. Так, професійна аудиторія може декодувати професійну мову, а перед масовою аудиторією слід говорити максимально просто і доступно. Наприклад, телевізійна передача “Митниця дає “добро”, яка щомісячно виходить на Харківському обласному державному телебаченні, є однією з інформаційно-роз’яснювальних форм роботи серед населення. Зважаючи на специфіку аудиторії й особливості сприйняття розмовних жанрів, тематику передач спрямовано на роз’яснення положень митного законодавства громадянам з використанням конкретних прикладів, коментарів відповідальних осіб митниці. Передачі, адресовані суб’єктам зовнішньоекономічної діяльності, виходять значно рідше і з метою зорієнтувати на нові нормативні документи, тому їх мова є переважно професійною, і через те більш складною.

Складання конспекту промови – це *третій етап* підготовки публічного виступу, незалежно від того, буде виступ усним чи письмовим. Призначення конспекту – логічно і психологічно організувати ідею, яку промовець має намір донести до слухача. Провал багатьох промов полягає в недооцінці саме цього етапу. Що добре говорити експромтом, без підготовки, треба мати професійний вербальний інтелект і певні вольові характеристики, чим може похвалитися незначна частина людей, яким доводиться виступати публічно. Натхнення і сміливості недостатньо для успішної промови. Тому навіть найдосвідченіші оратори готують конспект виступу. Чим досвідченіший оратор, тим коротший конспект. Оратор–початківець повинен скласти повний письмовий текст для

усного виступу. Оратор вищого рівня розробляє розгорнутий план тексту (основні розділи з підзаголовками) і готує тези. Досвідчений оратор може обійтися переліком предметів обговорення або тезами.

Конспект складається з трьох частин – вступу, основної частини, закінчення. Існує ряд методів риторики і логіки, які дають змогу побудувати цікаву, захоплюючу, аргументовану і дієву промову. Слухачам пропонується послуговуватися для поглиблення знань з теми роботами вчених І. Зязюна, Г. Сагач [416], О. Зарецької [119].

Крок четвертий: процес підготовки повинен включати також вибір або попереднє ознайомлення з приміщенням. Це важливо для ефективного озвучення і керування увагою аудиторії.

Крок п'ятий: зовнішній вигляд оратора, голос, рольова публічна поведінка і легкість сприймання промови також повинні бути врахованими під час підготовки виступу. Усі перелічені фактори належать до паралінгвістичного та екстралінгвістичного пластів комунікативної компетенції, яким було присвячено увагу в розділі 1.

Отже, нами виявлено, що підготовка фахівців митної служби до публічних виступів передбачає застосування таких *принципів*:

- *змістовне наповнення* (зміст майбутньої промови слід вірно структурувати, виходячи з мети виступу);
- *логічність викладу* (продумати, як логічно і послідовно викласти промову);
- *схематизм і еталонність* (готувати виступ за визначеними правилами), зробити декілька пробних виступів, поки логіка і структура запропонованих викладачем схем не засвояться, не стануть внутрішньою закономірністю мислення самого оратора);
- *автоматизм* (подальша мовленнєва практика оратора вже без будь-яких зусиль, нібито автоматично, складатиметься так, як він звик робити відповідно до орієнтирів структурно-логічних схем).

У рамках проведеного дослідження передбачено застосування структурно-логічної схеми дій та операцій щодо підготовки усного виступу і структурно-логічної схеми відбору змісту усного виступу, що були описані науковцями І. Альшиною, Г. Почепцовим [107; 108; 334] та покладені автором в основу навчально-методичних матеріалів, що наводяться нижче.

Структурно-логічна схема з підготовки усного виступу

1. Визначення значення теми і постановка мети виступу:

- Які інтереси та запити слухачів?
- Чому слухачам потрібен виступ за даною темою?
- Які наукові знання і яку корисну для них інформацію має дати виступ?

2. Складання плану виступу:

- Продумуючи логіку теми, записати її основні компоненти.
- Вступ (у чому полягає значення теми для цієї аудиторії).
- Основні питання теми та висновки, якими має завершуватися їх виклад;
- Закінчення (теоретичні та практичні питання з теми і завдання для слухачів, які з них витікають).

3. Добір матеріалу для виступу:

- Пошук літератури з основних питань теми та добір із неї того змісту, який відповідає меті виступу.
- Вивчення життєвих явищ (фактів, цифр, ситуацій та інше) для теоретичного аналізу та узагальнення у виступі, щоб слухачі зрозуміли закономірності та тенденції, що лежать у їх основі, стали краще орієнтуватися у реальній дійсності.
- Добір наочних прикладів із практики (громадської та індивідуальної) для ілюстрації і дохідливого роз'яснення складних теоретичних питань.
- Підбір наочності, технічних засобів, продумування мети, часу і засобів їх використання.

4. Написання тексту виступу:

- Підготовка тез (розбиття основних питань теми на підпитання, продумування та формування їх назви, попередніх висновків).
- Розподіл матеріалу з підпитань і підготовка тексту виступу (з помітками про місце використання наочності та технічних засобів, про необхідні змістовні акценти та інше).
- Написання докладного тексту (за необхідністю).

5. Підготовка до виступу перед аудиторією:

- Виділення у тексті (тезах) головних змістовних частин, виклад яких обов'язковий навіть за браком часу.
- Виділення (шрифтом, кольором та інше) головних ідей та висновків, засвоєння яких, безумовно, слід добиватися.

- Розподіл часу на виклад кожного питання і визначення темпу.

Структурно-логічна схема передавання змісту усного виступу

1. Вступ – показ значення теми, її вагомості для слухачів:

- Один-два приклади з життя (економіки, політики, мистецтва, побуту тощо) за темою виступу, які свідчать про наявність проблеми, що вимагає постановки/аналізу;
- Посилання на офіційні державні документи (закони, накази, розпорядження, які вимагають певного порядку діяльності людей, але й популярного роз'яснення для аудиторії).

2. Загальна характеристика об'єкта (предмета) виступу, тобто того явища, події, процесу, якому присвячено виступ.

- Що це таке (визначення поняття)? Які його головні ознаки (якості, риси, функції чи структурні компоненти)?
- Коротка історія об'єкта (виникнення, розвиток, сучасний стан) і яка тенденція його розвитку (прогрес-регрес).

3. Докладний аналіз та оцінка об'єкта розгляду відповідно до мети виступу:

- Структурний аналіз об'єкта (з яких компонентів він складається і що собою являє кожен із них?).
- Функціональний аналіз об'єкта: яку роль відіграє в об'єктивному життєвому процесі, які функції (природні, соціально-історичні, політичні, економічні, правові та інші) виконує.
 - Аналіз і оцінка кожного з компонентів або функцій досліджуваного об'єкта з точки зору інтересів діяльності слухачів.

4. Висновки:

- Які теоретичні висновки щодо викладеного?
- Які напрошуються практичні висновки для діяльності слухачів?
- Які конкретні задачі слухачів у світі цих висновків?

Отже, структура і логіка виступу мають доводити, що тема має не тільки загальнотеоретичне, загальносоціальне, але й конкретно практичне значення для цієї аудиторії, для життя і діяльності слухачів. У чому воно?

Наведені послідовності дій (схеми-алгоритми) є по суті технологічними схемами, до яких так звикли у митній системі. Вони значно полегшують сприймання інформації, її використання і регламентують діяльність.

Активізувати увагу до митних проблем, оперативно повідомити про якусь подію чи актуальні зміни в митному законодавстві – одночасно через усі ЗМІ – дають можливість брифінги, тематичні прес-конференції. Тут доречно сконцентрувати увагу на якомусь одному аспекті, на відміну від “прямих ефірів” на радіо, телебаченні, коли слухачі мають можливість отримати відповіді на будь-які питання (розгалужена тематика).

Важливим аспектом, що наочно підтвердить рівень КК фахівця, виступають його вміння структурувати композиційну побудову промови і бути переконливим. Завдання викладача полягає в тому, що активізувати довіру мовця до себе: він – фахівець, досконало знає свою справу і добре орієнтується в обраній темі (якщо ж не володіє питанням сповна, він може не погоджуватися на інтерв'ю або ж розподілити заздалегідь питання між декількома фахівцями в

силу їх вузько направленої специфіки). Більш того, запропонована вище схема-алгоритм дій та операцій з підготовки усного виступу допоможе під час підготовки виступу сконцентрувати думку, виділити головне, правильно розставити акценти. Для підготовки перших публічних виступів фахівця доречним буде під час комунікативної підготовки зосередити увагу на **композиційній побудові промови**. Розглянемо цей аспект детальніше:

1. Вступ промови

Завдання:

1. Викликати інтерес до теми розмови шляхом показу її корисності для співрозмовників-слухачів.
2. Установити психологічний контакт із слухачами, утворити ефект однодумності.
3. Мотивувати їх активне сприймання промови за допомогою риторичних і навідних питань.

II. Основна частина промови

Завдання:

1. Розкрити суть проблеми (ідеї, підходи, рішення, пропозицій, ініціативи).
2. Аргументувати своє бачення проблеми.
3. Спонукати співрозмовників до обговорення проблеми (якщо є необхідність і час).
4. Підтримати інтерес і увагу у співрозмовників.
5. Управляти аудиторією, спонукати слідкувати за змістом промови.
6. Викликати у слухачів задоволення змістом і стилем виступу, манерою поведінки.

III. Висновки із сказаного

Завдання:

1. Підвести підсумки сказаного (“Що є у цій проблемі важливим для нас?”).

2. Сформулювати свої пропозиції (рішення).
3. Закликати до обговорення або до безпосередніх конкретних дій, якщо рішення прийнято.
4. Відповісти на запитання аудиторії [331; 334].

Тренувальні вправи (виступ, інтерв'ю, вітання, поздоровлення, круглий стіл, дискусія, зустріч з громадськістю, публічний звіт), що проводяться під час практичних занять, мають закласти у свідомості того, хто навчається, що він має бути переконливим мовцем – тільки тоді його виступ на радіо, телебаченні, у газеті, перед загалом матиме сенс. Інакше все буде сприйматися “з точністю до навпаки”.

Узагальнені результати проведених нами у 2001 – 2002 рр. анкетних опитувань слухачів курсів підвищення кваліфікації факультету післядипломної освіти АМСУ (начальників митних постів, начальників пасажирських відділів, заступників, резерву на ці посади) свідчать про те, що митна служба характеризується громадською думкою негативно (66,1 % респондентів). Серед причин називають, перш за все, законодавчі та соціально-економічні фактори, але 8,3 % респондентів називають також невігластво та хамство самих митників (Додатки Т.1, Т.2, Т.3) . Тому актуальним завданням митників можна визнати роботу щодо формування у свідомості громади позитивного уявлення про митницю.

Як свідчить вітчизняна і міжнародна практика, звичайно створенням іміджу займаються служби PR або служби зв'язку з громадськістю і пресою, рекламні агентства, спеціально створені групи професіоналів. У Держмитслужбі, яка розуміє актуальність і необхідність роботи з громадськістю в плані формування іміджу митної служби (наказ ДМСУ № 502 від 11.09. 2000 р. “Про організацію роботи із засобами масової інформації” [299]), ці завдання покладаються на керівника митної установи та/або на митних офіцерів, відповідальних за зв'язки з громадськістю і пресою. Отже, від рівня сформованості їх КК напряду залежить результат: як відношення

громадськості до митної служби як інституції, так і якість відносин із ЗМІ.

На основі аналізу досліджень вітчизняних і закордонних авторів (І. Альошина, С. Блек, Е. Бернейс, Ф. Дейвіс, Ф. Джефкінс, А. Дмитрієв, С. Катліп, А. Ковлер, Т. Лебедева, Г. Почепцов та ін.) [7; 108; 331; 334 тощо], що проводився у рамках науково-дослідної роботи Академії з митницями за темою “Методичні підходи до формування принципів і напрямків роботи підрозділів митних служб по зв’язкам з громадськістю” нами було розроблено для митних установ та апробовано сумісно з фахівцями митної служби авторські практичні рекомендації щодо формування іміджу та загальні правила відносин із ЗМІ, які наведені далі (довідка № 32-1/69 від 18.05.09р.).

Визнано, що **типовий алгоритм формування іміджу** має включати:

1. *Вивчення уявлень*, що склалися у громадськості про об’єкт, чий імідж передбачається створювати.
2. *Вияв певних переваг і очікувань* громадськості, рис і характеристик, якими, на погляд громадськості, має володіти об’єкт, що претендує на позитивний імідж.
3. *Конструювання іміджу* даного об’єкту як відповідь на переваги та очікування громадськості.
4. *Опрацювання стратегії* формування іміджу, *плану дій*.
5. Безпосереднє створення іміджу, тобто *втілення сконструйованої моделі* у реальність. Реалізація стратегічного й оперативного планів.
6. *Контроль за реалізацією плану*, вимірювання проміжних результатів, коригування при необхідності як самої моделі, так і стратегій та дій щодо її втілення в життя.
7. *Моніторинг* сформованого іміджу, діяльність щодо його підтримки і, при необхідності, модернізації.

Під час тренувальних вправ обговорювались і відпрацьовувались також правила роботи із ЗМІ, тому що саме співрозмовник-журналіст, на наше переконання, може надати допомогу мовцю: він контролює хід думки мовця,

його засоби мовлення, як вербальні, так і невербальні. Гірше, звичайно, якщо журналіст не розуміється на темі, про яку йдеться, або упереджено ставиться до мовця чи його організації.

У роботі з пресою слід пам'ятати загальновизнане правило, що митниця як і будь-яка інша організація зацікавлена у висвітленні тільки позитивних фактів своєї діяльності або вигідної для себе інформації. Преса ж зацікавлена в ідеях та матеріалах, на основі яких можна побудувати журналістські матеріали, що викличуть зацікавленість у читачів. Преса, головним чином, публікує матеріали гостросоціального характеру – на злобу дня або загальнозначимого (для галузі, суспільства) характеру. Тому інформація, яку надає митна установа, повинна подавати новини або підтримувати елементи новин, а цьому вже слід навчати.

Зв'язок з пресою є досить відповідальною діяльністю. В епоху широкого інформаційного, комунікаційного простору громадська думка формується в значній мірі під впливом того, що люди читають чи чувають у ЗМІ. Саме тому керівники організацій і спеціалісти по зв'язках з громадськістю покликані диригувати відносинами між своєю організацією та ЗМІ, підтримувати інформаційний баланс. Виявлено, що *основні принципи відносин із ЗМІ* полягають у наступному [296]:

1. *Гнучкість та адаптивність до ситуації*. Організація, що претендує на широку позитивну відомість, безперечно мусить мати план роботи зі ЗМІ. Однак у роботі з позаплановими запитами гнучкість може бути більш переважною перед жорстко обмеженою політикою.

2. Розв'язання проблеми некомпетентного та недобросовісного висвітлення у ЗМІ роботи організації або події чи факту, що стосується організації, – це *акредитація представників ЗМІ*.

3. *Надання ЗМІ одного голосу*, що дозволяє сформулювати позицію організації в цілісній і без протиріч формі. ЗМІ надають перевагу багатьом судженням з метою отримання яскравої та мальовничої картини, що для

організації не завжди виграшний варіант. Усім в організації має бути відомо, що лише конкретна персона уповноважена повідомляти інформацію зовнішньому світу від імені організації.

4. Не пропонуйте в якості “споукперсони” першу особу організації. Перша особа може бути хорошим керівником або професіоналом, що однак недостатньо для широкого публічного успіху. ЗМІ часто наполягають на діалозі саме з першою особою. Іноді це має сенс – у переломні моменти історії організації. У більшості ж випадків краще *запропонувати ЗМІ підготовлену “споукперсону”*, яка має достатньо знань та досвіду роботи з фокусами, вибриками репортерів із ЗМІ.

5. *Не завжди прислухайтесь до поради юриста.* Робота юриста – захищати організацію від проблем у суді. Проблеми з судом громадської думки можуть бути більш вагомими, тому слідуйте правилу 6.

6. *Не чекайте, поки буде зібрано факти, щоб оскаржити несправедливі звинувачення в адрес організації.* Своєчасне оскарження продемонструє публіці, що ви не збираєтесь приймати необґрунтовані звинувачення.

7. *Не обов’язково відповідати на кожне запитання.* Відповісти потрібно тільки на ті питання, з якими ви зможете впоратися.

8. *Заперечуйте, якщо ваша позиція невірно відображена публічно.* Якщо ЗМІ роблять помилки, викажіть своє незадоволення. Зателефонуйте репортеру, вимагайте виправлення помилки. Якщо Ви цього не зробите, помилка піде далі, поки не стане медіа-фактом. Вігорідність помилок знижує процедура попереднього узгодження матеріалу до його запуску до друку.

9. *Не тримайте журналістів на короткому повідці.* Робота журналіста – добути інформацію, незважаючи на наслідки. Роль фахівця по зв’язках з громадськістю — бути адвокатом для своєї організації. Поки обидві сторони розуміють і поважають позицію одна одної, співпраця з журналістами буде в інтересах організації.

10. *Поділяйте інформацію зі спільниками.* Ваші співробітники, суміжні

організації, клієнти можуть бути корисними у роботі з громадськістю і мас-медіа. Тому вони мають бути поінформовані щодо позиції організації відносно предметів інтересу ЗМІ.

11. *Тактичний програш може зберегти стратегічну позицію у громадській свідомості.* Ви можете програти баталію зі ЗМІ, але виграти тривалу війну за довіру громадськості. Посадова особа, яка своєчасно публічно визнає свої помилки, має можливість зберегти довіру до організації.

Отже, якщо виходити з вищенаведених принципів, то, з одного боку, для Держмитслужби корисно залучати до співпраці кореспондентів газет, радіо і телебачення. А з іншого боку, фахівцям по зв'язках з громадськістю слід бути уважними в принципових питаннях: коли йдеться про роз'яснення окремих положень митного законодавства чи змін у ньому, щоб сторонні журналісти не припустили суттєвих помилок, не зважаючи за потрібне точно дотримуватися букви закону. Як наслідок, читачі можуть бути по суті дезінформовані.

У ст. 2 Закону України “Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні” написано: “...не допускається вимога попереднього погодження повідомлень і матеріалів, які поширюються друкованими засобами масової інформації, (...), крім випадків, коли посадова особа є автором поширюваної інформації або дала інтерв'ю” [297, ст. 2]. Тобто, якщо працівник митниці сам готує матеріал для публікації чи у нього беруть інтерв'ю з приводу тих чи інших питань, він має право вимагати від ЗМІ попереднього перегляду матеріалів, щоб заздалегідь пересвідчитися в тому, що офіційна думка митної служби викладена вірно.

Щодо статей Митного кодексу, які стосуються висвітлення пріоритетних для громадян видів діяльності митної служби, наказів, які викликають інтерес у широкого загалу, автором було запропоновано проведення консультації між ЗМІ та Держмитслужбою, вироблення правила висвітлення роботи ДМСУ та її підрозділів у ЗМІ.

Усний виступ перед аудиторією або ж перед камерою/мікрофоном дуже

емоційна справа в силу, перш за все, її незвичності, неординарності. Зрозуміло, щоразу, коли представник митної служби спілкується з пресою (в широкому розумінні), він пам'ятає, що представляє не лише себе, а й митні органи в цілому. Вміння володіти словом, аргументи, інтелект, навіть зовнішній вигляд — усе “працює” на позитивний імідж митниці. Спрацьовує ефект “перенесення”, “персоніфікації митної служби”.

Завдяки впровадженню різноманітних вправ, через слово, жест, міміку та ін., завдяки наданій можливості самореалізуватись у різноманітних професійно спрямованих комунікаціях, виразити себе, відчутти себе фахівцем, який володіє розмаїттям комунікативних умінь, ті, хто навчаються, мають можливість під час виконання вправ звільнитися від надлишкових емоцій та переживань, пов'язаних з публічними виступами. Більш того, відчуття задоволення від вдало знайденої під час тренувань та втіленої в мовленнєву дію аргументації усного виступу (у тому числі й невербальної) посилює переконливість мовця та його переконаність в успішності створюваних ним комунікативних дій, а тим самим і його вплив на слухачів. Досвід проведення тренувальних вправ підтвердив, що підготовка на вербальному і невербальному рівнях допомагає подолати хвилювання.

Відпрацюванню вербальних і невербальних прийомів слугують **рольові ігри** (“Мікрофон”, “Збори”, “Прес-конференція”, “Нарада”, “Наставник” тощо), під час яких відпрацьовуються не лише вміння переконливого мовлення, але й вміння керувати своєю невербальною поведінкою (не боятися відеокамери та мікрофона, не “бігати” очима по приміщенню, а дивитися прямо в об'єктив або ж на співрозмовника, приховувати хвилювання тощо). Викладач пропонує обіграти приклади, якщо якийсь предмет тримати у руках: це може бути якийсь документ (він не виглядатиме на екрані зайвим, до того ж, для більшої переконливості на нього можна послатися) або ж лист паперу з викладеними аргументами за темою промови (час від часу в нього можна буде зазирнути, щоб не втратити логічну послідовність аргументації). Викладач заохочує також

слухачів запропонувати та програти ролі за їх сценарієм, що допомагає зняти невпевненість чи напругу, яка може бути у слухача стосовно даної ролі, теми або формату комунікативної дії, а також допомагає відпрацювати мовленнєву (вербальну і невербальну) поведінку в різних ситуаціях.

Виступ від імені організації зобов'язує посадову особу до переконливої комунікації, тому під час комунікативної підготовки значна увага приділяється засвоєнню правил аргументації в усному виступі та правилам привертання й утримання уваги. На основі аналізу праць з PR [7; 301; 344; 345; 415], нами виокремлено основні правила аргументації в усному виступі, яким посадова особа, що готується до публічного виступу повинна приділити значну увагу. Ці правила відносяться до вербального рівня комунікації (вербальні засоби).

Правила аргументації в усному виступі

1. Тактично вигідніше спочатку наводити найбільш сильні аргументи.
2. Яскравий доказ або суттєве заперечення корисно зробити коротким і вимовити стисло.
3. Слід пам'ятати про те, що факти самі по собі мало впливають на людину, тому що потребують обмірковування і наступних висновків. Тому доцільно наводити факти у зв'язку з висновками, що випливають з них.
4. Не втратити нагоди навести сильний аргумент у вигляді міркувань: “якщо..., то...”.
5. Використати аргументи перш за все для обґрунтування своєї позиції, а не з метою критики думок опонентів.
6. Наводити як аргументи цифровий матеріал, але називати не приблизні, а точні цифри (особливо у випадках, коли цього потребують обставини).
7. Прагнути частіше посилювати один доказ іншим, але без протиріч.
8. Не переконувати опонентів у помилковості їх думки. Достатньо обґрунтувати переваги власної точки зору.

9. Використовувати активну, а не пасивну побудову фрази: замість “це може здійснитися...”, “слід зробити висновок...” слід використати фрази “ми це здійснимо...”, “можна зробити висновок...”.

Слухачам пропонується обговорити наступний приклад. Інформуючи представників засобів масової інформації, під час прес-конференції про результати роботи Служби у 1998 році, її колишній Голова Юрій Соловков відзначив стабільність спрямування до державної скарбниці мита та інших платежів Державною митною службою України і підтвердив це фактами: “щоденні відрахування Державної митної служби в бюджет становлять 10,7 – 10,8 млн. грн.”, “до кінця року керівництво Держмитслужби планує довести обсяг митних надходжень до бюджету до 3-х мільярдів гривень”. Яскравим моментом його виступу, де були враховані правила наочної аргументації, став такий: “Цікавий той факт, що на утримання одного працівника митниці витрачається, у середньому, 3,4 грн. в день (з бюджету ж лише 1,67 грн.). Тобто за день на утримання всіх працівників митної служби з бюджету витрачається приблизно 30 тис. грн.”. Під час обговорення аудиторію слід підвести до висновку, якщо така думка не пролунає в аудиторії до того, що у порівнянні з цифрами, які надходять до бюджету, роль митної служби стає вагомою, а цифри переконливими. Крім того, “спрацьовує” фактор співставлення, а тим самим програмується вплив на позитивне відношення до митної служби, на розуміння, навіть співчуття [335].

Прийоми привертання й утримання уваги в усному виступі

Наступний момент, про який слід пам’ятати мовцю, це прийоми та засоби привертання й утримання уваги в усному виступі. Вербальні засоби підтримки мовленнєвого контакту та привертання уваги були описані у даному розділі вище. Тепер ми зосередимось на конкретних **прийомах** як вербального так і невербального рівнів, а саме:

1. Несподіваність. Використовувати у мовленні несподівану і невідому слухачам інформацію, а також яскраві формулювання з “оживляючим ефектом”.

2. Гумор. Не “засушувати” промову. Включати в усний виступ смішні, парадоксальні приклади, веселі жарти, цікаві історії. Дуже добре в устах митника “спрацьовують” анекдоти про митницю, тобто це означає: ми проблему знаємо і намагаємося її вирішити.

3. Співпереживання. Захоплено описувати події, які пов’язують із співрозмовниками; використовувати такі факти, які спонукали б аудиторію до співпереживання, співчуття.

4. “Провокація”. На короткий час викликати у слухачів реакцію розбіжності з викладеною інформацією (її оцінкою).

5. Питання. Частіше слід формулювати питання, які звернені до співрозмовників. Краще починати запитання зі слів “Чому...?”, “Чим пояснити...?”, “У чому полягає причина...?”, “Чи ви згодні...?”

6. Паузи у промові. Вони посилюють напруженість, залучають співрозмовників до обговорення проблеми (обмірковування ідей, пропозицій). Крім того, паузи у виступі відновлюють зоровий контакт з аудиторією.

7. Зміна темпу і тональності. Найважливіші думки і складні проблеми слід виділяти гучністю голосу і більш повільним темпом мовлення.

8. Мовленнєві накази. Періодично слід використовувати у промові вирази типу: “Зверніть увагу на...”, “Уявіть собі, що...”, “Майте на увазі...”

9. Експресія. Слід обирати такі формулювання, які помітно відрізняються від звичного стилю (яскраві порівняння, влучні словосполучення).

10. Апеляція. При необхідності використовувати посилання на авторитет співрозмовників і відомих для аудиторії фахівців (теоретиків і практиків) [334].

Проведений нами аналіз форм і змісту роботи з громадськістю, яку проводять митниці свідчить про те, що прес-центри митниць вищезазначені прийоми привертання й утримання уваги в усному виступі активно використовують і для підготовки письмової інформації, яка адресована

широкій читацькій аудиторії.

Обговорюючи у групах слухачів ІПО і магістрів *прийоми привертання й утримання уваги в письмовому повідомленні* на прикладі статті з газети “Гарт” від 14.02.97 року “Митники вірять у “народну” прикмету: чим більший мінус на градуснику – більше їде “градусів” до Росії” [335], викладач підводить слухачів до висновку, що серед прийомів, по-перше, використано прийом несподіваності, який закладено вже у самій назві “митники вірять у “народну” прикмету”. Для посилення зацікавленості відразу ж використовується наступний прийом утримання уваги – гумор (“чим більший мінус...”). Відмічаються навмисні паузи, застосовані вже в першому реченні (“Наприкінці грудня митники міжнародного пропускного пункту “Трем’яч” стали вірити ... у народну прикмету”), зміна темпу і тональності (починається як казка, а далі переходить до жанру інформаційного листка), зміна лексики від загально побутової (“міцненький напій”, “народна прикмета”) до професійної (“бюджет”, “платежі”, “митник”), питання-звернення (“А як же з мільйоном доларів?”) – усі ці прийоми спрямовані на підтримку контакту із співрозмовником.

До речі, існує думка [7], що читача легше зацікавити (а відтак і переконати), коли автором публікації виступає сторонній журналіст, а не посадова особа. Інакше кажучи, коли не сама митниця говорить про себе, а про неї розповідають інші. Ступінь довіри й позитивного сприймання інформації, а через те й митниці, значно підвищується, особливо, коли автором є відомий журналіст, що має власну специфіку (в тому числі жанрову) побудови й подання матеріалу.

Прийнято вважати, що навчати спілкування і професійного написання текстів потрібно лише журналістів і спеціалістів PR. Але від керівника будь-якого рівня значна роль спілкування вимагає професійного управління своєю комунікативною діяльністю. А це, у свою чергу, передбачає наявність у керівника цілого ряду комунікативних умінь, одним з яких є вміння писати

тексти “для ока” і “для вуха”. Успішний текст для письма повинен витримати саме прискіпливе вивчення. З іншого боку, слухач має лише одну можливість прослухати і зрозуміти повідомлення. Якщо слухач не сприйняв його з першого разу, воно вже майже не має шансів бути сприйнятим узагалі. Тому завданням “письменника для вуха” є “згребти слухача швидко” – на самому початку промови [там само]. Тексти для вуха слід писати короткими фразами, уникаючи довгих і складних речень – вони важко сприймаються на слух, а також не слід зловживати довгими, важкими для вимови словами. Їх важко не лише вимовляти, але й сприймати.

Саме ці особливості сприйняття різних ЗМІ диктують жанрово-змістовні правила, за якими слід готувати матеріали. Відомо, що для радіо і телебачення більш характерні короткі повідомлення. Тому відповідальні представники митниць готують переважно короткі сюжети або “закадрові” повідомлення про затримання на кордоні, про вилучення або конфіскацію валюти, товарів та інших предметів. Викладач звертає увагу також на те, що слід пам’ятати про психологію людей, які схильні співчувати порушникам, вбачаючи в них “жертву закону”. Якщо не йдеться про контрабанду наркотиків, зброї, культурних цінностей, є ризик викликати швидше роздратування, ніж розуміння. З цих же причин не варто розповідати про “дрібні” затримання. На наше переконання, в руйнуванні усталених стереотипів та створенні нового образу митниці найбільш ефективними і психологічно впливовими визнаються факти: “митниця дає прибуток державі”, “затримка крупних правопорушників”, тобто ефект “корисності” і т. ін.

Слухачам пропонується проаналізувати використані у статті прийоми та оцінити емоційний вплив, який справило на них наступне повідомлення з матеріалів “Митниця інформує”, що були підготовлені прес-центром Новгород-Сіверської митниці наприкінці 1998 року для газет Семенівського і Коропського районів: “...До кінця року керівництво Держмитслужби планує довести обсяг митних надходжень до бюджету до 3-х мільярдів гривень. Ця

цифра зрозуміло могла б бути вагомішою, коли б громадяни більше поважали Закон. За останні три тижні жовтня, в зоні діяльності митниці, громадяни, що слідуєть через митний кордон України допустили ряд порушень чинного законодавства.

10.10.98 р. громадянин Росії Щ. поза митним контролем намагався ввезти іноземну валюту в Україну на загальну суму близько 19 тисяч гривень. Співробітники митниці разом з прикордонниками громадянина затримали, порушено кримінальну справу...” [335]. Далі було наведено ще 8 прикладів порушень.

Такі короткі повідомлення, тематичні добірки (приклади порушень, скажімо, ст. 118 Митного кодексу України, до речі, найбільш поширені серед громадян) можна супроводжувати роз’ясненнями міри відповідальності за скоєне порушення. Тоді наведені приклади порушень служитимуть переконливою ілюстрацією до чинного митного законодавства. Важливо, що інформація починається з прийому апеляції (“посилання на авторитет” — керівництво Держмитслужби), що також повертає й посилює увагу читача.

Спираючись на праці І. Альошиної [7] виокремлено і запропоновано слухачам *універсальні правила написання текстів у сфері зв’язків з громадськістю*.

Правила підготовки текстових матеріалів:

1. Простота речень. “Не більше однієї ідеї і не більше одного образу в одному реченні” – за Бабелем.

Речення повинні бути трохи більшими, ніж підмет, присудок і додаток. Короткі речення забезпечують легкість і швидкість виступу. Вони допомагають досягти ясності. Так, речення довжиною у 8 слів і менше читаються дуже легко. А складні речення — близько з 30 слів сприймаються дуже важко.

Ритм тексту визначається сполученням речень, які мають певну довжину. Найбільш вдалим вважається ритм, який утворюється реченнями: довге, коротке, дуже коротке, трохи довше. До того ж середня довжина речень не

повинна перевищувати 20 слів. Набагато краще, якщо це буде 12–15 слів.

Не менш важливо слідкувати за довжиною параграфів – вона теж має бути невеликою. Редактори ЗМІ віддають перевагу параграфам довжиною у 50-70 слів. Один із способів тримати довжину параграфу малою – це обмежити його трьома – чотирма реченнями. Чим ширше аудиторія, яка сприймає текст виступу, тим ширше потенційне коло однодумців.

2. Прості речення. Укладачі текстів для ЗМІ користуються повсякденною мовою своєї аудиторії. Тому довгих слів повинно бути не більше ніж одне з десяти. Використання іменників для позначення предметів дозволяє уникнути прикметників і прислівників, які захаращують текст повідомлення.

3. Переконливість. Позицію автора треба підтримати – фактами, цифрами, документами – настільки, щоб переконати співрозмовників у правильному зображенні подій. Вдала промова, репортаж, повідомлення повинні відповідати правилам: “покажуй, по-перше, розповідай, по-друге”. “Показ” означає образну подачу повідомлення, яка дає можливість іншим учасникам мовленнєвої взаємодії бачити події очима їх учасників. Прийом показу утворює у адресата/ів ефект присутності, що посилює емоційний вплив матеріалу, а тим самим, його дієвість.

4. Природність стилю. Писати повідомлення, статті, замітки, прес-релізи слід тією мовою, якою ви розмовляєте.

Для написання успішних інформаційних повідомлень для газет, а також теле- і радіоновин використовується відома у журналістиці форма “перевернутої піраміди”. Ця форма означає, що всі важливі інформаційні матеріали мають бути викладені на самому початку тексту – в одній–двох перших фразах або абзацах. Решта інформації розташовується далі у порядку зниження значущості. І якщо перша фраза не привернула уваги читача, стаття може здатися йому такою, що не заслуговує на прочитання. Крім того, редактор часто скорочує текст прес-релізу. Це просто зробити, відрізавши нижній, як правило, менш інформативний кусок тексту. Тобто початок

повідомлення-новини – найкритичніший його елемент. Він має містити відповіді на запитання: *ЩО, ХТО, ДЕ, КОЛИ, ЧОМУ і ЯК* трапилось.

Доцільно зацентрувати увагу слухачів на тому, що форма прямого розкриття подій на початку властива прес- і ньюз-релізу. Існує також форма, де на початку новини повідомляються якісь специфічні, незвичайні риси події, а лише потім розповідається суть того, що трапилось.

Визнаючи факт, що імідж не базується на абстрактних речах, а на невеликих, але наявних фактах діяльності організації або особистості, завданням митної служби є управляти змістом новин про неї. Це значить: не лише співпрацювати зі ЗМІ, але й працювати на *створення матеріалів для преси* (оповідань, статей, чуток, анекдотів про митницю), необхідних у плані управління громадською свідомістю. Зважаючи на те, що на посаді інспектора по зв'язках з громадськістю в митних підрозділах часто працюють не журналісти, більш того, як свідчить наше дослідження, інформацію про поточні події, що можуть привернути позитивну увагу громадськості, готують для ЗМІ “винуватці” цих подій, то формувати й удосконалювати комунікативні уміння в аспекті підготовки матеріалів для преси необхідно у особового складу митних органів як в системі навчання, так і підвищення кваліфікації. За результатами проведеного у березні 2001 р. опитування начальників митних постів (Додаток Т.1), 45, 5 % респондентів відзначили потребу в систематичному навчанні та методичних рекомендаціях з питань роботи з громадськістю.

Можна припустити, якщо висвітлення діяльності організації у ЗМІ має найрізноманітніший характер, громадська думка може дійти свідомого ставлення до неї. Інформація має відображати попередні досягнення організації, проливати світло на керівників: яку користь (політичну, фінансову, соціальну тощо) керівники й організація приносять державі, конкретному регіону. З метою формування і підтримки позитивної громадської думки про себе, для забезпечення бажаної поведінки суспільства щодо митної служби

саме начальники митних підрозділів мають контролювати рівень, якість і своєчасне надання пресі відповідальними особами таких матеріалів:

1. Бекграундери, тобто інформація сучасного новинного характеру. Ця новина не є сенсацією, вона про нові напрямки діяльності, про поточні заходи. Чим більша організація, чим вище її значимість у вирішенні актуальних проблем суспільства, тим більше необхідне розміщення бекграундерів у пресі. Необхідно, хоч це і нелегко, переконати ваше керівництво у тому, що інформувати про себе пресу треба постійно. Бекграундер може містити інформацію, що доповнює більш короткий прес-реліз.

2. Ньюз-, або прес-реліз – це повідомлення, що містить важливу новину чи корисну інформацію для широкої аудиторії [7].

3. Медіа-кит – другий за значимістю засіб PR після прес-релізу. Прес-кит містить декілька видів матеріалів, потенційно корисних для преси: прес-реліз, бекграундер, біографія, фото і ще один-два інших матеріали. Кит призначено для відповіді на найімовірнішу реакцію преси у зв'язку з заявою організації. Медіа-кит також може містити факт-листи, а також листи “питання та відповіді”. Завдання керівника, спеціаліста з питань PR або фахівця по зв'язках з громадськістю — вирішити, як багато і яка інформація має бути включеною у прес-кит.

4. Особисті, або авторські статті. Це статті, удавано підписані посадовою особою конкретної організації, частіше пишуться спеціалістом PR. Авторські статті представляють керівника як експерта і підвищують репутацію організації та імідж керівника як джерела, що заслуговує на довіру. Організація нерідко використовує копії таких статей у прямій розсилці з метою формування та підтримки свого позитивного іміджу.

5. Оглядові статті інтегрують досвід декількох організацій у галузі. Такі оглядові статті можуть ініціюватись як виданнями, так і керівниками або спеціалістами PR організацій.

6. Факт лист – це короткий документ, який компактно відображає

профіль організації, посадової особи, події. Факт-листи звичайно підтримують інформацію прес-реліза або бекграундера і є редактору підручним джерелом ресурсних матеріалів для статей. Типовий односторінковий факт-лист включає короткий опис організації, сфери її діяльності, прізвища керівників, місцезнаходження, важливу статистику, короткий опис історії організації.

7. Форма “Питання-відповідь”. Вона часто заміняє чи доповнює факт-лист інформацією, яка найбільш вірогідно матиме попит. У такій формі дається перелік питань, що часто ставляться, і дає на них відповіді.

8. Біографія. У біографії перелічуються факти про конкретну особу. Більшість організацій ведуть збірник біографій усіх вищих керівників. Такі біографії зберігаються для можливого швидкого використання у новинах.

9. Фотографії використовуються для підтримки текстових матеріалів. Основними вимогами до них є: чітке зображення, виразність, правильний вибір кута і точність зйомки.

10. Заяви. Вони покликані проголосити чи прояснити позицію/політику організації з якихось питань [пор.: 7Алешина].

Нами наведено перелік і зазначено функції лише тих видів матеріалів, які можуть використовуватись у митному дискурсі. Як свідчить практика, крім репортажів про події — про затримання контрабанди, про зустрічі з місцевою громадськістю, прес-конференції і т. ін., — особливу цінність становлять три головні форми висвітлення: інтерв'ю, прес-релізи, загальноінформаційні (у т.ч. звітні) повідомлення для громадськості (брошури, статті).

Тому фахівці митниць під час виконання тренувальних вправ мають навчитися при написанні матеріалів для преси дотримуватися загальних **правил укладання текстів у PR**: мета та ідея повідомлення мають бути сформульовані до складання текстів. Ідея повідомлення має: 1) мати відношення до читача газети; 2) привернути увагу читача; 3) зворушити читача; 4) знаходитися в полі інтересів читача – дотримання цих вимог значно підвищить шанси на публікацію відісланого до газети прес-релізу. Після

встановлення мети та ідеї комунікації розробляється чернетка повідомлення, що навчає організувати послідовний виклад тез та аргументів повідомлення.

На необхідність уміти готувати матеріали для преси вказують отримані нами в ході дослідження статистичні дані з митниць. Так, тільки для проведення роботи щодо роз'яснення чинного законодавства серед жителів зони діяльності Новгород-Сіверської митниці у 1996 – 1-му півріччі 1997 рр. в газеті Семенівського району “Жизнь Семеновщины” було надруковано 24 статті інформативного плану, в газеті Коропського району “Коропська правда” – 8, в обласній газеті “Деснянська правда” – 6 матеріалів, дві статті вийшли в київській газеті “Посередник” за підписом працівника прес-центру Державного митного комітету (колишня назва Державної митної служби). Фактам затримання контрабандних товарів на посту “Трем’яч”, а також роботі підрозділів митниці було присвячено статті в обласній газеті “Гарт”, з якою митниці вдалося налагодити добрі зв’язки і дійти взаєморозуміння. У зв’язку з передачею в 1997 році митного поста “Бахмач” до складу Новгород-Сіверської митниці районна газета помістила два інформаційних матеріали прес-центру митниці. У газеті Новгород-Сіверського району “Радянське полісся” за той же період було надруковано 29 статей інформативного плану, а також виступи начальника митниці, заступника начальника митниці, начальника відділу митних доходів та платежів, начальника по роботі з особовим складом, інспекторів вантажного відділу й відділу митних доходів та платежів [332].

Виявлено, що профілактично-роз’яснювальна робота з населенням проводиться митними підрозділами за кількома напрямками і фахівці, які її проводять, обіймають посади різного рівня. Тобто, слід брати до уваги необхідність удосконалення рівня усного і писемного ділового мовлення фахівців різних напрямків роботи і різного рівня посад, що уможливорює наявна система комунікативної підготовки, яка, до того ж, ще і постійно розвивається.

Для планування роботи з громадськістю, іміджевих кампаній важливим виступає знання позитивних і негативних стереотипів громадськості щодо

митної служби; прийомів і засобів, необхідних для охоплення цільової аудиторії та впливу на неї; урахування вже наявних і напрацьованих ресурсів. Визнано, що моделювання комунікативних ситуацій, конструювання іміджів здійснюється різними засобами PR і реклами (чіткого розподілу між ними не існує). Більш того, дія окремих засобів може бути посилена їх погодженням.

Безперечно не всі рекламні засоби необхідні для формування іміджу керівника або силової структури, якою є митна служба. Нами було взято за основу перелік з понад 400 прийомів PR і реклами, запропонований І. Вікентьєвим [301, С. 80 – 86]. Даний перелік у 2000-2002 рр. ми запропонували 158 слухачам з 8 груп курсів підвищення кваліфікації АМСУ під час викладання спецкурсу “Формування іміджу митних установ”. Ними було виокремлено 169 із загальноприйнятих прийомів PR і реклами, які їх структурним підрозділом або ними особисто використовуються у роботі, а також ті, які б могли використовуватись, але з різних причин ці можливості не задіяні. Детально хід і результати даного експерименту описано у розділі 5.

До найбільш поширених респонденти віднесли 32 засоби, які, у свою чергу, можна розподілити за групами: 1) засоби встановлення та підтримки контакту (прохання, вибачення, поздоровлення); 2) засоби ділового писемного мовлення (звіт, лист, скарга, список, матеріали для преси); 3) засоби усної ділової комунікації (переговори, застереження, співбесіда, діалог, дискусія: відкрита для преси й у вузькому колі, дебати, конференція); 4) інструменти митного дискурсу (закон, Митний кодекс, розслідування); 5) екстралінгвістичні засоби (підбір кадрів, добровільні помічники, команда однодумців, лідери думок, рейтинг). Зрозуміло, що деякі з наведених у переліку прийомів, використовуються лише для роботи з внутрішньою громадськістю (співробітниками митної служби). Але, як вже зазначалося, це одна з важливих цільових аудиторій Держмитслужби.

Результати опитування підтвердили, що у кожному з підрозділів митної служби залежно від його рівня (регіональна митниця, митний пост, відділ та

ін.), використовується від 50 % до 70 % зазначених засобів. Тобто, комунікативна діяльність працівника митної служби охоплює широке коло завдань, які ускладнюються відповідно до потреб часу. Передбачається, що працівник вміє вирішувати широкий спектр питань: від проведення митних процедур, роботи зі зверненнями громадян до іміджевих заходів.

Дійсно, митна служба розгортає діяльність по пропаганді своєї роботи в ЗМІ, проводить конференції і прес-конференції; намагається створити позитивне ставлення до митниці у суспільній свідомості. Фахівцям, які працюють на митницях, доводиться опановувати прийомами роботи з масовою свідомістю безпосередньо на практиці, коли не вистачає ні теоретичних знань, ні досвіду. Як вже зазначалося, ця робота ускладнюється ще й тим, що у громадській думці вже є певний образ митниці і окремих її працівників, який не завжди відповідає реальним фактам, що пояснюється низьким рівнем компетентності і стереотипами кодів взаєморозуміння. Саме за цих умов роботу по створенню позитивного образу митної служби необхідно обґрунтувати сучасними науковими досягненнями у галузі “Public relations”, соціолінгвістики, прагматики. Респондентами була підкреслена необхідність збільшення кількості навчальних годин на викладання спецкурсів “Формування іміджу митних установ” і “Позитивний діловий імідж керівника”.

Отже, поширюється саме поняття КК, і вона стає невід’ємним складником професійної підготовки фахівців митної служби. Вже від керівника будь-якого рівня і все частіше від просто фахівця в умовах професійної діяльності вимагається наявність організаторських і комунікативних здібностей, високий рівень професійно орієнтованої КК. Це потребує, на нашу думку, *інтегрованого характеру* спецкурсу з формування КК фахівців митної служби, складовими частинами якого розглядаються модулі з формування іміджу митних установ та з формування особистості керівника під кутом зору спілкування.

Автором на курсах підвищення кваліфікації АМСУ було апробовано

зазначений спецкурс як за модулями окремо, так і як інтегрований спецкурс. Програмою *інтегрованого спецкурсу “Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби”* передбачено такий зміст:

Модуль 1. Формування іміджу митних установ

Мета модуля: розкрити сутність поняття іміджу, його значення, можливості, описати технології, форми, засоби і прийоми формування іміджу установи/особистості з акцентом на комунікативні (вербальні та невербальні) засоби; сприяти мотивації особистості в удосконаленні її комунікативної компетенції.

Тематичний план:

1. Відомості про PR. Загальне і відмінне суміжних понять: імідж, реклама, публіситі, пропаганда.
2. Інструментарій утворення уявлюваних світів: символи, ритуали, міфи, чутки, анекдоти, ТБ тощо.
3. Типи іміджів.
4. Імідж як комунікативне програмування.
5. Технології побудови/реконструювання іміджу: типовий алгоритм формування, позитивний діловий імідж керівника.
6. Організація роботи зі ЗМІ.

Форми роботи: лекційно-практичні заняття, тренувальні вправи, тренінг.

Зважаючи на предмет нашого дослідження і вищевикладений матеріал, перший авторський спецкурс нами представлено тільки у вигляді плану, а другий описано більш детально.

Модуль 2. Формування особистості керівника під кутом зору спілкування

Мета модуля: навчити методологічно правильно проводити зв'язок між теоретичними доктринами і практикою; створити передумови для формування і розвитку особистості керівника під кутом зору спілкування; сприяти розвитку його професійно орієнтованої комунікативної компетенції; соціально-

психологічній адаптації особистості; навчити навичкам і прийомам ділового спілкування, засобам формування іміджу.

Тематичний план

1. Вступ до теорії спілкування

Культура спілкування. Норми міжособистісних відносин. Типи відносин “керівник – керівник”, “керівник – група”, “керівник – підлеглий”. Емоції і почуття при спілкуванні. Спілкування при взаємодії. Спілкування як взаєморозуміння.

Форми роботи: лекція, ділова гра, тестування.

2. Ділова комунікація: теоретичні домінанти

Поняття ділової комунікації. Форми ділової комунікації: усне і писемне ділове мовлення. Поняття професійно орієнтованої КК, її структура і зміст. Відповідність структури комунікативних умінь багаторівневій моделі управлінських функцій.

Форми роботи: лекція, практичне заняття, тестування, .

3. Загальні правила успішної комунікації

Мистецтво говорити: короткі відомості з історії риторики. Знайомство, привітання, прощання. Офіційні і церемоніальні форми рекомендації. Встановлення контакту з групою. Комунікативне завдання і засоби впливу. Засоби і прийоми привертання й утримання уваги. Зміст і етика мовлення. Переконлива комунікація. Вербальні і невербальні засоби мовлення. Індивідуальність і конфлікт. Уміння володіти собою.

Форми роботи: лекція, ділова гра, тренінг.

4. **Публічні виступи**

Мета модуля: удосконалення комунікативної компетенції особистості шляхом навчання норм вербальної/невербальної комунікації і відпрацювання вмінь усного мовлення.

Тематичний план

1. Вербальна ділова комунікація.

2. Підготовка публічного виступу.
3. Правила аргументації в усному виступі.
4. Композиційна побудова промови.
5. Прийоми привертання й утримання уваги в усному виступі.

Форми роботи: лекція, практичне заняття, тестування, круглий стіл.

5. Робота з громадськістю як різновид ділової комунікації

Мета модуля:

Тематичний план

1. Поняття роботи з громадськістю.
2. Поняття іміджу і публіситі. Імідж як актуальна форма ділової комунікації.
3. Загальні правила відносин із ЗМІ.
4. Засоби і прийоми роботи з громадськістю.
5. Матеріали для преси. Правила підготовки текстових матеріалів.

Форми роботи: лекція, ділова гра, тестування.

Форми контролю: самостійна творча робота (написання матеріалу для преси, підготовка конспекту промови, розробка рекомендацій щодо роботи з громадськістю для свого підрозділу, самооцінка, заповнювання контрольних листів тощо)

У ході апробації та пілотування було підтверджено, що більш результативною така підготовка виявилася для магістрів та слухачів ІПО, які мають на достатньо високому рівні сформовані комунікативні та організаторські вміння.

У цьому аспекті, на наш погляд, було доцільним створення при АМСУ у 2008 р. підрозділу по зв'язках з громадськістю (що автор ініціював з 1998 р.), бо його діяльність дала змогу: надавати ЗМІ акцентовану, доцільну і правдиву інформацію про роботу митної служби і Академії; запобігати з'явленню тенденційної і відверто фальшивої інформації про Держмитслужбу; виробити концепцію створення образу митника і митниці у масовій свідомості;

передбачати і запобігати конфліктів у межах митної служби і з громадськими установами; вивчати громадську роботу митниць і корегувати її.

Ці заходи відповідають сучасним світовим вимогам до структур, зацікавлених в інформуванні про свою діяльність, пропагуванні позитивного образу фахівця і організації (*тут*: митника і митної служби взагалі). На нашу думку, це уможливорює удосконалення роботи митних служб, прищеплення українському суспільству і світовій громадськості уявлення про ДМСУ як державну службу, гідну поваги і шани. Доцільним виявилось також проведення науково-дослідної роботи з теми, соціологічних опитувань громадської думки, особливо, коли до цього залучені фахівці митниць, про що свідчать представлені в розділі 5 результати керованої автором роботи творчого колективу “Академія-митниця”.

Діяльність підрозділу по зв'язках з громадськістю в тісному співробітництві з іншими підрозділами Академії, у першу чергу, соціологічною лабораторією, відділом міжнародних зв'язків, кафедрами з навчання мов та інститутом післядипломної освіти дала змогу: формувати і розвивати особистість митника; сприяти соціально-психологічній адаптації особистості; організовувати і керувати спілкуванням з цільовою аудиторією (групами громадськості); формувати і розвивати професійно орієнтовану КК співробітників митної служби (насамперед, володіння навичками і прийомами ділового спілкування, його стратегією і тактикою; засобами формування іміджу); вчити адаптуватися до будь-якої ситуації, коригувати комунікативну поведінку й оцінку суб'єктів спілкування; розвивати суспільство і суспільні відносини.

З огляду на отримані перші позитивні результати зацентровано увагу на доцільності та необхідності подальшої розробки та впровадженні в навчальний процес інтегрованих навчальних спецкурсів.

Вважаємо, що найважливішою перевагою послугоування PR-технологією є можливість висловлення власних поглядів і переконань,

аргументованого заперечення, спростовування хибної позиції опонента, формування логіки й доказовості суджень, стислості й точності викладу, обстоювання своєї думки, творчого співробітництва.

Головна мета викладача – активізація участі слухачів, виявлення їх знань та здібностей, власних поглядів щодо тих або інших тем з урахуванням свого досвіду. Дана PR-технологія дозволяє кристалізувати й сконцентрувати ідеї та думки, заохочувати участь, справляти враження на співрозмовника, формувати та розвивати комунікативні вміння на рівні як усного, так і писемного мовлення, розвинути вміння відповідати/не відповідати на питання або ставити уточнювальні питання, підготувати до комунікативної дії у ситуації непередбаченого спілкування.

Результатом впровадження PR-технології мають стати зміни в характері комунікативної поведінки та взаємодії як тих, хто навчається, так і тих, хто навчає: позитивна динаміка рівня комунікативних умінь; формування орієнтації на врахування емоційного стану партнера по взаємодії, активізація слухачем власного досвіду та власної позиції тощо.

Вищезазначені технології є ефективними для висловлення власних поглядів і переконань, аргументованого заперечення, спростовування хибної позиції опонента, формування логіки й доказовості суджень, стислості й точності викладу, обстоювання своєї думки, творчого співробітництва, стимулювання толерантності. Вимагають створення рефлексивної атмосфери, яка заохочує до виникнення нових ідей, способів комунікативної діяльності.

Вищезазначені PR-технології для вдосконалення КК митників, ігрові, діалогічно-дискусійні можуть бути реалізовані під час організації різних форм навчання. Вони орієнтовані на продуктивне оволодіння тими, хто навчається теоретичних положень професійної комунікації та практичне їх застосування, містять завдання для самоконтролю, самостійного опрацювання навчального матеріалу, інструктивні матеріали до виконання цих завдань.

Чітко визначені критерії оцінки якості виконаних завдань (скажімо,

виступу, проведеної бесіди, написаної статті тощо) сприяють більш об'єктивному контролю й самоконтролю з боку викладача та інших членів групи.

4.3 Використання технології інтегрованого навчання для розвитку іншомовної комунікативної компетенції митників

До важливих компонентів будь-якої цільової компетенції, що забезпечують успішність її формування і розвитку, відносяться вміння процесуального і результативного самоконтролю, об'єктами яких виступає відповідна цільова компетенція або домінанта ступеня навчання. Для вищих навчальних закладів, системи підвищення кваліфікації такою є іншомовна КК.

Під впливом комунікативного підходу було визнано, що КК має бути основною метою при вивченні мови [526]. За твердженням В. Лукашенко, в терміні КК розкривається сутність комунікативного підходу у викладанні мови [206, С. 5].

На сьогоднішній день мовна професійно спрямована освіта знаходиться в явному протиріччі з вимогами, які висуваються сучасним суспільством до фахівців, чия робота пов'язана із сферою зовнішньо-економічної діяльності. Традиційна для радянської та пострадянської освіти методика навчання іноземної мови, яка забезпечувала на достатньо високому рівні володіння навичками читання і перекладу, а також глибоке знання граматики, виявилася нездатною виконати вимоги соціального замовлення – формування професійно орієнтованої КК фахівця.

А відтак наше дослідження пов'язано з конкретизацією компетентносних вимог до іншомовної підготовки митників і розробкою технологій формування та удосконалення їх КК.

Володіння іноземними мовами є однією з важливих умов професійної підготовки працівників митних органів України, бо застосування іноземної

мови в їх роботі передбачає спілкування без перекладача з іноземними громадянами, використання іноземної літератури з питань, які належать до компетенції митних органів, а також перекладацьку діяльність в інтересах служби [365; 366]. Як бачимо, спектр використання мови в роботі митника дуже широкий і кожен вид професійної мовленнєвої діяльності вимагає різного рівня сформованості комунікативних умінь.

Державна митна служба України питанням забезпеченості митних органів фахівцями, що володіють мовами, приділяє велику увагу. Тут слід виділити роботу у трьох напрямках: 1) добір фахівців з мовною вищою освітою, 2) полімовна підготовка курсантів АМСУ, 3) постійне удосконалення іншомовної комунікативної компетенції фахівців немовного профілю в рамках системи комунікативної підготовки в ДМСУ. Відносні показники забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою свідчать, що 2 % – 2,5 % від загальної кількості фахівців у ДМСУ мають вищу освіту за напрямком “іноземні мови”. Так, у період 1994 – 2001 рр. в абсолютних показниках це становило 297 чол. (1994 р.), 431 чол. (1996 р.), 392 чол. (1997 р.), 356 чол. (2001 р.). Але, на нашу думку, достатньою підставою для висновку щодо необхідності знань іноземної мови для виконання посадових обов’язків фахівцями митної служби є той факт, що серед критеріїв забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою вивчається показник “фахівці за напрямом “іноземні мови” (Додаток У). Динаміка забезпеченості митних органів у 1994 – 2001 рр. свідчить про стабільне зростання питомої ваги фахівців правознавців та економістів із значним зниженням показників за напрямом “іноземні мови”. Це пояснюється відкриттям у 1997 р. відомчого ВНЗ, який готує за юридичним, економічним та технічним напрямами.

Ще більш показовою є наявність аналогічної порівняльної статистики по всій митній системі. Станом на червень 2001 р. було проаналізовано атестований персонал 61 митного органу ДМСУ, вивчено співвідношення фахівців за спеціальностями “правознавство”, “економіка”, “іноземні мови” до

загальної кількості атестованого особового складу як по кожному митному органу, так і по митній системі в цілому. Відносні й абсолютні показники наведено в “Порівняльній таблиці забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою за спеціальностями, які необхідні в митних органах для виконання службових обов’язків” (Додаток Ф). Тобто ДМСУ відносить іноземні мови до спеціальностей, які необхідні в митних органах для виконання службових обов’язків, чим і викликаний наш інтерес до цього аспекта комунікативної компетенції фахівця митної служби.

За твердженням Н. Волкової технологічність освітнього процесу виступає показником його якості, бо дає відповіді на запитання “Яким чином здійснювати підготовку?” [66, С. 193].

Точки зору вчених щодо поняття педагогічної технології повно розглянуто в дисертації Н. Волкової [там само, С. 193 – 195]. Для нашого дослідження важливо, що педагогічна технологія відображає тактику реалізації освітніх технологій і базується на знанні закономірностей функціонування системи „педагог – середовище – той, хто навчається” у певних умовах навчання (індивідуального, групового, колективного, масового тощо). Їй притаманні загальні риси і закономірності реалізації навчального процесу незалежно від конкретного навчального предмета. Педагогічна технологія може містити в собі інші спеціалізовані технології, що застосовуються в інших галузях науки і практики, наприклад, PR-технології, інформаційно-комунікаційні технології тощо.

Розуміння загальної мети процесу іншомовної комунікативної підготовки фахівців митної служби (забезпечення комунікативної компетентності у здійсненні професійної комунікації), особливостей їх професійної комунікативної діяльності вимагало адекватної технології, яка спроможна забезпечити „запуск” внутрішніх механізмів саморозвитку, самореалізації й самовдосконалення особистості митника у різновидах професійної комунікації, зміну стереотипів та усвідомлення необхідності особистісних змін, поетапне

відпрацювання окремих комунікативних умінь та навичок, рефлексію своїх досягнень у професійному й особистісному зростанні і як результат – набуття особистісного досвіду встановлення безпосередніх та опосередкованих взаємозв'язків у системах „комунікант 1 – комунікант 2”, „комунікант 1 – комп'ютер – комунікант 2”, пошуку інформації (система „комунікант – комп'ютер”), формування в митників ціннісного ставлення до КК. Жодна з відомих педагогічних технологій не може у повному обсязі вирішити поставлені нами завдання, тому вважали за необхідне виділення нової, комбінованої, поліфункціональної педагогічної технології.

Згідно з принципами системного підходу щодо реалізації сукупності запропонованих завдань технологію процесу організації комунікативної (у т.ч. й іншомовної) підготовки фахівців митної служби розглядаємо як **комбінацію декількох технологій**: *технології інтегрованого навчання*, що є гармонійною сукупністю PR- та традиційних особистісно-орієнтованих технологій (ситуативного навчання, ігрових, інтерактивних, діалогічно-дискусійних), спрямована на інтеграцію змістів суто професійного (*митного*) і гуманітарного спрямування, на 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 необмеженої опосередкованої комунікації. Реалізація даної технології можлива завдяки побудованій моделі формування КК, яка на основі компетентнісного підходу, з урахуванням динаміки особистісного комунікативного досвіду, організації комунікативно спрямованої підготовки та самоосвіти має забезпечити сформованість КК у фахівців митної служби.

У розділі 1. було розкрито ключові структурні компоненти КК фахівців у галузі митної справи (когнітивна компетенція, лінгвістична компетенція, мовленнєва компетенція, особистісна (поведінкова) компетенція), констатовано, що кожна зазначена компетенція структурно є складне утворення, доведено, що в галузі митної справи КК фахівців корелює з

інформаційною компетенцією. А відтак нашу увагу було акцентовано на формуванні у фахівців митної служби як в системі навчання, так і підвищення кваліфікації усіх складників КК.

Зважаючи на те що автор безпосередньо брав участь у розбудові та становленні системи комунікативної підготовки в АМСУ і Держмитслужбі, було ініційовано, апробовано і впроваджено підходи, технології, методи і форми організації процесу формування КК, які на даний час стали загальноновизнаними і поширеними, а на початку дослідження (1998 р.) йшлося про педагогічні інновації, що описано у даному розділі нижче.

Дослідженням передбачено, що іноземні мови в Академії митної служби України мають міжпредметну спрямованість. У навчанні мови зацентовано, насамперед, не на вивченні культурологічних особливостей народу, мова якого вивчається, а на відпрацюванні сукупності універсальних стереотипів професійної комунікативної поведінки майбутнього фахівця.

Безперечно, КК як мета навчання іноземної мови у ВНЗ передбачає не лише знання мовної системи, а й практичне володіння мовою, тобто відповідний рівень сформованості мовленнєвої і соціокультурної компетенцій. Це складна діяльність, яка відбувається на основі набутих знань, навичок і вмінь, забезпечить можливість брати участь у міжкультурній комунікації. Зауважимо, що сучасне розуміння міжкультурної комунікації (Н. Бориско, Л. Рудакова) як діалогу культур, кожна з яких являє собою складне утворення “культура-мова-особистість”, сягає ще ідей В. Гумбольдта, Р. Якобсона, У. Вайнрайха. Вона може бути як рецептивною, так і репродуктивною/продуктивною. КК передбачає засвоєння екстралінгвістичної інформації, необхідної для адекватного спілкування і взаєморозуміння, що неможливе без принципової тотожності загальних відомостей комунікантів про оточуючу дійсність.

Так, наприклад, процес глобалізації, який прописує певний політичний і професійний контекст дає розуміння кроків, які впливають і в подальшому

будуть впливати на педагогічні умови формування компетенцій фахівців у галузі митної справи. З одного боку, на основі аналізу стратегії розвитку ВМО на 2009 р. (www.wcoomd.org), ми дійшли висновку щодо ролі іншомовної КК в галузі митної справи, а саме: ВМО серед головних своїх програм розвитку митних служб країн-членів ВМО, до яких належить і Україна, виділяє ІКТ, а виконання цієї програми вбачає у підтримці, насамперед, електронного навчання англійською мовою за тематичними модулями митного спрямування та адаптацію цих модулів національними мовами. Слід брати до уваги, що розроблені ВМО Рамкові стандарти безпеки і спрощення світової торгівлі SAFE передбачають у практичній діяльності використання передової електронної інформації для ідентифікації вантажів з високим ступенем ризику [н512], а це на світовому рівні потребує від митників знання, насамперед, англійської мови та правил спілкування.

З іншого боку, слід брати до уваги полімовну політику, яка чітко просліджується у багатьох країнах. Глобалізація потребує розширення мовного спектру так само, як інших специфічних ініціатив, щоб запобігти новим розмежуванням. У “Програмі розвитку полімовної концепції у Співтоваристві в інформаційному суспільстві” від 21.11.1996 р., Маастрихському договорі (<http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/dat/11992M/htm/11992M.html#0001000001>) європейські держави разом поставили акцент на полімовну концепцію в рамках ЄС і зобов'язалися сприяти розвитку вивчення мов [361, С. 19].

Перед професійною освітою постали у зв'язку з цим завдання щодо розвитку іншомовної КК, а саме: поглибити взаємозв'язок мовного і фахового навчання (іноземна мова як мова професії, мовні практичні заняття, іноземна мова для знайомства з іноземними електронними ЗМІ і т. ін.); удосконалити програми навчання і підвищення кваліфікації з іноземних мов для професійної діяльності; досліджувати європейські стандартні мови і підходи до їх навчання; адаптувати міжнародні професійні стандарти під національні потреби; навчити

вільного спілкування на всіх рівнях, розвинути вміння оцінювати й аналізувати мовні факти, які зустрінуться в процесі навчання, з метою їх активного і успішного використання в процесі ділового спілкування. Все це означає, що необхідно забезпечити оволодіння нормою усної і писемної мови. Хоча кожен з аспектів навчання комунікації (від самої мови до ораторського мистецтва й комунікативних прийомів формування позитивного іміджу мовця) має свою специфіку, свою методику, у викладанні ми спираємося, насамперед, на три основні завдання: а) практичне використання; б) загальноосвітній рівень; в) виховне значення. Ці завдання ще в 30-х роках були сформульовані Л. Щербою [341], який першим обґрунтував диференціацію мети навчання залежно від соціального замовлення суспільства й умов навчання.

Наприкінці ХХ– початку ХХІ століття просліджується загальна освітянська тенденція щодо введення в навчальні програми спецкурсів з ділового мовлення (як українською, так і іноземною мовами), курсів української та першої іноземної мови для активної комунікативної діяльності, другої іноземної мови, які розглядаються як можливість удосконалення та розширення іншомовної КК. Науковці переконані (Н. Бориско, С. Ніколаєва, Л. Паламар, М. Пентелюк) [259; 260; 261; ст343; 344], що засвоєння вищезазначених предметів сприятиме формуванню мовних і мовленнєвих умінь як інструменту пізнання дійсності, розкриття творчих здібностей, які можна виразити, насамперед, засобами мови. Що стосується іноземної мови, то в наукових працях було відмічено брак системи знань, продуманого викладення мовного матеріалу з метою розвитку комунікативних здібностей, навчання однаковою мірою грамотного як усного, так і писемного мовлення [343; 344].

Для ефективного розвитку КК необхідні нові підходи до формулювання концепції неперервної професійної освіти з урахуванням актуального значення комунікативного аспекту, нові технології і нова система мовної підготовки. У зв'язку з цим постало також питання про технології і методи формування й

удосконалення КК особистості. Можна припустити, що для сьогодення актуальними є інтегровані та інтерактивні технології навчання та їх комунікативні методи.

Звісно використовуються різноманітні методи навчання мови. Вже сама їх класифікація свідчить про те, що існує чимало способів навчання з урахуванням функціональних особливостей мови і змісту освіти. На думку Л. Паламар, різні методи – це різні орієнтири для викладача, якими він може користуватися у своїй діяльності [136, С. 13].

На сьогодні відомі класифікації методів навчання мови за джерелами знань, за способом взаємної дії викладача і студента, за рівнем пізнавальної діяльності студентів [370]. Актуальним залишається розвиваюче навчання, що дає поштовх розвитку розумової діяльності тих, що вчаться, а це, в свою чергу, сприяє формуванню комунікативних дій. Активність того, хто навчається, виникає в тому випадку, коли у нього є певний інтерес до предмету. Як писав Дж. Брунер, забезпечити інтерес до навчального предмету легко, коли навчання проходить в контексті життя й дії, але стає важким, коли навчання носить абстрактний характер [371].

Пошуки нових технологій і методів викладання мови, нових способів презентації найважливіших лінгвістичних явищ привели до нового бачення своєї місії як викладача, який з транслятора знань стає посередником у здійсненні успішної комунікації. У ході дослідження виявлено: для сьогодення актуальними є *інтегровані та інтерактивні технології навчання* та їх комунікативні методи. А втім послуговуються активно сукупністю загально визнаних старих та апробованих на різних контингентах методів та нових, ще не широко розповсюджених через брак компетенцій тих, хто навчає/навчається, або недостатню матеріально-технічну базу, що має забезпечувати актуальну комунікативну підготовку тощо. З означених причин відбувається послуговування декількома звичними методами і водночас апробація нових технологій.

На наше переконання, на початковому етапі навчання мови активно застосовується *пояснювальний та ілюстративний метод*, які спираються на набуті раніше лінгвістичні знання та вміння. Так, у методичних вказівках “Deutsch nach Englisch” автор наводить рекомендації і завдання для самостійної роботи щодо використання зазначених методів, які показали позитивний результат у всіх навчальних групах.

У своїй практиці використовуємо і *систематизуючий метод*, що об’єднує в єдину систему розрізнені знання, одержані у різний час. Систематизація може бути поурочна, тематична (найбільш типова для викладання іноземних мов), предметна, міжпредметна і т. ін. Інтегровані курси стають в останні роки нормою для середніх, вищих навчальних закладів, навчальних установ системи післядипломної освіти, тому використання систематизуючого методу для навчання мови дорослого контингенту оправдане, звичне і результативне саме в плані розвитку КК.

Наш досвід підтвердив висновки видатних учених С. Борхударова, Л. Булаховського, А. Реформатського, Б. Серебряннікової, Л. Щерби, Н. Ярцевої, що при впровадженні полімовної концепції особливого значення слід надавати *порівняльному методу (методу співставлення мовних явищ у різних мовах)*. Високі результати були показані курсантами, що вивчають іноземні мови однієї групи, наприклад, англійську і німецьку. Завдяки методу співставлення інтенсифікується мислення, прискорюється засвоєння граматичних, фонетичних правил, форм, міцніше засвоюється весь матеріал.

Численна кількість вправ різного рівня складності (від простого до складного) наведена автором у методичних вказівках “Deutsch nach Englisch”. Так, наприклад, на дошці в стовпчик написані слова англійською мовою, студентам пропонується написати поряд зазначені слова німецькою мовою, щоб утворилися однокоренні пари: *houm – Haus, men – Mann, come – kommen, have – haben, hello – hallo*. У співставленні таких пар слів швидко засвоюється як саме їх значення, так і різниця в їх написанні. На думку Л.

Булаховського, порівняльний метод найбільш удалий і саме він підказує тонкощі споріднених мов [372, С. 76].

В Україні порівняльним методам присвячені дослідження багатьох вчених [373, С. 4 – 8]. Їх думки зводяться до того, що цей метод є одним із найефективніших в умовах двомовності. Досвід автора за останні десять років викладання підтверджує цей висновок. Авторські апробовані нароби з формування іншомовної КК на основі порівняльного методу викладено у праці “Методичні вказівки для самостійної роботи “Deutsch nach Englisch” , написаній у співавторстві з Н. Ревізонською.

Серед найефективніших методів навчання слід виділити *тренувальний та імітаційний методи*, що спираються на комунікативні вправи, а також *трансформаційний метод* (перетворення), що широко використовується у зарубіжній методиці, оскільки трансформація речень, текстів дає можливість ширшого кола використання мовних засобів, розширення меж функціонування мови. Н. Хомський та ін. пропонують цей метод застосовувати у процесі навчання з дорослими, де широко використовуються вправи на складання й трансформацію речень, мікротекстів [136]. Певні мовні одиниці використовуються тут свідомо, а тому користувачам мови необхідно пам’ятати, що вживання тих чи інших мовних одиниць можна програмувати з метою досягнення необхідного прагматичного ефекту, як було показано в розділі. 1.2.

Сьогодні постає основна проблема підвищення цілеспрямованості навчання, мотивації, актуалізації опорних знань, активності пізнавальної, трудової та оцінюючої діяльності [374]. Саме тому *функціонально-комунікативне навчання мови* нефілологів є тим основним методом, що допомагає вирішувати ряд складних теоретичних та методичних питань на сучасному етапі. Комунікативне навчання передбачає організацію процесу навчання як моделі процесу спілкування (Коростишев, Пассов, 1987), тобто у комунікативному принципі втілена основна мета навчання мови, оскільки мовленнєва діяльність стає в центрі уваги [373] і в ній проявляються два

моменти: а) дії мовлення, їх мотив, мета, ситуації, умови їх реалізації; б) результат, ефект цього процесу, тобто усний чи писемний текст з контекстом [136, С. 32].

Автор брав активну участь у пошуках нових форм і методів комунікативної підготовки, нових підходів до навчання мови відповідно до “Програми розвитку полімовної концепції у Співтоваристві в інформаційному суспільстві” від 21.11.1996 р. [361, С. 19]. Дії Співтовариства спрямовані на розвиток європейського виміру в освіті, особливо шляхом викладання та якомога ширшого розповсюдження мов (гл. 3, ст. 149, п. 2), та зміцнення співпраці країн у сфері професійної освіти (гл. 3, ст. 150, п. 3) [там само, С. 126 – 127].

Серед головних інновацій, що були впроваджені, починаючи з 1998 року, в практику викладання мови в АМСУ за безпосередньої участі автора та його ініціативи, слід виділити, насамперед, зміни в технології навчання (1-3) та організації навчального процесу (4), а саме: 1) навчання іноземної мови шляхом викладання профільюючої дисципліни; 2) впровадження полімовної концепції, коли обов’язковим є вивчення двох іноземних мов; 3) впровадження інтегрованих технологій; 4) формування груп з першої (для АМСУ) іноземної мови на основі добрих показників з іншої іноземної мови, яка вивчалася у школі.

У митній системі передбачено для різного контингенту різні форми роботи з навчання мови й удосконалення мовної підготовки [ст367; 368]. Контингент поділяється на курсантів АМСУ очної і заочної форм навчання; слухачів факультету післядипломної освіти АМСУ; працівників митних органів, які використовують мову у роботі і готуються до складання галузевих кваліфікаційних іспитів з іноземних мов. Різний контингент потребував різних підходів, форм і методів навчання.

Програма і зміст навчання іноземної мови в
Академії митної служби України.

Мова є специфічною формою дії людини. Для розвитку мовленнєвих умінь на заняттях з іноземної мови важливо про що і як спілкуються комуніканти. Сьогодні мова йде про професійно спрямовану face-to-face-комунікацію, тобто безпосередню інтеракцію між людьми з різних культур, та про Інтернет-комунікацію. Таким чином, *комунікативні заняття готують до завдань*, які дозволяють оперувати мовою, вже на самому занятті опробувати її дію, вплив. Тому такі заняття називають ще орієнтованими на поведінку, вони дають змогу навчитися прогнозувати і спрямувати за допомогою мовних засобів бажану вербальну і невербальну поведінку співрозмовника.

Логіка укладання навчальних програм і планів та наукового дослідження потребувала урахування наукових розробок щодо концептуальних підходів до навчання вербальної комунікації, які існують у вітчизняній та іноземній лінгводидактиці. Так Вишняков С.А. показав, що найбільш розповсюдженими з них є: індивідуалізація і активізація навчання, соціокультурна і комунікативна його направленість, взаємозв'язане і аспектне навчання видам мовленнєвої діяльності [248]. Процес включення курсантів і фахівців в активну позицію по мобілізації внутрішніх потенційних резервів особистості, які спрямовані на звикання до нових умов життєдіяльності і засвоєння навчальної програми, обумовлений професійно-психологічними, індивідуально-віковими особливостями, а також характером міжособистісних відношень.

Авторська програма з іноземної мови для курсантів Академії передбачає комплексне навчання мови та забезпечення взаємозв'язку всіх різновидів мовленнєвої діяльності. Поєднання загальних аспектів мови єдиними вимогами здійснюється на основі ретельного добору тематики та мовного матеріалу. *В основу навчання покладено принципи інтегрованого, функціонального та комунікативно-діяльнісного підходів*, які мають на меті розвинути та закріпити навички володіння іноземною мовою майбутніми митниками-професіоналами. Тому змістом навчання є комунікативний напрямок сфери спілкування – навчально-професійна, суспільно-політична, соціально-культурна та соціально-

побутова сфери. Під час навчання головна з них – навчально-професійна.

Основними напрямками навчання усного мовлення мають бути вимоги до стабільних знань, які реалізовуватимуться у вмінні вести бесіду як на загально-побутові теми, так і на виключно специфічні митні, як того потребує професійний обов'язок.

У плані аудіювання курсанти повинні розуміти монологічне та діалогічне мовлення у різних за рівнем офіційності ситуаціях спілкування під час безпосереднього контакту з представником іноземної країни, а також у звукозапису.

Курсанти повинні читати оригінальну художню літературу, а також тексти професійного спрямування, кваліфіковано використовуючи моніторинг інформації у практичній роботі митника.

Дуже важливим є продуктивне володіння письмовим мовленням для оперативного використання під час виконання професійних функцій.

Кінцеві задачі навчання реалізуються у вигляді конкретних поетапних завдань і вирішуються частково або повністю протягом усього терміну навчання: навчального року, семестру, практичних занять, а також під час консультацій та індивідуальних занять.

Програма включає професійну, суспільно-політичну, соціально-культурну та соціально-побутову тематики. Професійний аспект, зокрема, є профілюючим.

Програма передбачає формування КК курсантів на базі вивчення таких тематичних блоків, як “Митниця” (з урахуванням багатоаспектності її діяльності та функцій), “Людина та суспільство”, “Міжнародне життя” та інші, дібрані на основі їх соціального значення у процесі комунікації та професійно-ділового спілкування.

Обсяг лексики, що має бути засвоєно, складає 3000–3500 лексичних одиниць, із котрих 700–800 становлять митну термінологію і 500–550 – суспільно-політичні та зовнішньоекономічні лексеми [365].

Курс практичної фонетики зорієнтований на вивчення закономірностей функціонування граматичних форм в усному та письмовому текстах. Виконання великої кількості комунікативно-спрямованих вправ сформує навички та вміння граматично правильного оформлення усного та писемного висловлювання (тексту). Врахована поступовість у зростанні складності в граматичних завданнях та вправах. Використовуються активні/інтерактивні форми навчання (рольові та ділові професійно орієнтовані ігри тощо), засоби ІКТ та технічні засоби навчання та контролю (лінгафонний кабінет, графопроектор, відеозйомка тощо).

У процесі навчання практичні задачі пов'язані із задачами гуманістичними. Це, перш за все, вдосконалення особистих якостей майбутнього митника та формування зацікавленості у самоосвіті. Тексти підручників, навчальних посібників, художніх творів та періодичних видань, сайти професійних асоціацій, як-от: ВМО, Міжнародної асоціації автоперевізників, які висвітлюють сучасне життя суспільства і, що дуже важливо, місце та значення митних органів у цьому житті, сприяють розширенню світогляду, розвитку мислення курсантів. Тут є необхідною кореляція принципів проблемного навчання і принципу комунікативної спрямованості, які є базовими у методології навчання вербальній комунікації. Твердження комунікативно-проблемного принципу навчання обумовлено переважним використанням у навчальному процесі послідовного рефлексу саморозвитку, тобто головної характеристики сумісного процесу діяльності – її суб'єкту, а також важливістю стимулювання творчо-пошукової активності студентів у залежності від їх реальних комунікативних потреб і посилення мотиваційних факторів цього навчання. Одним з таких факторів, що активно впливає на мовну підготовку курсантів, стала наша ідея залучити курсантів-стажерів до впровадження спецкурсів за фахом німецькою мовою, факультату "Німецька мова для професії". Мотивація – можливість підготуватися і скласти міжнародний іспит з отриманням міжнародно визнаного сертифікату "Deutsch

für den Beruf”, розвинути свою професійно орієнтовану іншомовну компетенцію. Необхідним компонентом навчання є інформація та певні культурологічні знання про країни, мова яких вивчається.

Взаємообумовленість результативності самостійної діяльності курсантів і фахівців по формуванню комунікативних умінь і роботи над собою у плані розвитку особистісних якостей і сформованості самопрограмування раціональної послідовності у виборі навчальних курсів і дій, самоконтролю, процесу самостійної діяльності, самозвіту про її результати дали змогу формувати потребу і готовність у курсантів і фахівців у подальшому самовдосконаленні професійно орієнтованої КК, що є головним і вирішальним підсумком їх мовної підготовки в умовах навчання в системі неперервної професійної освіти.

Значна увага приділяється постійному контролю мовленнєвих навичок курсантів у всіх різновидах мовленнєвої діяльності – поточній, проміжній та підсумковій контроль, само оцінювання – з використанням як традиційних форм навчання (контрольні роботи, семестрові диференційні заліки та екзамен у VIII семестрі для 1-ої мови і у VII семестрі для 2-ої мови), так і нетрадиційних (бесіди, професійно орієнтовані ділові ігри, міжнародні іспити, конференції, олімпіади та конкурси на краще знання мови тощо).

Програма навчання іноземної мови передбачає також підвищення ефективності процесу навчання за рахунок використання прийомів та елементів інтенсивних методів, різноманітних сучасних форм роботи в аудиторії та лінгафонному, комп’ютерному кабінетах, проведення групових та індивідуальних консультацій. Це має сприяти повсякчасній реалізації принципу професійної орієнтації навчання та формуванню професійно важливих умінь спілкування іноземною мовою. Підтверджено доцільність обов’язкового та широкого використання сучасних технічних засобів, інструментарію Інтернет-технологій. А втім слід зазначити на недостатнє використання Інтернет-можливостей, мультимедійних програм. Курсанти

ведуть пошуку інформації в Інтернет, але це стосується, насамперед, рідномовних серверів. Дослідженням виявлено: коли їх рівень володіння іноземною мовою дає можливість вільно спілкуватися, їх у цей час вже цікавить інформація, яка, по-перше, пов'язана з суто професійною митною тематикою, а такої в Інтернет мало, а, по-друге, з можливістю отримання індивідуальних грантів на стажування або науково-дослідну роботу за фахом. Ці можливості також обмежені. Що стосується мультимедійних програм з удосконалення іноземних мов дорослими, то вітчизняний освітянський ринок їми ще не насичений, а з митної тематики, за нашими даними, вони відсутні взагалі.

Ініційована нами ідея щодо впровадження полімовної концепції в АМСУ з перших днів розбудови цього вищого навчального закладу, коли обов'язковим стало вивчення двох іноземних мов, виправдала себе. По-перше, потреби часу, високі вимоги митної служби до загальної ерудиції своїх співробітників, яку без сумніву володіння мовами значно розширює, обумовили включення в навчальні програми двох іноземних мов. По-друге, серйозне місце, яке відведене в навчальних планах АМСУ іноземним мовам (велика кількість годин як для першої, так і для другої мови) значно підвищили рейтинг юридичних, економічних, технічних спеціальностей Академії серед подібних спеціальностей в інших ВНЗ. По-третє, значно збільшилась кількість курсантів, які паралельно вивчають три, навіть чотири іноземні мови, а також зросла кількість бажаючих скласти міжнародні мовні іспити (TOEFL, Deutsch für den Beruf, Grundstufe Deutsch, Mittelstufe Deutsch).

У 2000/2001 навч. році нами були зроблені перші кроки у навчанні іноземної мови шляхом викладання профілюючої дисципліни (під час пілотного проекту апробовано деякі аспекти спецкурсів “Менеджмент підприємства”, “Макроекономіка”, “Мікроекономіка”). У 2002/2003 навч. році нами був запропонований і проведений факультативний спецкурс “Німецька мова для професії”, який привернув увагу 34 курсантів. Метою спецкурсу був розвиток

професійно орієнтованої іншомовної компетенції. Критерієм результативності, а тим самим оцінювання й підтвердженням отриманих результатів, було обрано складання курсантами міжнародного іспиту *Deutsch für den Beruf*.

Значним успіхом став той факт, що серед слухачів були як курсанти, що вивчають німецьку мову як першу, так і ті, що вивчають її як другу іноземну мову. Вісім чоловік виявили бажання ще на початку спецкурсу скласти міжнародний іспит, бо були не тільки змотивовані викладачем, але й мали впевненість у своєму рівні КК, яка базувалася на високих досягненнях з рідної та іншої іноземної мови. Інші слухачі, хто не був твердо впевнений у результатах (26 чол.), бажали, як мінімум, розвинути свою професійно орієнтовану іншомовну компетенцію. 96% слухачів цього спецкурсу випускний іспит в АМСУ з німецької мови склали на “відмінно”, ще 4% – на “добре”. Під час складання міжнародного іспиту, у якому взяли участь 12 курсантів, ними було підтверджено рівень B2 (відповідно до загальноєвропейської шкали оцінювання) [116].

У ході досліджено було підготовлено й впроваджено “Методичні розробки для роботи з текстами фахового спрямування “Митниця: Історія. Всесвітня митна організація”, “Методичні розробки для роботи з текстами фахового спрямування “Робота митниці”, методичні рекомендації для викладачів щодо організації і проведення занять з німецької мови “*Unterrichtsrezepte*” (Додаток X). За результатами опитування 16 викладачів ВНЗ, що брали участь в експерименті, та викладачів середніх шкіл, які підготували учнів-переможців другого туру всеукраїнської олімпіади з німецької мови, вищезазначені рекомендації допомогли внести суттєві зміни в організацію, насамперед, самопідготовки і проведення занять шляхом використання та передбаченої зміни форм і методів роботи на кожному з етапів заняття (підготовки).

Удосконалення КК фахівців митної служби в системі підвищення кваліфікації.

Зміст навчання і методичні підходи до навчання іноземних мов співробітниками Держмитслужби України базуються на загальних вимогах до працівників з використання мов у професійній діяльності, які відображені у нормативних документах ДМСУ. Але, на нашу думку, положення про кваліфікаційний іспит [379], яке було розроблено творчою групою Академії у 1998 році (до її складу входив і автор), заклало нові підходи до оцінювання іноземних мов у митній системі.

Уперше було сформульовано й зафіксовано вимоги до КК фахівців митної служби. Згідно з наказом Голови Державної митної служби України № 767 від 26 грудня 2000 р. “Про складання галузевих кваліфікаційних іспитів” [380] співробітники повинні показати системні знання: глибоке розуміння граматичної основи обраної іноземної мови, наявність певного лексичного запасу як загальноживаних слів та виразів, так і специфічних професійних термінів; навички мовленнєвої практики та сформоване вміння користуватися іноземною мовою у практичній діяльності: грамотно писати та розуміти іноземний текст на слух (аудіювання), вести діалог спонтанно та вміти підготувати монологічне висловлювання (наприклад, попередньо виконане завдання з розповіддю про себе, свою роботу і т.ін.), читати та перекладати оригінальні тексти за фахом.

З урахуванням вимог до іншомовної КК, які ставить ДМСУ перед своїми співробітниками, кваліфікаційний іспит складається з двох частин: письмової та усної форми і оцінюється за 5-бальною шкалою за підсумками усіх виконаних на іноземну із словником – 600 друкованих знаків (30 хвилин). Кожне з завдань оцінюється окремо. У разі невиконання хоча б одного з них (наприклад, відмова слухача або незадовільна оцінка) екзамен не зараховується і результати всіх інших завдань анулюються.

Письмовий іспит складається з трьох питань:

1. Письмовий переклад тексту за фахом з іноземної мови на рідну із словником. Обсяг тексту – 1200 друкованих знаків (45 хвилин).
2. Письмовий переклад тексту на професійну тему з української мови.

3. Граматичний тест: обрати потрібне слово (або словосполучення) з декількох запропонованих так, щоб речення було граматично та синтаксично правильним (20 речень). Завдання виконується без словника 25 хвилин.

На підготовку 1 – 3 питань відводиться в цілому 100 хвилин. Норма часу на перевірку однієї роботи викладачем — 0,5 години.

Орієнтовна оцінка завдання (рівні оцінювання іноземної КК):

“5” (п’ять) балів одержує той, хто виконав переклади правильно, показав повне розуміння змісту тексту, адекватно переклав специфічні для даної іноземної мови граматичні звороти, лексичні та синтаксичні особливості, але допустив у тесті одну-дві помилки.

“4” (чотири) бали виставляється за наявності 2 – 3 негрубих помилок, котрі не позначились в цілому на правильному розумінні текстів, але мають певні лексичні та граматичні неточності, а також якщо допущено 2 – 4 помилки в граматичному тесті.

“3” (три) бали виставляється у разі допущення 5 – 7 негрубих помилок у текстах, що перекладаються, або мають неповний переклад речень. При цьому переклади мають бути виконані не менше, ніж на 80 %. В граматичному тесті допускаються 6 – 7 помилок. В інших випадках завдання оцінюються на 2 (два) бали.

Усний іспит складається з трьох питань:

1. Короткий переказ змісту прослуханого оригінального художнього або країнознавчого тексту 3 – 4 хвилинного звучання (аудіювання); бесіда за його змістом іноземною мовою. Текст прослуховується 3 рази.

2. Усна анотація газетної (або журнальної) оригінальної статті (2000–2500 друкованих знаків) та бесіда за її змістом іноземною мовою.

3. Індивідуальна бесіда на професійну тему (час на підготовку цього завдання не передбачається).

З першого питання контролюється розуміння прослуханого, вміння оцінити та передати своє враження відповідно до норм іноземної мови. На осмислення

прослуханого тексту відводиться 5 хвилин з подальшим перекладом змісту тексту або відповіддю на 3 – 5 питань, що поставлені до тексту.

Орієнтовна оцінка завдання:

“5” балів виставляється за правильне розуміння змісту тексту при 1– 3 негрубих мовленнєвих помилках.

У “4” бали оцінюється відповідь в цілому з правильним розумінням змісту тексту та не більше ніж з 3 – 4 негрубими мовленнєвими помилками. При допущенні 4 – 5 мовленнєвих помилок та поверховому викладенні змісту тексту виставляється “3” бали. Повне нерозуміння змісту тексту та неспроможність його переказу оцінюється “2” балами.

На друге завдання відводиться 10 хвилин. Контролюється уміння зрозуміти зміст статті, уміння узагальнювати інформацію, відповісти на зустрічне, уточнююче зміст питання викладача.

Орієнтовна оцінка завдання:

“5” балів виставляється за повне розуміння змісту статті, вміння виділити головну думку, та висловити її адекватними мовними засобами. Допускаються 1-3 незначні мовленнєві помилки.

“4” бали виставляються при правильному, але не повному розумінні змісту статті (не менше 80 %), при переказі допускаються 3 – 4 мовленнєві помилки.

“3” бали виставляються при розумінні 60 % змісту статті, поверхневому переказі та за наявності 5 – 6 помилок у висловленні своєї думки (граматичних або лексичних).

“2” бали виставляються при розумінні 50 % відсотків змісту статті, невмінні правильно передати її зміст своїми словами без помилок, котрі порушують граматичну та лексичну логіку висловлювання в цілому.

Бесіда проводиться наприкінці іспиту і передбачає обговорення основних професійних обов’язків співробітника у митній системі: стаж, кваліфікація, повсякденна робота, обґрунтування необхідності використання іноземної мови і т. ін. На бесіду відводиться 5 – 7 хвилин. Контролюється уміння вести бесіду за

безпосереднім профілем роботи співробітника, володіння професійною термінологією в межах своєї компетенції. Оскільки питання може бути частково підготовлене, особлива увага звертається на відповідність нормам іноземної мови, наближення до природного темпу мови і т. ін.

Орієнтовна оцінка завдання:

Під час бесіди викладач самостійно визначає рівень мовленнєвої підготовки співробітника, спираючись на підсумки попередніх завдань, враховуючи реакцію на зустрічне запитання, вміння будувати підготовлене та непідготовлене монологічне висловлювання, вести діалог, бере до уваги вимову та інтонацію мови тощо. Норма часу на опитування одного співробітника – 45 хвилин.

Під час проведення письмового та усного іспиту дозволяється користуватись словниками, але в обмеженій кількості: загальний час користування не повинен перевищувати 30 хвилин за весь період іспиту. Іспит проводиться за один день.

Успішне складання іспиту дає право співробітнику митної служби отримувати грошову надбавку за знання та використання іноземної мови у професійній діяльності відповідно до “Порядку вивчення працівниками митних органів України іноземних мов, виплати грошової надбавки за володіння ними та використання їх у роботі” [379].

Процес пошуку нових форм і методів навчання без відриву від роботи триває постійно: удосконалюються методичні посібники, розробляються навчальні посібники, тестові завдання, оновлюється методичне забезпечення іспитів з іноземних мов. З 1998 р. робочою групою, до складу якої входив автор, для працівників митних установ започатковано дистанційну форму підготовки до кваліфікаційного іспиту з іноземних мов: було розроблено методичні рекомендації щодо підготовки до галузевих іспитів з німецької (доробок автора), англійської, французької мов [381; 382; 383]. У 2002 р. на виконання наказу Державної митної служби України від 04.01.2002 № 8 з метою удосконалення КК фахівців митної служби в системі самоосвіти фахівцями АМСУ була підготовлена нова загальна

редакція – “Методичні вказівки щодо підготовки та проведення іспиту з іноземної мови для співробітників митної служби” та “Методичні вказівки для викладачів щодо організації та проведення іспиту з іноземної мови для співробітників митної служби” [384; 385]. Автор брав безпосередню участь як в розробці зазначених матеріалів, так і впровадженні їх у процес підготовки до іспитів та оцінювання рівня іншомовної КК фахівців.

Методичні вказівки щодо складання іспитів виставлені на ftp сервері: 191.10.11.40/UPLOAD/AMSU. Послугування ними дало змогу виявити деякі недоліки та відпрацювати дієву систему дистанційного консультування і навчання в системі підвищення кваліфікації. Так, ми дійшли висновку, що у зазначених методичних вказівках (2001 р.) відсутня достатня кількість матеріали практичного характеру одного рівня складності (тексти, діалоги, граматичні вправи, глосарій митної термінології тощо), що дало б змогу відпрацьовувати й закріплювати набуті вміння. В “Орієнтовному переліку навчальної літератури для підготовки до іспиту” подана література загального характеру, але відсутня література митного спрямування, розробки та посібники AMSU.

Крім того, широко не використовується можливість розміщення методичних і навчальних матеріалів на web-сервері, який значно покращив би підготовку співробітників митних органів до кваліфікаційних іспитів. Кількісні і якісні показники за результатами галузевих іспитів підтверджують стійкий інтерес до іспитів і потребу в навчально-методичних матеріалах, створених на основі інтегрованого підходу, які допомогли б у процесі підготовки. Вищезазначені методичні вказівки стали базою для створення першого *ІКТ-інструментарію для галузевої спеціальної професійної підготовки*, а саме — дистанційних модулів для підготовки до кваліфікаційних іспитів з іноземних мов, з питань складання кваліфікаційних іспитів тощо.

Таким чином, виявлено необхідність вдосконалення методичного забезпечення іспитів з іноземних мов, що передбачено також п. 6.6. Заходів з виконання Програми вдосконалення кадрового забезпечення митних органів

(наказ від 11.02.2002 № 83) [386].

Проведене дослідження, а також наша безпосередня участь у підготовці навчально-методичного забезпечення АМСУ підтверджують, що перед працівниками митної системи, які бажають удосконалити свою КК шляхом вивчення іноземної мови самостійно або дистанційно, постає багато питань щодо того, як найбільш ефективно організувати свою роботу та підтримувати мовний рівень самостійно, як навчитися іншомовного мовлення в немовному середовищі.

Специфіка спрямованості самоосвіти/самопідготовки як курсантів, так і фахівців митної служби полягає в її актуалізації як важливого засобу адаптації і включення у ритм напруженої професійної діяльності з метою концентрації зусиль на оволодінні професійно орієнтованими комунікативними вміннями. Проведений експеримент (див. розділ 5.) підтвердив значну роль мотивації для оволодіння мовою.

Сформувані вміння можна лише активно, тільки при мобілізації мовленнєвого апарату і всіх видів пам'яті. Тоді швидко і надовго запам'ятовуються слова, звороти і граматичні форми. Метод, коли працює лише один вид пам'яті, заняття, на якому використовується лише одна з форм роботи, не продуктивні. Закцентовано на п'яти головних організаційних умовах, які необхідні для успішного вивчення іноземної мови, як-от:

1). Правильна мотивація

Завдання викладача – допомогти групі чи окремому курсанту чітко сформулювати, навіщо потрібна іноземна мова: для стажування за кордоном, для отримання роботи, для професійного зростання тощо.

2). Регулярність та режим занять

Заняття 4 рази на тиждень по 2 години набагато ефективніші, ніж 8 годин один раз на тиждень. Кількість та характер домашніх завдань змінюється в залежності від етапів навчання, але співвідношення аудиторної та самостійної роботи може змінюватись тільки у бік збільшення самостійної роботи, що значною мірою залежить від індивідуальних здібностей тих, хто навчається, і

впливає на планування ними режиму занять.

3). Психологічний контакт з викладачем

При роботі у режимі “викладач – група” важливо звернути увагу не тільки на рівень кваліфікації викладача, але й на ступінь психологічної сумісності викладача і групи.

4). Самостійні заняття

Який би прогресивний метод навчання не був обраний, важливим залишається самостійна робота: нікого не можуть навчити мови – він повинен її вивчити. У ході дослідження було розроблено та апробовано науково-методичне забезпечення для організації самостійної роботи як абітурієнтів, курсантів, так і фахівців митної служби в системі самоосвіти (методичні рекомендації для підготовки до вступних іспитів в Академію митної служби України, методичні рекомендації до вивчення дисципліни “Німецька мова” для заочного відділення (початковий і продвинутий рівень), методичні рекомендації щодо підготовки до складання кваліфікаційного іспиту з німецької мови, “Методичні вказівки щодо складання іспиту з іноземної мови працівниками митних органів України (німецька мова)”, “Методичні вказівки для самостійної роботи “Deutsch nach Englisch”).

5). Мовне середовище

Створення мовного середовища потребує від викладача мобілізації усіх педагогічних умінь (спілкування з носіями мови, створення навчальних ситуацій: автентичне середовище, віртуальна подорож за кордон з переглядом фільмів та передач мовою, яка вивчається, прослуховування автентичних аудіоматеріалів, онлайн-спілкування, використання Інтернет-інструментарію тощо). Якщо одна чи декілька умов відсутні, це лише ускладнює роботу викладача.

Нами в експериментальних групах апробовано *метод створення автентичного середовища*: з перших же занять пропонується викладачу і групі намагатися говорити мовою, що вивчається. Саме у такий спосіб оволодівають мовами поліглоти. Більш ніж дві тисячі років тому римляни слушно говорили:

“Тільки говорячи, навчишся говорити” [369]. Удосконаленим і оновленим цей метод дав поштовх розвитку організаційної інновації — навчання іноземної мови шляхом викладання профільюючої дисципліни, про що йшлося вище.

У процесі формування КК з метою створення мовного середовища доцільним є використання *технології ситуаційного навчання*, головним завданням якої є вироблення навичок комунікативної поведінки курсанта/слухача залежно від ситуації шляхом осмислення нами реальної життєвої ситуації.

Послугування інструментарієм *Інтернет-технологій* також уможливорює створення мовного середовища для вироблення навичок комунікативної поведінки особистості в глобальному інформаційному просторі залежно від певної ситуації. Розроблено низку вправ для роботи з іншомовними пошуковими програмами, представлено їх характеристики, описано можливі методи (стандартний, розширений/поглиблений режим) та способи пошуку іншомовної інформації (пошукові програми, спеціальні режими). Дана технологія у поєднанні з важливим/цікавим професійно спрямованим або соціальним контентом підвищує мотивацію та інтерес до формування іншомовної КК, що забезпечує ефективність даного процесу. В царині професійної іншомовної комунікації найбільш поширеними, безперечно, є електронна пошта та поштові реєстри, Інтернет-телефонія, Інтернет-факс, он-лайн-спілкування; використання Іструментарію глобальної освіти, як-от: Інтернет-конференція, Всесвітня павутина, дистанційне навчання.

А відтак традиційний підхід, коли при вивченні мови зацентровано на граматиці, менш ефективний: він не дає активного виходу в мовлення, адже й рідну мову ніхто не розпочинає вивчати з граматики. Тобто, найважливішим є метод “живого слова” (термін вченого-методиста Теодора Ауербаха): “Чим більше Ви будете розмовляти іноземною мовою, тим скоріше її засвоїте” [369]. А втім загальноприйнятим є підхід до навчання мови, коли формування КК (і вужче — комунікативних умінь) складається з роботи над кожним з аспектів мови, має свої важливі моменти. Тут слід зважати на принципи наступності та інтегративності,

здіяяти актуальну інтегровану інформаційно-комунікаційну технологію, яка виявилася ефективною для формування КК.

Формування фонетичної компетенції

Без твердого знання фонетики неможливо навчитися читати і говорити іноземною мовою. Перше завдання – навчитися правильно вимовляти слова. Для цього треба засвоїти найважливіші правила вимови, яких небагато. Корисно слухати радіопередачі іноземною мовою, записи, недубльовані фільми.

Коли перші рекомендації виконано, слід навчитися читати, і читати обов'язково вголос. Читання вголос сприяє розвитку навичок мовлення. Тим, хто навчається, як і тим, хто навчає слід запам'ятати, що важливою умовою оволодіння мовою і мовленням є читання вголос як можна більше і переказ усього, що читається. Мовчки мовою не оволодіти. Під час вивчення мови мовчки, працює лише зорова пам'ять, а слухова й моторна не діють. Між тим дуже важливо, щоб вухо сприймало іншомовне мовлення, звикало до нього. Тому й ефективно оволодівати іноземною мовою в умовах лінгафонного кабінету або під час онлайн-спілкування, теле-, відеоконференцій.

Рекомендується дивитися фільми іноземною мовою. Якщо є можливість, рекомендується спочатку подивитися цей фільм рідною мовою: коли зміст відомий, буде швидше сприйматися зміст іншомовного тексту. Перегляд фільму рекомендовано до трьох разів. Ефективним навіть для початківців є систематичне прослуховування радіопереказів.

Формування лексичної компетенції

Працюючи над словниковим запасом іноземною мовою, слід вчити не окремі слова, а цілі фрази. Корисно запам'ятовувати прислів'я, вірші, пісні. Слово живе лише в словосполученні, взяте окремо воно мертво. Більшість слів багатозначні, їх треба і легше вивчати в контексті, враховуючи численність значень. З першого ж дня вивчення мови треба встановити курсантам щоденну норму засвоєння нових слів, записувати їх у різні розділи зошита (краще розподіляти слова за частинами мови: дієслово, іменник тощо). Записувати треба

всі значення слів, підкреслюючи найбільш вживані. Закривши зошит, перевіряти, чи запам'яталися еквіваленти рідною мовою, і навпаки.

Курсанти часто ставлять питання стосовно кількості слів, яка необхідна, щоб читати і розуміти іншомовний текст, щоб розмовляти. Ці питання потребують конкретики: з ким розмовляти, як викладати свої думки (складними фразами чи простими), що читати (газету, художню літературу чи фахову, науково-технічну), що слухати. Завдяки соціолінгвістичній компетенції розуміти розмовну мову, газетну статтю порівняно легше ніж текст за фахом, який вимагає спеціальних знань. Саме тому тексти з митної тематики вводяться не з I курсу.

А втім курсант як випускник загальноосвітньої школи згідно з програмою мав засвоїти близько 2,5 тисяч слів, а це в декілька разів більше, ніж потрібно для того, щоб розмовляти іноземною мовою. Попри це для послуговування мови за фахом необхідно володіти розмовною, загально-політичною і фаховою лексикою, правилами ділового етикету, усного і писемного мовлення на ситуативно-варіативному рівні, комунікативною культурою тощо. Складність і поступовість засвоєння цих груп відображають навчальні програми. Розроблено низку вправ на засвоєння групи слів, які містять у собі найважливіші корені. Наприклад, якщо відомо слово “зацікавленість”, то без зусиль можна зрозуміти значення таких слів як “цікавий”, “зацікавлений”, “цікаво”, “цікавитись”, а якщо знати основні правила словотворення, то можна самостійно утворити потрібне дієслово чи прикметник тощо. Таких базових коренів у мові нараховується близько одного проценту, тому їх можна засвоїти десь за рік. Перелік цих слів, як правило, поданий у всіх посібниках для короткотермінового та інтенсивного вивчення мов. Завданням при вивченні професійної мови є визначення базових словоформ для професійно спрямованої лексики.

Формування граматичної компетенції

Виявлено різні підходи до формування граматичної компетенції. Про значення граматики при вивченні мови влучно сказав американський методист Пітер Хегболдт: “Той, хто починає вивчати іноземну мову, економить час, коли

вивчає її без граматики. Учень, який володіє трохи мовою, витрачає час, якщо ігнорує граматику” [369]. Такий підхід виправданий ефективністю комунікативно-діяльнісного підходу, особливо для початкового етапу, вивчення мови як другої іноземної. Теза просунутого рівня навчання мови — неможливо займатися мовою, не займаючись граматиною, бо не може бути змісту без форми. Важливо, що як методична наука, так і практика наголошують: граматика має засвоюватись на практиці, виходити з вимог живої мови. Знання граматичних правил, безумовно, допомагає правильно говорити, але часто понижує темп мовлення, тому що той, хто говорить, при конструюванні фрази боїться допустити помилку. Завданням викладача на цьому етапі є переконати, що це явище тимчасове, воно долається тільки досвідом спілкування. Таким чином, чим більше той, хто навчається, буде говорити, тим легше засвоїть основні правила граматики, тим скоріше навчиться використовувати їх у мовній практиці. Формою засвоєння граматики в готових формах пропонується переказ.

Формування КК шляхом навчання перекладу

Наш аналіз підтвердив, що до формування КК шляхом навчання перекладу також має декілька підходів: метод “зворотного перекладу” і безперекладний метод. Останній виявив себе як більш результативний, очікувані результати було досягнуто швидше, що виправдано, бо переклад – це робота з рідною мовою, а не з іноземною. Спираючись на правила словотворення, контекст, можна працювати з текстами без словника. Пропонується застосовувати метод зіставлення: беруться тексти рідною й іноземною мовами та читаються фрази паралельно. Обсяг тексту слід обмежити 2,5 тис. знаків. Опрацювавши текст до кінця, слід прочитати його вголос іноземною мовою (для засвоєння достатньо двічі), лише найскладніші моменти піддивляючись у рідномовному тексті. Такий метод ефективний під час роботи зі спеціальними матеріалами, коли засвоюється термінологія. Сформувавши КК можна лише активно, тільки при мобілізації мовленнєвого апарату і всіх видів пам’яті, тобто продуктивними є заняття, на яких послуговуються різними технологіями, формами роботи, коли мобілізуються всі комунікативні резерви

особистості.

Важливою, на наш погляд, є думка А. Шевченка, який вивчав питання формування КК менеджерів, що для розвитку КК слід поєднувати традиційні методи навчання і дистанційне навчання з активними методами і тренінгами [63]. Учений наголошує, що кожен метод має свої сфери застосування і обмеження, а якщо грамотно підбирати і комбінувати методи навчання, то можна більш ефективно розвивати КК. Ми переконані, що традиційні методи і дистанційне навчання допомагають тим, хто навчається, засвоїти необхідні знання і вміння в області комунікації. Активні методи і тренінги, технологія інтегрованого навчання дозволяють оволодіти навичками професійного спілкування, попрацювати над особистісними якостями, що відносяться до КК.

Технологія інтегрованого навчання для розвитку іншомовної КК митників може бути реалізована під час організації різних форм навчання. Вона орієнтована на продуктивне оволодіння тими, хто навчається, теоретичних положень комунікації та практичне їх застосування, містить завдання для самоконтролю, самостійного опрацювання навчального матеріалу, інформаційні й інструктивні матеріали до виконання цих завдань.

Чітко визначені критерії як оцінки якості виконаних завдань, так і оцінки рівня сформованості іншомовної КК, сприяють більш об'єктивному контролю й самоконтролю з боку викладача і тих, хто навчається.

Підсумовуючи, зазначимо, що формування КК фахівців митної служби, буде ефективним за умови впровадження в процес навчання і підвищення кваліфікації інтегрованої інформаційно-комунікаційної технології як сукупності вищезазначених технологій навчання.

4.4 **Форми організації процесу формування комунікативної компетенції фахівців митної служби**

Одним із найважливіших засобів формування КК фахівців митної служби є організація процесу комунікативної підготовки і пошук актуальних її форм. Тому для нашого дослідження важливим було виявити, які ознаки митного дискурсу є суттєвими в зазначеному аспекті. Слід нагадати, що митний дискурс моделює реальність за допомогою різних засобів і прийомів, коли мова організує наше сприйняття як певну мовленнєву дію: наказ, постановка завдання, запит, розпорядження, розподіл функцій, опис, угода, прийняття рішення, звіт, підтвердження, узгодження, привітання, зауваження тощо. Можна передбачити, що відпрацювання різних моделей дискурсу потребує різних форм роботи з формування та удосконалення КК.

Виявлено, що суттєвими для формування КК, перш за все, слід визначити діалогічність: мовленнєва ситуація спілкування в митному дискурсі найчастіше має проблемну схему: питання – відповідь – питання... Тому одним з основних прийомів є парна робота або робота у мінігрупах, комунікативні ігри типу “Мікрофон”, “Незакінчені речення”.

Наступна риса – тенденція до постійної переінтерпретації: незамкнутість мовлення у митному дискурсі завжди обумовлена. Так, при прагненні до певної логічної системності, процесуальності виробничих мовленнєвих ситуацій, мовлення митника постійно “розмикається” партнером по комунікації – суб’єктом зовнішньоекономічної діяльності. Таким чином, на наш погляд, вміння і навички, які слід тренувати, – це вміння орієнтуватися у ситуації непередбаченого мовлення, що добре відпрацьовується за допомогою комунікативних ігор типу “Інтерв’ю”.

Ще однією суттєвою рисою є інтертекстуальність: професійний діалог, текст митного документа не є самодостатнім. Вони закономірно включають у себе “чужі” тексти, будь то власно митні (декларація, довідка про код товару,

товаро-транспортна накладна) або юридичні документи (зовнішньоекономічні контракти, статути тощо) чи дані експертизи (фітосанітарний сертифікат, заключення лабораторій і т. ін.).

Розвиткові комунікативних умінь за цим аспектом допомагають вправи на роботу з термінологією, знання мови митної документації, а також щодо використання паралінгвістичних та екстралінгвістичних засобів мовлення.

Виявлено, що однією з найголовніших рис митного дискурсу, актуальною для фахівців усіх рангів і посад (всі вони працюють з людьми) є аргументованість: за виключенням юридичного дискурсу, ні в якій іншій мовленнєвій ситуації більше, ніж в митному дискурсі, не домінує думка. Усі “претензії на істину” завжди мають бути обґрунтовані. Тут на допомогу приходять прийоми аргументації, управління аудиторією, привертання та переключення уваги і багато інших. Серед активних форм навчальної роботи корисними визнано метод Прес, аналіз ситуацій (Case-метод), мозковий штурм [329].

Слід зазначити, що всі ці риси пов’язані між собою, підтверджують уявлення про дискурс як мотивовану, прагматично й інтерактивно орієнтовану форму людської поведінки, що й становить головну ознаку добору форм організації комунікативної підготовки та методів і прийомів навчання мови і мовлення в системі неперервної професійної освіти в митному відомстві.

У митній службі передбачено для різного контингенту співробітників різні форми роботи з формування та удосконалення КК [367; 368]. Контингент поділяється на абітурієнтів, курсантів АМСУ очної і заочної форм навчання; слухачів інституту післядипломної освіти АМСУ; працівників митних органів, які використовують мову в роботі і готуються до складання галузевих кваліфікаційних іспитів з іноземних мов. Різний контингент вимагає різних підходів, технологій, форм і методів навчання.

Як було доведено в розділі 2, для кожного рівня системи неперервної професійної освіти, як-от: допрофесійної підготовки, навчання, професійної

підготовки, підвищення кваліфікації, самоосвіти, — передбачена комунікативна підготовка, яка відповідає кваліфікаційним характеристикам посади. Водночас форми організації процесу формування КК фахівців митної служби для контингенту різного рівня посад мало відрізняються. Закцентовано переважно на рівнях складності комунікативних завдань та їх інтенсивності. До того ж, упроваджуючи визнані й виправдані часом традиційні форми навчання (лекції, практичні, семінарські заняття), вважаємо за можливе й актуальне дещо змінити їх технологію проведення, акцентувавши увагу на інтегрованому підході та діалогічній взаємодії.

Дослідженням виявлено характерні *загальні та диференційовані* (залежно від контингенту) *форми організації процесу формування КК фахівців митної служби в різнорівневій системі професійної комунікативної підготовки.*

Так до загальних форм, якими послуговуються для будь-якого контингенту (детально описані в розділах 4.1, 4.2, 4.3), відносимо такі, як-от: *тренінг, лекція* (бесіда, лекція-дискусія, аналіз конкретної ситуації, консультація, співлекція), *практичне, семінарське заняття* (виконання різних видів завдань, коротка доповідь, пошукові справи, диктант, твір, дискусія, колоквиум, семінар, рольова, ділова гра, упровадження технологій індивідуальної підтримки, системи комбінованих завдань “інформаційне повідомлення + мозковий штурм”, спрямованих на формування КК), *ВМО-тренінги* (контактне (очне) навчання, електронне навчання (e-learning), курси на замовлення, змішане навчання: метод навчання, який комбінує можливості контактного та дистанційного навчання); *методи дистанційного навчання* (тренінги, побудовані на використанні комп’ютерів (Computer-Based-Training/CBT), тренінги, що побудовані на використанні веб (Web-Based-Training/WBT), онлайн навчання); *методи ефективного інтегрованого ІКТ-навчання* (рольові ігри, “ініціативи Ліленда”, аналіз конкретного прикладу, демонстрація, імітація, робота в малих групах тощо).

Найуживанішими загальними формами організації комунікативної

підготовки митників визнано лекції, рольові ігри, бесіди, вправи, семінари щодо удосконалення роботи з громадськістю; серед диференційованих зацентровано увагу на короткій доповіді, інтенсивній перехресній бесіді, диктанті та творі.

ВМО-тренінги є найсучаснішим специфічним інструментом інтегрованої інформаційно-комунікаційної технології, який слугує цілям глобальної освіти й уніфікації професійної підготовки митників. А втім, щоб цим інструментом можна було послуговуватись як галузевим, дослідженням визначено необхідність серйозної роботи з регіональної та національної адаптації зазначених модулів.

Для курсантів як денної, так і заочної форм навчання, слухачів курсів підвищення кваліфікації з метою вдосконалення їх україно- та іншомовної компетенції обрано аудиторну та самостійну форми роботи з різним розподілом годин, що є типовим для всіх вищих навчальних закладів. З метою активізації мислительної, комунікативної діяльності курсантів, забезпечення умов для перетворення їх діяльності з репродуктивної на творчу завдяки методичним прийомам і творчим завданням, вважаємо доцільним під час лекцій звернутися до діалогу (диспуту, дискусії, перехресної бесіди), змістивши акценти з засвоєння понять і фактів як готових результатів на їх пошук, аналіз, обґрунтування. Передбачено застосування таких різновидів лекцій, як-от: проблемна лекція, лекція-бесіда (діалог), лекція-дискусія, лекція-аналіз конкретної ситуації, лекція-консультація, співлекція та ін. Діалог викладача і групи під час лекції може органічно поєднуватись з аналізом комунікативних ситуацій, їх оцінкою, вирішенням змодельованих виробничих комунікативних задач і вправ, рольовими, діловими іграми. Деякі проблеми, задачі можуть вирішуватись курсантами спільно з викладачем у ході лекції, інші – під час самостійної роботи або семінарського/практичного заняття. За такого підходу лекція (діалог) виступає предметом навчання, дидактичним засобом формування в курсантів КК.

Доцільним визначено моделювання виробничих комунікативних ситуацій, що відпрацьовується під час проведення семінарських і практичних занять, оскільки цей метод забезпечує вияв особистісної позиції у кожному конкретному акті комунікації, стимулює інтерес й активізує комунікативну діяльність фахівців. У ході семінарських і практичних занять шляхом послуговування технологічними схемами як моделями щодо організації різних видів усної і писемної комунікативної діяльності (технологічна картка щодо підготовки публічного виступу; структурно-логічні схеми щодо підготовки та передавання змісту усного виступу, композиційної побудови промови, правил аргументації та прийомів привертання й утримання уваги в усному виступі/письмовому повідомленні; універсальні правила написання текстів у сфері роботи з громадськістю; формати самооцінювання навичок ведення переговорів, навичок слухання, рівня сформованості іншомовної КК та ін.) досягається розуміння суттєвих особливостей різновидів комунікації фахівця, формування конкретних компонентів КК.

Семінарські заняття визнано активною формою організації процесу формування КК, що дає змогу курсантам осмислити теоретичні питання, навчити їх логічно мислити, аналізувати й узагальнювати факти, робити висновки, допомогти опанувати прийоми усного і писемного мовлення, уміння вести діалог, виступати перед аудиторією мовою конкретної науки (з використанням фахової термінології), формувати ціннісне ставлення до цих знань, сприяти накопиченню комунікативного досвіду творчого використання знань у практичній педагогічній діяльності. Активні форми роботи на заняттях (семінари, практичні заняття, моделювання ситуацій, ділові ігри і т. ін.), дають змогу отримати в майбутньому більший ефект, ніж це дає традиційна схема “лектор-слухач”.

Серед форм роботи, якими активно послуговуються під час семінарських і практичних занять та в системі самопідготовки для формування навичок і вмінь усного мовлення, слід зазначити такі: виступи перед аудиторією, роботу

з підготовки лекцій, рефератів на задану тему, підготовку матеріалів для нарад, для газет, місцевого теле- і радіомовлення; підготовка відповідей на заяви, звернення, оформлення документів державною мовою; “програвання” участі у прийомі громадян тощо.

У ході дослідження нами було з’ясовано думку професійних асоціацій (наприклад, ВМО) і HR-фахівців, які визнають, що здатність до комунікативної організації професійної діяльності обумовлює ступінь професіоналізму менеджера, забезпечує ефективний вибір дій для досягнення цілей через вміння професійного спілкування [7; 46; 58; 59]; менеджерам-початківцям не вистачає соціальних умінь і навичок комунікації, які так необхідні для ефективного керування [7; 46; 83]. Саме тому КК є однією з тих компетенцій, яка визначає ступінь професіоналізму менеджера.

З огляду на вищевикладене було передбачено виконання різних видів завдань: підготовка до публічного виступу за визначеною темою на основі запропонованої структурно-логічної схеми дій та операцій з підготовки усного виступу (визначення теми і постановка мети виступу, композиційної побудови, складання плану виступу, добір матеріалу для виступу, складання конспекту промови, написання тексту виступу, підготовка до виступу перед аудиторією) та на основі структурно-логічної схеми змісту усного виступу; розробка бесіди за певною тематикою; написання статті, характеристики; проведення її письмовий аналіз опитування; підготовка дискусії за конкретною темою; складання рекомендацій для суб’єктів зовнішньоекономічної діяльності щодо виконання певних процедур митного контролю; складання плану роботи митного підрозділу з громадськістю (річного, квартального тощо) та ін.

Важливого значення в формуванні КК фахівців митної служби надаємо *диспуту* (спору на наукову, літературну чи іншу тему, що відбувається перед аудиторією) та *дискусії* (широкому публічному обговоренню якогось спірного питання). Психологи й педагоги (Н. Волкова, В. Кабрін, Л. Орбан-Лемб-рик, Л. Петровська, О. Пометун, В. Семиденко, Д. Чернилевський) визнають високу

ефективність занять у формі дискусії, диспутів з погляду засвоєння знань, розвитку пізнавальної мотивації, формування КК.

Під час групової дискусії відбувається не лише зіставлення різних поглядів, але й різних розумінь, переоцінка власних цінностей; прогнозування наслідків цього для особистості; має місце рефлексивний аналіз не тільки власної пропозиції при розробці аргументації на її захист або усвідомлення її помилковості, але й позицій партнерів з метою їх розуміння. До найбільш уживаних форм дискусії, передбачених дослідженням відносимо: *круглий стіл, нарада* (бесіда, у якій беруть участь чотири-шість осіб, що обмінюються думками як між собою, так і з “аудиторією”); *засідання експертної групи чи “панельна дискусія”* (спочатку обговорення певної проблеми чотирма-шістю особами між собою із призначеним головою, потім презентація своєї позиції аудиторії у формі повідомлення або доповіді); *форум* (обговорення у форматі: “експертна група” → “аудиторія”); *симпозіум, телеконференція* (обговорення, у ході якого учасники виступають з повідомленнями, пропонуючи власний погляд, а після цього відповідають на запитання аудиторії).

Викладач має приділяти значну увагу відпрацюванню курсантами/фахівцями умінь: добирати оптимальні мовні й мовленнєві засоби; доцільні функціональні стилі мовлення; уникати в професійному спілкуванні мовних штампів (крім професіоналізмів), стереотипів, різких оцінних суджень, іронічних зауважень, уїдливих натяків; правильно обирати засоби подання інформації, протистояти маніпулюванню у процесі комунікації; використовувати жести, поставу, ходу адекватно ситуації спілкування та ін. Викладач повинен допомогти у відпрацюванні вміння триматися перед аудиторією, надати поради стосовно самовдосконалення. При формуванні культури зовнішнього вигляду (естетики одягу, зачіски, гриму, аксесуарів) увага має акцентуватися на професійних вимогах до кожного елемента, можливих варіантах їх комбінацій залежно від ситуацій та індивідуальних особливостей. Заняття закінчується обов’язковим сумісним обговоренням,

підбиттям підсумків, висловленням пропозицій з метою їх урахування в подальшій роботі. Важливим є впровадження викладачем технологій індивідуальної підтримки, що реалізуються через створення ситуації успіху.

Заняття мають відрізнятися постійним стимулюванням з боку викладача активності усіх курсантів/слухачів, контролем за правильністю усного і писемного мовлення, гармонійністю поєднання вербальних і невербальних засобів комунікації. Отже, КК возводиться у ранг мети комунікативної діяльності за умов, максимально наближених до (майбутніх) професійних, коли кожен курсант/слухач намагається продемонструвати в навчальній ситуації рівень своїх знань і володіння комунікативними вміннями.

Все більше впроваджуються такі форми роботи як *поточні та індивідуальні консультації*, залучення курсантів до роботи *факультативів*, *участі в конкурсах, олімпіадах, міжнародних іспитах з мови*, а також у нетрадиційних заходах, наприклад, *міжнародних проектах*.

Для слухачів інституту післядипломної освіти АМСУ, які підвищують кваліфікацію згідно вимог посади, і працівників митних органів, які використовують мову в роботі та готуються до складання галузевих кваліфікаційних іспитів з іноземних мов, основними формами навчання є *самостійна робота і дистанційне навчання*. Тут головним завданням Держмитслужби України і, насамперед, Академії як її головного науково-методичного центру є підготовка актуальних матеріалів для самостійного вивчення мови і вдосконалення КК, починаючи з методичних рекомендацій загального характеру до професійно орієнтованих розробок різного рівня складності.

Визначені загальні методичні підходи до організації самостійної роботи фахівців/ курсантів були обговорені у 1999 р. на відомчій науковій конференції “Актуальні проблеми науково-дослідної роботи в Академії митної служби України. За підсумками наукових досліджень у 1998 році” й апробовані автором зі слухачами ІПО та курсантами під час самостійної роботи. З метою

надання дієвої допомоги в самоорганізації роботи з різних видів мовленнєвої діяльності нами використовувалися також методичні рекомендації “Unterrichtsrezepte” (Додаток X). Увага, головним чином, зосереджена на таких аспектах розвитку КК, як: аудіювання, робота над поповненням словникового запасу, робота з текстом за ключовими словами, переказ, прийоми з розвитку логічного писемного мовлення, робота над типовими помилками тощо.

Як мотивуючий фактор активізації пізнавальної діяльності курсантів/слухачів передбачено педагогічний контроль і облік. На кожному занятті оцінюється робота як окремого члена групи, так і мікрогрупи як форми колективної діяльності. З цією метою викладач веде облікову відомість. Наприкінці кожного заняття курсанту/слухачеві виставляється оцінка, що поєднує в собі оцінку за виступ, кількість і якість поставлених питань та опонувань. Окремо оцінюються та підбиваються підсумки роботи мікрогруп.

Стосовно *принципів проведення занять* актуальними визнано такі, як-от: засвоєння практичних навичок та інтерактивність навчання; інтегрований характер занять; постійний зворотний зв'язок; широке впровадження інформаційних, мультимедійних технологій, інструментарію Інтернет-технологій, використання різноманітних технічних засобів навчання; навчити вчитися; демонструвати та повторювати; спонукати ставити запитання; проводити самоаналіз та аналіз цілей і результатів їх досягнення, запровадження системи заохочувальних винагород за активну роботу під час заняття; дотримання вимог щодо планування і підготовки занять та стилю проведення тощо. В умовах наявності та доступності потужної інформаційної підтримки курсанта/слухача при використанні ним експертних систем, інформаційних баз та баз знань змінює, по суті, структуру занять і рольові позиції викладача і того, хто навчається.

Нами з'ясовано, що в країнах ЄС форми організації комунікативної підготовки (проведення занять) є одночасно формами добору претендентів на посади, тобто критеріями оцінювання: для службовців низького рангу —

представницькі бесіди; для службовців середнього рангу — диктант і твір, особисте представлення, бесіда (проводиться з інтелектуальним напруженням та емоційним навантаженням); для службовців підвищеного рангу — диктант і твір, особисте представлення, коротка доповідь або бесіда (проводиться з високим інтелектуальним напруженням та емоційним навантаженням); для службовців високого рангу — інтенсивні перехресні бесіди.

Отже, організація процесу формування й удосконалення КК фахівців митної служби в системі галузевої неперервної професійної освіти базується на впровадженні концепції комунікативної підготовки фахівців, яка передбачає інтеграцію спецкурсів суто митного і гуманітарного спрямування, безперервне удосконалення навичок усного і писемного мовлення, прийомів PR та аналітичної розумової роботи, які потребують знання мов, і реалізується шляхом застосування загальних і диференційованих форм організації комунікативної підготовки. Було визначено й відпрацьовано форми комунікативної підготовки для кожного з елементів системи неперервної професійної освіти. Інтегроване структурування змісту навчання передбачає впровадження всіх вищенаведених форм організації навчального процесу під час вивчення окремих спецкурсів та модулів з метою формування конкретних груп комунікативних умінь як основи формування КК.

Отримані результати підтвердили актуальність і дієвість запропонованої технології формування й удосконалення КК фахівців митної служби різного рівня посад.

Основні результати розділу викладено у ряді наших публікацій [279; 280; 290; 291; 292; 293; 295; 296; 298; 300; 303; 304; 307; 308; 309; 499].

Висновки до розділу 4

У четвертому розділі – *„Науково-методичне забезпечення процесу формування комунікативної компетенції фахівців митної служби”* – обґрунтовано науково-методичне забезпечення процесу формування КК фахівців митної служби, складниками якого є сукупність технологій навчання та особливостей їх реалізації, корекція, що гарантують успішне формування у фахівців КК.

Визнано, що розвиток системи формування КК особистості вирішує коло актуальних проблем, пов'язаних із викладанням на різних рівнях. Із них виділено основні: оновлення змісту навчання відповідно до вимог сьогодення; удосконалення системи навчання мови шляхом пошуку і впровадження нових освітніх технологій, оновлення навчальних програм і планів, методики викладання; зв'язок змісту навчання майбутніх фахівців і кваліфікаційних характеристик посадових осіб; розробка референтної системи комунікації, у тому числі й іншомовної. У результаті, високі вимоги перед'являються до окремих компонентів КК, пов'язаних, насамперед, з політично та професійно орієнтованою комунікативною культурою, здатністю аналізувати мовленнєву ситуацію і відповідно до неї обирати програму мовленнєвої поведінки, правилами ділового етикету (сетікету) та інтеркультурних умовностей. Виявлено, що у той же час інформаційна компетенція як та, що корелює з КК, має бути сформованою згідно вимог митного відомства на рівні актуального та інноваційного прийняття управлінських рішень.

Доведено ефективність використання *Інтернет-технологій*, послуговування якими уможливорює постійне вдосконалення КК фахівця згідно зі зростаючими вимогами до його компетенцій, вироблення навичок його комунікативної поведінки в глобальному інформаційному просторі залежно від певної ситуації. Описано пошукові програми та їх характеристики, методи (стандартний, розширений/поглиблений режим), способи пошуку інформації

(пошукові програми, спеціальні режими). Виявлено *інструментарій Інтернет-технологій*, який є найбільш поширений в царині професійної комунікації (електронна пошта та поштові реєстри, Інтернет-телефонія, Інтернет-факс, онлайн-спілкування; використання телекомунікаційної інфраструктури ЕАІС — електронної автоматизованої інформаційної системи митних органів), глобальної освіти (Інтернет-конференція, Всесвітня павутина, дистанційне навчання) та галузевої спеціальної професійної підготовки (дистанційні модулі для підготовки до кваліфікаційних іспитів з іноземних мов, з питань складання кваліфікаційних іспитів тощо); апробовано його впровадження в систему комунікативної підготовки митників. Акцентовано на важливості використання елементів дистанційного навчання для створення науково-методичної бази процесу самопідготовки й самоудосконалювання в системі неперервної професійної освіти митників. Так, методичні вказівки щодо складання кваліфікаційних іспитів фахівцями митної служби викладено на сервері: 191.10.11.40//, що дало змогу не тільки послуговуватися даним матеріалом, але й виявити недоліки (відсутність глосарію митної термінології, матеріалів для відпрацювання навичок тощо), удосконалити систему дистанційного консультування та навчання в галузевій системі підвищення кваліфікації.

Доведено доцільність і переваги *PR-технології у формуванні КК фахівця*, що уможливорює висловлення власних поглядів і переконань, аргументованого заперечення, спростовування хибної позиції опонента, формування логіки й доказовості суджень, стислості й точності викладу, обстоювання своєї думки, творчого співробітництва, апробуванню різних механізмів впливу, поведінки в межах комунікації, усвідомлення суперечностей між невербальним виразом суб'єктів комунікації та його психологічним змістом, формування вміння надавати комунікативний зміст невербальним проявам та ін. Дана PR-технологія дозволяє кристалізувати й сконцентрувати ідеї та думки, заохочувати участь, справляти враження на співрозмовника, формувати та розвивати комунікативні вміння на рівні як усного, так і писемного мовлення,

розвинути вміння відповідати/не відповідати на питання або ставити уточнювальні питання, підготувати до комунікативної дії у ситуації непередбаченого спілкування. PR-технології запроваджено з метою змінити характер комунікативної поведінки та взаємодії як тих, хто навчається, так і тих, хто навчає: позитивна динаміка рівня комунікативних умінь; формування орієнтації на врахування емоційного стану партнера по взаємодії, активізація слухачем власного досвіду та власної позиції тощо. Доведено доцільність штучно створюваних виробничих комунікативних ситуацій, спрямованих на формування у фахівців культури вербального і невербального мовлення, толерантності, тактовності, витримки, дисциплінованості, позитивного досвіду комунікативної поведінки.

Обґрунтовано доцільність моделювання виробничих комунікативних ситуацій, оскільки воно забезпечує вияв особистісної позиції у кожному конкретному акті комунікації, стимулює інтерес й активізує комунікативну діяльність фахівців. У дослідженні розроблено і впроваджено *технологічні схеми для різних видів усної і писемної комунікативної діяльності*, послуговування якими забезпечить розуміння суттєвих особливостей різновидів комунікації фахівця, сприятиме формуванню конкретних груп комунікативних умінь. Ефективними визнано зазначені схеми-алгоритми (технологічна картка щодо підготовки публічного виступу; структурно-логічні схеми щодо підготовки та передавання змісту усного виступу, композиційної побудови промови, правил аргументації та прийомів привертання й утримання уваги в усному виступі/письмовому повідомленні; універсальні правила написання текстів у сфері роботи з громадськістю та ін.), які являють собою технологічну характеристику поведінки в стандартних ситуаціях спілкування, визначають черговість дій комунікантів у певних ситуаціях, відображають багатовіковий досвід спілкування у формі соціально-психологічних еталонів, стандартів і стереотипів. Наведені *схеми-алгоритми є по суті технологічними схемами*, якими активно послуговуються в митній системі. Вони значно

полегшують сприймання інформації і її використання, регламентують діяльність. Виявлено, що підготовка фахівців митної служби до публічних виступів передбачає застосування *принципів* змістового наповнення, логічності викладу, схематизму й еталонності, автоматизму.

Обґрунтовано доцільність *технології інтегрованого навчання* як актуальної технології комунікативної підготовки (змішане використання *технологій: ситуативного навчання, ігрових, інтерактивних, діалогічно-дискусійних; розширення діапазону застосування особистісно-орієнтованих технологій, ІКТ*), що сприяло продуктивності процесу формування КК, в цілому, та змодельованої іншомовної навчальної комунікативної взаємодії, зокрема. Стійка тенденція щодо змішаного використання технологій та інтегрування митного або соціально значимого контенту (самоменеджмент, тайм-менеджмент тощо) у все більшу кількість навчальних дисциплін (наприклад, іноземна мова) та спецкурсів дає змогу впроваджувати інновації, підвищувати професійну кваліфікацію як тих, хто навчає, так і тих, хто навчається, а також обмінюватися досвідом. Доведено, що ефективність технологій інтегрованого навчання і підвищення кваліфікації забезпечується шляхом інтеграції змісту комунікативної підготовки для різного контингенту та відповідних форм її організації, які дають змогу експериментувати із способами, прийомами, технологіями комунікації, створюють умови для самопізнання, самореалізації, самовдосконалення фахівця, особистісного комунікативного розвитку шляхом надання свободи вибору засобів комунікації. Виявлено, що зворотний зв'язок після впровадження технологій інтегрованого навчання сприяє пошуку фахівцем індивідуальних шляхів формування КК.

Описано переваги діалогічно-дискусійних технологій як компоненту технології інтегрованого навчання (закцентовано на *тренувальні вправи: виступ, інтерв'ю, вітання, поздоровлення, круглий стіл, дискусія, зустріч з громадськістю, публічний звіт*) як необхідної умови ефективності процесу

формування КК, які надають можливість висловити власну думку, моделювати судження, індивідуальний стиль комунікативної поведінки, обирати форми, способи, засоби самовираження через цю діяльність (у тому числі й опанування іншомовної культури та культури Інтернет-комунікацій) та забезпечують аналіз і переоцінку власних цінностей, позицій партнерів з метою пошуку найбільш вдалих варіантів виконання комунікативних завдань.

Сукупність зазначених технологій визначено як *інтегровану інформаційно-комунікаційну технологію* — гармонійну сукупність 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, супроводжені завданнями для самоконтролю, самостійного опрацювання навчального матеріалу, інформаційними та інструктивними матеріалами.

У розділі розкрито загальні та диференційовані (для контингенту різного рівня посад) форми організації процесу формування КК фахівців митної служби в різнорівневій системі професійної комунікативної підготовки: тренінг, лекція (бесіда, інтенсивна перехресна бесіда, лекція-дискусія, аналіз конкретної ситуації, консультація, співлекція), практичне заняття (виконання різних видів завдань, коротка доповідь, пошукові справи, диктант, твір, дискусія, колоквиум, семінар, рольова, ділова гра, упровадження технологій індивідуальної підтримки, системи комбінованих завдань “інформаційне повідомлення + мозковий штурм”, спрямованих на формування КК), ВМО-тренінги (контактне (очне) навчання, електронне навчання, курси на замовлення, змішане навчання: метод навчання, який комбінує можливості контактного та дистанційного навчання); методи дистанційного навчання

(тренінги, побудовані на використанні комп'ютерів (Computer-Based-Training/CBT), тренінги, що побудовані на використанні веб (Web-Based-Training/WBT), онлайн навчання); *методи ефективного інтегрованого ІКТ-навчання* (рольові ігри, “ініціативи Ліленда”, аналіз конкретного прикладу, демонстрація, імітація, робота в малих групах тощо). Найуживанішими загальними формами організації комунікативної підготовки митників визнано лекції, рольові ігри, бесіди, вправи, семінари щодо удосконалення роботи з громадськістю; серед диференційованих зацентровано увагу на диктанті і творі, короткій доповіді, інтенсивній перехресній бесіді.

Стосовно *принципів проведення занять* актуальними визнано такі, як-от: 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 самоаналіз та аналіз цілей і результатів їх досягнення.

Отже, організація процесу формування й удосконалення КК фахівців митної служби в системі галузевої неперервної професійної освіти базується на впровадженні концепції комунікативної підготовки фахівців, яка передбачає інтеграцію спецкурсів суто митного і гуманітарного спрямування, безперервне удосконалення навичок усного і писемного мовлення, прийомів PR та аналітичної розумової роботи, які потребують знання мов, і реалізується шляхом застосування загальних і диференційованих форм організації комунікативної підготовки.

Таким чином, науково-методичне забезпечення процесу формування КК орієнтоване на єдність теорії і практики, урахування динаміки змін кваліфікаційних вимог, особистісних позицій та інтересів тих, хто навчається, їхньої компетентності, динаміки особистісного комунікативного досвіду. Дієвості означених чинників сприяє інтегрований характер комунікативної професійно орієнтованої підготовки, що об'єднує PR- та Інтернет-технології,

технології інтегрованого навчання, особистісно орієнтовані методи і форми роботи, організацію та специфіку напрямків самоосвіти відповідно до номенклатури посад.

РОЗДІЛ 5

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЇ ПЕРЕВІРКИ НАУКО- ВО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ФАХІВЦІВ МИТНОЇ СЛУЖБИ

5.1. Організація педагогічного ек.сперименту

З метою перевірки гіпотези дослідження було проведено педагогічний експеримент, визначено етапи його проведення, зміст діяльності на кожному з етапів, контингент респондентів.

Мета експерименту полягала в експериментальній перевірці ефективності науково-методичного забезпечення моделі формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти і була конкретизована через завдання кожного з етапів роботи, в обґрунтуванні психолого-педагогічні умови його ефективності.

Дослідження проводилося у 4 етапи протягом 1997 – 2009 рр. Згідно з програмою дослідження були визначені їх мета і завдання. Елементи змісту наукового пошуку на кожному етапі були тісно взаємопов'язані. З урахуванням проміжних результатів вносилися корективи, уточнення і доповнення у визначені методики. З огляду на це здійснювалась їх подальша

експериментальна перевірка у наступні періоди дослідження.

Дослідно-експериментальна робота проводилася на всіх факультетах та в інституті післядипломної освіти Академії митної служби України, в Запорізькій, Амвросіївській та Криворізькій митницях, Новгород-Сіверській митниці Північної регіональної митниці, в Хмельницькому та Київському центрах підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів ДМСУ, в Державному науково-дослідному інституті митної справи, а також в системі вищих навчальних закладів у всіх регіонах України в рамках проекту ПРООН.

Для проведення експериментальної роботи з перевірки ефективності науково-методичного забезпечення моделі формування КК на різних освітньо-кваліфікаційних рівнях було обрано різний контингент. Зміст експерименту для кожної з груп респондентів був забезпечений рівнем освітньо-кваліфікаційних та кваліфікаційних вимог до кожної з них.

Усього дослідженням було охоплено 1237 абітурієнтів АМСУ, 187 курсантів АМСУ і 806 фахівців митної служби України, у тому числі 178 слухачів курсів підвищення кваліфікації АМСУ, 257 студентів ВНЗ з різних регіонів України, 16 викладачів АМСУ, Київського та Хмельницького центрів підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів ДМСУ, 8 тренерів Проекту розвитку ООН.

Протягом усього періоду теоретико-експериментальної роботи автор особисто брав участь у розробці, апробації і практичному впровадженні розроблених положень і рекомендацій, займаючись навчально-методичною, науково-організаційною і викладацькою діяльністю.

На *аналітико-констатувальному етапі* здійснювався теоретичний аналіз стану дослідженості проблеми в психолого-педагогічній, філософській, соціолінгвістичній, лінгвістичній теоріях, нормативних документах митних установ; розглянуто реалізацію принципу неперервності освіти в контексті підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців митних служб; вивчено потреби митної служби щодо структури та змісту КК її фахівців;

описано та обґрунтовано комунікативний складник професійної підготовки митників у призмі їх кваліфікаційних характеристик.

На *аналітико-пошуковому етапі* визначалися об'єкт, предмет і мета дослідження, формулювалися його гіпотеза та завдання; розроблялися й обґрунтовувалися його концептуальні положення та методологічні засади; розроблялися програма та методика наукового пошуку, експериментальної роботи; теоретично обґрунтовувалась і розроблялась модель формування КК; встановлювався кількісний і якісний склад учасників експерименту, проводилося масове обстеження респондентів.

Нами розроблялась і обґрунтовувалась концептуальна модель формування КК фахівців митної служби, при побудові якої ми виходили з компетентнісного підходу до навчання, соціосемантичного та контент-аналізу навчальної і практичної діяльності особового складу митних органів різних рівнів. Були зроблені висновки щодо оновлення змісту та структури КК фахівців митної служби.

Значну увагу ми приділяли обґрунтуванню методологічних підходів в організації внутрішньоакадемічної роботи, самоосвіти, курсового підвищення кваліфікації, методичної роботи на галузевому рівні з розвитку й удосконалення КК.

На *експериментальному етапі* здійснювалася дослідно-експериментальна перевірка гіпотези, концептуальних положень, апробація науково-методичного забезпечення процесу формування КК митників, аналіз проміжних результатів контрольних зрізів, проводилася корекція експериментальних методик; впроваджувалися теоретичні результати дослідження в ДМСУ та частково в системі вищих навчальних закладів України.

На *узагальнюючому етапі* проводилися систематизація, узагальнення й аналіз одержаних результатів комунікативної професійної та навчальної діяльності респондентів; зіставлення одержаних експериментальних результатів з прогнозованими, формулювання загальних висновків роботи та визначення

перспективи подальших досліджень. Результати теоретичного пошуку і дослідно-експериментальної роботи відображено в докторській дисертації, монографії, методичних рекомендаціях, навчальних модулях. Протягом усього періоду теоретико-експериментальної роботи автор особисто брав участь у розробці, апробації і практичному впровадженні розроблених положень і рекомендацій, займаючись навчально-методичною, науково-організаційною і викладацькою діяльністю.

Дослідно-експериментальна робота складалася з трьох частин: 1) констатувального експерименту; 2) формувального експерименту; 3) контрольного експерименту.

Констатувальний етап експерименту мав за мету виявити вихідний рівень сформованості КК різного контингенту особового складу митних органів. З цією метою використовувалися відповідні методики діагностування сформованості КК фахівців. Складність виявлення рівня сформованості КК фахівців полягала в тому, що наявні в психолого-педагогічній літературі методики оцінювання рівня КК стосуються лише компетенції іншомовної. Тому вважали за доцільне використання *професіографічного моніторингу*, який передбачав збір та аналіз різнопланової інформації про діючі вимоги до рівня сформованості КК митників різного рангу посад та актуальний стан їх КК, отже виявився адекватним поставленій меті дослідження, базувався на компетентнісному підході і дозволив виявити: рівень розвитку когнітивної й ціннісно-змістової сфер особистості досліджуваних, тобто наявність комунікативних знань, що мають слугувати основою для формування КК різного контингенту особового складу митної служби України (співробітники, курсанти, абітурієнти); рівень іншомовної КК фахівця, у т.ч. сформованість комунікативних умінь; рівні і зміст професійно орієнтованої КК з основ PR-технологій (в аспекті роботи з громадськістю), теорії комунікації; залежність між комунікативними вміннями та професійно орієнтованими навичками і вміннями (навички розумової аналітичної роботи, вміння формулювати точку зору усно і

письмово, здатність до ведення переговорів, стиль спілкування); готовність особистості керуватися загальнолюдськими комунікативно орієнтованими цінностями професійної комунікації (знаннями, досвідом) у соціальній, професійній діяльності; актуальний для різного контингенту фахівців зміст і форми їх комунікативної підготовки.

Було використано такі методи дослідження: *тестування* (для виявлення рівня іншомовної КК); *опитування* (включало запитання на розуміння соціальної, професійної й особистісної значущості комунікативних знань як компонента професійної підготовки фахівця, визначення мотиваційного фактору ціннісного ставлення до КК як особливості комунікативно-професійного самовизначення фахівців), *адаптований варіант методики полярних шкал* [234, С. 32] (для виявлення суб'єктивно-особистісного змісту, мотиваційної основи ціннісного ставлення до КК,); *спостереження* за комунікативною діяльністю як курсантів і слухачів ФПО (ПО) АМСУ, так і працівників митних установ на місцях (для виявлення ступеню розвитку рефлексивних механізмів особистості, індивідуальних комунікативних особливостей, готовності використовувати здобуті знання і комунікативний досвід); *методи моделювання комунікації* в системах „викладач — курсант”, „викладач — слухач (фахівець)”, „курсант — курсант”, „слухач — слухач”, „викладач — група” у ході вирішення комунікативно-рефлексивних задач, *під час проведення тренінгів, тематичних дискусій* (для виявлення знань, цінностей, ставлень, переконань, уподобань, що становлять основу комунікативної поведінки особистості); *метод залучення у професійні, життєві ситуації шляхом систематичної зміни комунікативних ролей або умов однієї і тієї ж задачі* (з метою виявлення та вивчення індивідуальних особливостей і різнорівневих проявів готовності особистості використовувати здобуті знання, вміння та досвід для регуляції власної комунікативної поведінки); *аналіз підготовленого усного і писемного мовлення* (письмових робіт та усних виступів з метою виявлення ступеню розвитку рефлексивних

механізмів особистості досліджуваних).

Складність виявлення рівня КК фахівців митної служби методом спостереження полягала в тому, що при доборі даних по митній системі за допомогою зазначеного метода сам об'єкт спостереження (соціальна група держаних службовців) обмежив кількість ситуацій спостереження. Наприклад, не можлива присутність дослідника на переговорах будь-якого рівня, навіть під час ділової бесіди, не завжди це можливо також під час постановки завдання підлеглим, або під час виконання оперативних завдань тощо. Тобто не всі акти дій об'єкта спостереження, а тим самим не всі найбільш значущі сторони об'єкта (його ознаки) доступні спостереженню. Крім того, як правило, спостерігаються лише ті події, які відбуваються в період проведення дослідження.

Різномірний підхід до діагностування рівня КК різного контингенту ДМСУ дозволив охопити більш широкий тематичний спектр питань (володіння рідною та іноземними мовами, володіння прийомами PR, усним і писемним мовленням тощо). Тому вважали за доцільне використання таких *видів опитувань*:

- *за колом опитуваних* (курсанти і співробітники митної служби України – слухачі ФПО АМСУ);
- *за кількістю одночасно опитуваних* респондентів (поодинокі та групові інтерв'ю);
- *за кількістю тем* опитування (відповідно до структури КК);
- *за рівнем стандартизації* (схема стандартизована: “так/ні” або структурована: нестандартизована);
- *за частотою опитування* (одноразове опитування одних і тих самих респондентів, багаторазове опитування контингенту одного і того ж самого рівня посад).

При розробці запитань (див. додаток Т) ми виходили з потреби отримання інформації за кожним з запитань і можливості опитуваних дати

правильну та правдиву відповідь. Опитування було анонімним. Нас, насамперед, цікавили висновки з опитування щодо думок респондентів, тому ми використали *структуровану*, але більш вільну схему опитування ніж стандартизована за формами з відповідями “так/ні”. Це дало нам можливість отримати додаткову інформацію, індивідуалізовані відповіді, що вже несли інформацію про рівень КК респондента. Така *нестандартизована форма опитування* допомогла зняти у більшості частини респондентів бар’єр перед питаннями з соціальним забарвленням, що було викликано тривогою за негативні наслідки правдивої відповіді. Позитивним є той факт, що від опитування відмовилися лише 7,4 % респондентів. З іншого боку, така більш вільна форма опитування внесла свої труднощі в обробку і порівняння результатів. Попри це і, зважаючи на необхідність оновлення змісту комунікативної підготовки контингенту митної служби різного рівня посад, вважаємо виправданим і доцільним проводити надалі такі нестандартизовані опитування.

З метою поліпшення якості опитувальних листів для фахівців середнього і підвищеного рівня посад вважаємо за доцільне звернути увагу на наступні рекомендації. Що стосується формулювання запитань, вони мають бути більш нейтральними. Для цієї категорії респондентів більш ніж для курсантів важливо дотримуватись основних принципів побудови опитувальних листів: спочатку запитання для встановлення довіри, потім — можливі контрольні по суті запитання, в кінці — запитання про особистість та особисті вимоги або сподівання.

Завдяки спостереженню за комунікативною діяльністю курсантів і слухачів у навчальному процесі та частково у виробничій діяльності були зафіксовані отримані результати.

З метою виявлення мотиваційної основи ціннісного ставлення до КК, з’ясування ступеня задоволення рівнем сформованості КК використано адаптований варіант методики полярних шкал [234, С. 32].

Коефіцієнт задоволення підраховували за формулою:

$$I = \frac{(+1)n_1 + (+\frac{1}{2})n_2 + (0)n_3 + (-\frac{1}{2})n_4 + (-1)n_5}{N},$$

де I – коефіцієнт задоволення, n_1 – кількість повністю задоволених; n_2 – кількість задоволених; n_3 – кількість тих, хто не відповів на питання; n_4 – кількість незадоволених; n_5 – кількість повністю незадоволених; $n = n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5$ – загальна кількість респондентів.

За допомогою адаптованого варіанта методики полярних шкал визначили коефіцієнт задоволеності $K_3 = A/B$, де A – число позитивних відповідей по одному із пунктів полярної шкали; B – число негативних відповідей з цього ж пункту. Якщо $K_3 > 1$, то ця причина рахувалась як істотна; якщо $K_3 < 1$, то ця причина розглядалась як неістотна, якщо $K_3 = 1$, то ця причина нейтральна.

Для виявлення наявності або відсутності розбіжностей у рівні КК респондентів усіх експериментальних груп, тобто для оцінки статистичної значущості різниці середніх показників у всіх вибірках, було використано t -критерій Стьюдента. В усіх випадках було дотримано вимоги щодо нормального розподілу (гауссів розподіл) ознаки, що досліджується, у кожній з груп, що порівнювалися. Для опису такого розподілу використовуються параметри: середнє значення M і стандартне відхилення s . Було використано формулу [429, С. 31]:

$$t = \frac{(m_x - m_y) - (M_x - M_y)}{\sqrt{S_x^2/n_x + S_y^2/n_y}},$$

де m_x та m_y – середнє двох незалежних вибірок;

$M_x - M_y$ – гіпотетичне значення різниці двох середніх показників вихідних сукупностей;

S_x^2 та S_y^2 – дисперсії змінних x та y (дисперсія – квадрат будь-якого стандартного відхилення s^2 , що відображає ступінь розкиду даних у виборці [№5н124, С. 5]);

n_x та n_y – об'єм вибірок.

Для знаходження дисперсії змінних використана формула:

$$S_x^2 = \frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n-1},$$

де x – змінна;

\bar{x} – середнє значення змінних;

n – об'єм вибірки.

Число ступенів свободи визначалось за формулою $\nu = (n_x + n_y) - 2$.

Якщо $t < t_{кр}$, дані спостережень узгоджуються з нульовою гіпотезою (H_0 – показники КК різних експериментальних груп не відрізняються, змінна величина у генеральній сукупності розподілена за нормальним законом) та не дають підстав її відхилити. У випадку, коли $t > t_{кр}$, нульову гіпотезу відхиляють, приймається альтернативна гіпотеза: розбіжність в оцінках досліджуваних груп визнається значущою.

З метою з'ясування статистичного зв'язку між складниками КК, послуговувалися коефіцієнтом згоди Пірсона (r_{xy}), який вираховувався за формулою [там само, С. 66]:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{[n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2][n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

Дослідження взаємозв'язку окремих складників КК відбувалося у кожній групі респондентів. Значення $r_{xy} = 0,8 - 0,9$ вважається високим.

На *формульовальному етапі* проведено дослідно-експериментальну перевірку гіпотези, концептуальних положень дослідження, апробацію моделі формування КК фахівців митної служби та її науково-методичного забезпечення; систематизувалися й аналізувалися проміжні експериментальні дані. Формульовальний етап експерименту був організований відповідно з вимогами до його проведення в педагогічних дослідженнях (С. Гончаренко, В. Краєвський, Н. Кузьміна, І. Лернер та ін.).

В основу дослідження було покладено системний, компетентнісний та комунікативно-діяльнісний підходи, соціосемантичний та контент-аналіз навчальної і практичної діяльності особового складу митних органів, які й визначили організацію та логіку експерименту, відбір методів, умов, визначення критеріїв дослідження.

Для проведення експериментальної роботи було обрано чотири експериментальні групи, у кожній реалізовувалося науково-методичне забезпечення моделі формування КК фахівців митної служби. З метою забезпечення достовірності інформації про генеральну сукупність соціальних об'єктів дослідження, ми дотримувалися принципу репрезентативності (оптимальності) вибіркової сукупності, яка б у мініатюрі відображала всі характерні особливості генеральної сукупності. Тому нашими респондентами стали абітурієнти Академії митної служби України (1237 осіб), курсанти цієї ж академії економічного, технічного і юридичного факультетів (187 осіб), фахівці митної служби (806 осіб). Що стосується абітурієнтів, вони були слухачами підготовчих курсів вечірньої або заочної форм навчання. Частково в експерименті були також задіяні 257 студентів з різних регіонів України в рамках проекту ПРООН, хоча констатувальний експеримент в інших ВНЗ не проводився. Тренерам проекту й учасникам була надана можливість отримувати консультації під час апробації авторського тренінгового модуля „Тайм-менеджмент для самоменеджменту” (Додаток Ч) та деяких блоків спецкурсу „Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби”, які було покладено в основу навчального модуля з питань комунікативної компетенції студентів ВНЗ для тренінгу „Студентське самоврядування” в проекті ПРООН „Створення безпечного середовища для молоді України” Даний тренінг пройшов апробацію у всіх регіонах України в системі вищих навчальних закладів (довідка И/40 від 11.05.2009).

Зважаючи на різнорівневий контингент особового складу митних органів, для діагностики рівня сформованості КК послуговувалися принципами

ступеневості та наступності умінь, пріоритетності сформованості тих із них, які є більш важливими для виконання фахівцем своїх функцій на робочому місці.

Отже, рівень і зміст освітньо-кваліфікаційних / кваліфікаційних вимог до кожної з цих груп контингенту обумовив, у свою чергу, зміст експерименту для кожної з груп респондентів та критерії діагностування рівня сформованості КК, серед яких виділяємо: рівень знань і володіння рідною і однією іноземною мовами; рівень знань і володіння лінгвістичними (вербальними й невербальними) та паралінгвістичними засобами комунікації, PR-засобами з метою досягнення прогнозованого ефекту.

Усі групи (ЕГ₁, ЕГ₂, ЕГ₃, ЕГ₄) мали в своєму складі різний пропорційно представлений у кожній з них контингент (абітурієнти, курсанти, фахівці митної служби керівної ланки: начальники митних постів, начальники вантажних та пасажирських відділів, їх заступники, резерв на ці посади), що забезпечило однорідність кількісного й якісного складу груп та уможливило перевірку гіпотези й ефективності розробленого науково-методичного забезпечення процесу формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти на всіх її рівнях. А втім спричинило певні складнощі: кожен з експериментальних груп було поділено на внутрішні підгрупи за контингентом (ЕГ_{1а}, ЕГ_{1к}, ЕГ_{1ф}; ЕГ_{2а}, ЕГ_{2к}, ЕГ_{2ф}; ЕГ_{3а}, ЕГ_{3к}, ЕГ_{3ф}; ЕГ_{4а}, ЕГ_{4к}, ЕГ_{4ф}, де *a*- абітурієнти, *к*- курсанти, *ф*- фахівці митної служби), що дало змогу для контингенту різного рівня забезпечити відповідний зміст експерименту. Він був різним для підгруп (для різного контингенту) у межах однієї групи, хоча однаковий порівняно до інших груп. Водночас для кожного з рівнів контингенту – абітурієнт, курсант, фахівець – у межах однієї групи (наприклад, група ЕГ₁) експеримент проходив в однакових умовах, визначених для цієї групи. Результати експерименту оброблялися спочатку за підгрупами, а потім обраховувалися сумарні дані для кожної з груп, які і порівнювалися між собою.

Експеримент на формувальному етапі здійснювався в чотирьох варіантах. У групі ЕГ₁ (580 осіб) викладач самостійно працював за розробленими автором

науково-методичними матеріалами. Для викладачів, що працювали з групою ЕГ₂ (580 осіб), за ініціативою експериментатора були організовані систематичні консультації. Для групи ЕГ₃ (580 осіб) були організовані консультації з проблем, що виникали у членів групи в процесі навчання. Щодо групи ЕГ₄ (580 осіб), то під час формування КК і ті, хто навчався, і викладачі, мали можливість отримати консультації. За розробленою автором концептуальною моделлю формування КК фахівців митної служби, науково-методичним забезпеченням на етапі формувального експерименту працювали 16 викладачів Академії митної служби України, Київського та Хмельницького центрів підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів ДМСУ.

На констатувальному та формувальному етапах педагогічного експерименту брали участь загалом 2511 респондентів з різних регіонів України, насамперед, з Дніпропетровська, Києва, Хмельницька.

На етапі формувального експерименту в основу комунікативної підготовки всіх експериментальних груп було покладено авторські спецкурси та навчальні модулі, зміст яких органічно поєднувався з традиційними курсами і предметами гуманітарного циклу. У дисертації розкрито стратегію побудови спецкурсів, модулів та їх зміст. Викладачам та респондентам (в системі самопідготовки) було надано науково-методичне забезпечення: програми, опорні конспекти (електронний та друкований варіанти), методичні матеріали і рекомендації.

Протягом усього періоду дослідно-експериментальної роботи автор особисто брав участь у розробці, адаптації та практичному впровадженні розроблених концептуальних положень, займаючись навчально-методичною, науково-організаційною та викладацькою діяльністю, що полягала у читанні змістовно оновлених курсів німецької мови як першої і другої іноземної, авторських інтегрованих спецкурсів “Комунікаційна політика в галузі державного управління”, “Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби”, навчальних модулів “Формування іміджу митних установ”, “Формування особистості керівника під кутом зору спілкування”, “Позитивний діловий імідж

керівника”, “Робота з громадськістю як різновид ділової комунікації”.

У ході *контрольного етапу експерименту* проводилися систематизація, узагальнення й аналіз одержаних результатів комунікативної професійної та навчальної діяльності респондентів; зіставлення одержаних експериментальних результатів з прогнозованими; опис ходу і результатів дослідження на основі методів статистичної обробки даних; формулювання загальних висновків роботи та визначення перспективи подальших досліджень.

У процесі проведення дослідно-експериментальної роботи мали місце труднощі, пов’язані з відсутністю: підручників, навчальних посібників, методичних рекомендацій з формування КК фахівців з галузі митної справи; підготовленого професорсько-викладацького складу; вільного доступу до Інтернет-можливостей; системи апробованих форм, методів, технологій, що сприяють формуванню КК фахівців (у тому числі галузевої платформи електронного навчання); в значній кількості курсантів/слухачів достатнього рівня КК; відповідної матеріально-технічної бази, яка необхідна для здійснення повноцінної комунікативної підготовки; загальної концептуальної стратегії митної служби, що орієнтує галузеву систему неперервної професійної освіти на формування КК як невід’ємного складника професійної компетенції митника незалежно від рівня його посади.

5.2. Реалізація моделі формування комунікативної компетенції фахівців митної служби

В основу комунікативної підготовки всіх експериментальних груп було покладено авторські спецкурси та навчальні модулі, зміст яких органічно поєднувався з традиційними курсами і предметами гуманітарного циклу. У дисертації розкрито стратегію побудови спецкурсів та модулів і їх зміст. Викладачам та респондентам було надано науково-методичне забезпечення відповідного рівня: програми, опорні конспекти (електронний та друкований варіанти), методичні матеріали й рекомендації. Так, абітурієнти працювали за

методичними рекомендаціями для підготовки до вступних іспитів (у частині, що стосується німецької мови, – автор-ська розробка).

Кожен спецкурс і модуль мають чітку структуру, що поєднує *компоненти*: *ціннісний* (забезпечує створенням позитивної мотивації, цілеспрямованого формування КК), *змістовий* (забезпечує аудиторне та самостійне вивчення навчального матеріалу), *технологічний* (передбачає впровадження інтегрованої інформаційно-комунікаційної та особистісно орієнтованої технологій, реалізується через систему лекційних, семінарських, практичних занять, містить завдання для самостійної роботи, інструкції, бібліографію), *діагностичний* (забезпечує систему поточного і підсумкового контролю, самодіагностику та діагностику) (рис. 3.2.). Визначено основні комунікативні знання, уміння, якими мають оволодіти респонденти за результатами вивчення кожного спецкурсу та модуля.

Стратегію їх побудови визначає система знань, що забезпечує реалізацію функцій, покладених на фахівця митної служби відповідно до обсягу вимог, які висуває до нього сучасне науково-педагогічне знання, а також сукупність соціальних вимог, адекватних часові; демонстрацію на високому якісному рівні наявної КК, можливість самореалізації і самовдосконалювання шляхом послуговування інтегрованою інформаційно-комунікаційною технологією або її компонентами через застосування лінгвістичних (вербальних, невербальних), паралінгвістичних, комп'ютерних засобів комунікації.

Змістову основу авторських спецкурсів і модулів склали суміжні наукові дисципліни, що ґрунтуються на положеннях: теорії комунікацій, основ культури мовлення, ділової української/німецької мови, основ менеджменту та митної справи (митних процедур), психології спілкування, інформатики. Послуговування інтегрованим підходом дає змогу формувати нові дисципліни, що мають свій власний предмет вивчення, на основі інтеграції наукового знання; дати комплексну уяву про дисципліну, доповнюючи тим самим різні

теорії, представлені в контенті дисципліни або модуля.

Зважаючи на поширення і впровадження міжнародних професійних стандартів фахівців митної служби, при укладанні змістового компоненту, ми враховували, по-перше, їх контент, по-друге, – різнорівневність комунікативної підготовки в залежності від контингенту особового складу митних органів і вимог до нього. Автор стояв у витоків і брав безпосередню участь у розбудові та становленні системи неперервної професійної освіти в Держмитслужбі, розробляв науково-методичне забезпечення професійної підготовки в межах своєї компетенції, що й пояснює таку його різноплановість.

Згідно з програмою дослідження було визначено, що системоутворюючим фактором є діагностичний підхід до обґрунтування змісту, форм і методів розвитку КК митників на різних рівнях системи комунікативної підготовки.

З урахуванням емпіричних матеріалів, отриманих на основі анкетування, інтерв'ю, контент-аналізу, синтезу прямої та підпорядкованої інформації було розроблено модель формування професійно орієнтованої КК працівників митних органів, визначено рівні та зміст КК, структуру її професійного розвитку. Поряд з цим було проведено аналітичну роботу щодо аналізу підходів до діагностичного вивчення КК, визначено авторські підходи до діагностування потреб особового складу митних органів у комунікативній підготовці відповідного рівня.

Серед основних авторських підходів до комунікативної підготовки були зазначені такі:

1) нова соціально-економічна ситуація як у країні, так і в Європі, світі, що потребує від комунікативної підготовки фахівця знання як мінімум двох іноземних мов, основ PR-технологій, теорії комунікації;

- 1) рівень посади;
- 2) кваліфікаційні характеристики;
- 3) рівень освіти;

- 4) регіон (внутрішня чи прикордонна митниця), що обумовлює вимоги до фахівців щодо володіння іноземними мовами;
- 5) рівень роботи з громадськістю;
- 6) рівень розвитку інформаційних технологій (інформаційні канали, Інтернет-комунікації, можливості дистанційного навчання тощо).

Більш докладно авторські підходи до комунікативної підготовки митників були викладені у попередніх розділах.

Дослідження вказало на доцільність переведення галузевої методичної роботи на нову, особистісно орієнтовану технологію на основі об'єктно-діяльнісного підходу з урахуванням мотиваційної, почуттєво-емоційної сфери працівників. Аналіз засвідчив, що на митницях методична робота проводилась на основі застарілих підходів, була спрямована на масове охоплення особового складу митниць методичними заходами, які здебільшого мали випадковий характер. Наприклад, курси з удосконалення україномовної компетенції, які проводились на митницях у 1997 році. Тому з метою оновлення змісту, методів, принципів і структури комунікативної підготовки одночасно з оволодінням методикою діагностичного дослідження проблеми рівня КК особового складу митних органів було організовано при ФПО АМСУ (пізніше при ІПО АМСУ) для керівного складу середньої ланки семінари-практикуми з проблем ділової комунікації, роботи з громадськістю, ділової української мови, а для фахівців, що володіють іноземними мовами, заочні і дистанційні методичні консультації щодо підготовки до кваліфікаційних іспитів з іноземної мови.

Практичним результатом можна визнати впровадження моделі формування КК митника на основі використання полімовної концепції та інтегрованих курсів гуманітарного спрямування. Актуальним і важливим для практичного використання стало оновлене науково-методичне забезпечення; оновлення структури і змісту кваліфікаційного іспиту з іноземних мов для фахівців митної служби, а також упровадження моделі тестування митників з німецької мови і критеріїв оцінювання їх іншомовної професійно орієнтованої

компетенції.

Одним з головних принципів формування КК фахівців митної служби визнано принцип системності, який забезпечив чіткий, виважений, логічно-послідовний, науково-методичний підхід до кожної складової цього процесу — змісту і структури навчання, навчальної діяльності вчених-педагогів або наставників навчання на митницях і навчально-пізнавальної діяльності тих, хто навчається. Апробація теоретичних наробок дала позитивні результати, тому наступним був етап впровадження отриманих у результаті наукового пошуку наробок у практичну діяльність митних установ і навчальних закладів галузевої системи професійної неперервної освіти митників. Насамперед, це стосувалось змістової складової комунікативної компетенції щодо питань роботи з громадськістю та формування, підтримки і розвитку іншомовної КК особового складу митних органів.

Для допрофесійної комунікативної підготовки (контингент „абітурієнти”) автором розроблено та запропоновано рекомендації щодо впровадження очно-заочної та дистанційної цільової підготовки старшокласників та спецкурс з німецької мови для підготовки до вступних іспитів (основний зміст викладений у „Методичних рекомендаціях для підготовки до вступних іспитів в Академію митної служби України з напрямку “Економіка і підприємництво”, „Методичних рекомендаціях для підготовки до вступних іспитів в Академію митної служби України з напрямку “Право”, 1998). Даний спецкурс містить кілька блоків: 1) базова граматики німецької мови, 2) тренувальні тестові завдання, 3) тестові завдання для самопідготовки, 4) перевірочні ключі до тестових завдань, 5) інструктивні матеріали та методичні поради.

Для системи професійної підготовки (контингент „курсант”, „слухач” — митний офіцер) розроблено науково-методичне забезпечення процесу формування КК з двох аспектів, актуальність яких було визначено на констатувальному етапі експерименту: 1) розвиток професійно спрямованої

іншомовної компетенції, 2) удосконалення КК фахівця керівної ланки середнього та високого рівня посад з основ PR-технологій.

З метою розвитку професійно спрямованої іншомовної компетенції розроблено, апробовано і впроваджено навчальні програми і плани з німецької мови для всіх форм і рівнів професійної підготовки майбутніх митників з урахуванням митного спрямування (плани для I-IV курсів денної форми навчання з німецької мови як основної, для II-IV курсів денної форми навчання з німецької мови як другої іноземної, для I-IV курсів заочної форми навчання з першої іноземної мови), методичні рекомендації до вивчення дисципліни “Німецька мова” для заочного відділення (початковий і просунутий рівень), “Методичні розробки для роботи з текстами фахового спрямування “Митниця: Історія. Всесвітня митна організація”, “Методичні розробки для роботи з текстами фахового спрямування “Робота митниці”. Також було запропоновано методичні рекомендації для викладачів щодо організації і проведення занять з німецької мови “Unterrichtsrezepte”.

Змістову основу спецкурсів і модулів щодо удосконалення КК фахівця керівної ланки середнього та високого рівня посад склали суміжні наукові дисципліни, що ґрунтуються на положеннях: теорії комунікацій, основ культури мовлення, ділового етикету і сетікету, ораторського мистецтва, ділової української мови, міжкультурної комунікації, основ іміджології, психології спілкування, інформатики, і представлені в опорних електронних конспектах лекцій авторських інтегрованих спецкурсів “Комунікаційна політика в галузі державного управління”, “Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби”, навчальних модулів “Формування іміджу митних установ”, “Формування особистості керівника під кутом зору спілкування”, “Позитивний діловий імідж керівника”, “Робота з громадськістю як різновид ділової комунікації”. Зазначені модулі є відносно самостійними, цілісними частинами навчально-виховного процесу, але дають комплексну уяву про ділову комунікацію, доповнюючи одна одну.

Для системи самоосвіти автором підготовлено пропозиції до Програми кваліфікаційного іспиту з іноземної мови для працівників митних органів України (1999), запропоновано “Методичні рекомендації щодо підготовки до складання кваліфікаційного іспиту з німецької мови”, “Методичні вказівки щодо складання іспиту з іноземної мови працівниками митних органів України (німецька мова)”, “Методичні вказівки для самостійної роботи “Deutsch nach Englisch”, зміст яких детально було описано в попередньому розділі.

Новим і, на перший погляд, таким, що випадає з системи власне комунікативної професійної підготовки, є авторський тренінговий курс „Тайм-менеджмент для самоменеджменту” (додаток Ч). А втім, змістовно побудований на матеріалі з тематики тайм-менеджменту він слугує гарним інструментом формування й удосконалення КК особистості, тому що комунікативні завдання оформили соціально й особистісно важливий контент. Навчальний матеріал даного курсу включає розгляд і відтренування таких аспектів когнітивного і поведінкового рівнів, як: правила встановлення, підтримки, переривання контакту, побудова й аргументація в усному повідомленні, ведення переговорів, досягнення домовленостей, слухання як різновид комунікації тощо. На досягнення мети спрямовані наступні форми навчальної активності у рамках тренінгу як інтегрованої форми організації навчального процесу: інформаційне повідомлення, притча, представлення (когось/себе), привітання, презентація, вправа-гра, інтерактивне повідомлення, мозковий штурм, рольова гра, вправи на отримання зворотного зв'язку, писемне мовлення тощо.

Йдеться про face-to-face-комунікацію, тобто безпосередню інтеракцію між людьми. Таким чином, комунікативні заняття готують до завдань, які дозволяють оперувати мовою, вже на самому занятті апробувати її дію, вплив. Тому такі заняття називають ще орієнтованими на поведінку, вони дають можливість навчитися прогнозувати і спрямувати за допомогою мовних засобів бажану вербальну і невербальну поведінку співрозмовника.

Слухачам і викладачам було надано додаткову інформацію і матеріали (портфоліо учасника, портфоліо тренера, матеріали для оцінювання, самооцінювання тощо).

Структурно тренінг відповідає оформленню навчального модуля/спецкурсу та включає три компоненти: змістовий, технологічний, контрольньо-діагностичний. Кожен із компонентів структурно теж є складним утворенням. Організація навчання передбачає дві форми – аудиторну (представлені різні вищенаведені форми роботи), яку забезпечує тренер, і самостійну (на основі використання портфоліо), яку забезпечує кожна сторона для себе.

Технологічний компонент забезпечує практичну реалізацію змісту через поєднання різноманітних технологій навчання: власне тренінгових, діалогічно-дискусійних, особистісно-орієнтованих тощо.

5.3. Аналіз результатів експериментальної роботи

З урахуванням результатів констатуючого вивчення були визначені основні напрямки роботи у створенні актуальної системи неперервної комунікативної підготовки в ДМСУ: діагностика потреб керівного складу середньої ланки митних органів у підвищенні кваліфікації з питань використання мови і мовлення для виконання різних виробничих завдань; комунікативна підготовка курсантів і удосконалення комунікативно-професійної компетенції фахівців митної служби; вивчення комунікативної складової навчальних планів і програм системи підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації та оновлення змісту освіти, а також змісту комунікативної підготовки; допомога керівникам навчання на митницях в забезпеченні навчальної діяльності на митницях у режимі розвитку; науково-методичне забезпечення і впровадження нового змісту комунікативного аспекту професійної освіти і навчання в митному відомстві; вивчення і

впровадження нових педагогічних технологій; організація дослідно-експериментальної роботи.

Мета та завдання, визначені на основі концептуальних ідей, дали змогу кардинально поєднати наукову, методичну і практичну діяльність, спрямовану на визначення і задоволення потреб митної служби України у фахівцях відповідного рівня комунікативної підготовки.

Як було вже зазначено, у визначенні змісту експерименту ми спиралися на рівень і зміст освітньо-кваліфікаційних / кваліфікаційних вимог до кожної з вищенаведених груп контингенту, серед яких виділяємо: мотиваційний фактор як особливість комунікативно-професійного самовизначення фахівців; рівень знань і володіння рідною і однією іноземною мовами; рівень знань і володіння лінгвістичними (вербальними та невербальними) засобами комунікації, PR-засобами з метою досягнення прогнозованого ефекту.

Отже, для контингенту „абітурієнти” досліджували рівень довузівської підготовки з мовних дисциплін. Проведений за результатами вступних іспитів до АМСУ за останні три роки аналіз, дозволяє зробити певні висновки про низький рівень володіння мовою. У середньому з української мови 84 % вступників склали вступний іспит на “незадовільно” і “задовільно”, а з іноземних мов цей відсоток становить 76,4 % (опис констатувального експерименту для даної групи респондентів було детально представлено у табл. 1.9).

А втім стосовно довузівської мовної підготовки як абсолютні показники, так і динаміка за роками свідчать про дещо кращу підготовку вступників з іноземних мов, ніж з рідної. За останні три роки ця тенденція зберігається, головним чином за рахунок більш високих темпів росту рівня підготовки з іноземних мов і менш вираженого падіння рівня підготовки з української мови, що представлено у таблицях 1.10, 1.11.

При вирішенні проблеми формування комунікативної компетенції контингенту „курсанти” окреслюється коло актуальних проблем, пов'язаних із

викладанням на різних рівнях. Серед головних виділяємо: оновлення змісту навчання відповідно до вимог сьогодення; наявність навчально-методичного забезпечення, удосконалення системи навчання мови шляхом пошуку і впровадження нових освітніх технологій, оновлення навчальних програм і планів, методики викладання; зв'язок змісту навчання майбутніх фахівців і кваліфікаційних характеристик посадових осіб; розробка референтної системи комунікації, у тому числі й іншомовної.

Наш експеримент з курсантами мав підтвердити правильність, можливість і ефективність полімовної концепції в “немовному” вищому навчальному закладі, що і було зроблено. Дослідно-експериментальна робота проводилася нами протягом 1997 – 2003 років серед курсантів правового, економічного й технічного факультетів АМСУ 1997–1999 років набору. Загальна кількість учасників цього експерименту – 162 курсанти.

Було проаналізовано рівень КК курсантів першого курсу АМСУ за результатами їх вступних іспитів з української та іноземної мов. Ця виборка робилася на основі аналізу оцінок лише тих груп, які далі брали участь у формульованому експерименті, у ході якого було вивчено зміни протягом навчання в рівні знань, вмінь з першої і другої іноземної мови, зміни у ставленні до вивчення мов, а також було визначено загальний рівень мовної компетенції в експериментальних і контрольних групах.

Метою констатуючого експерименту другого порядку було зафіксувати показники із досліджуваного об'єкта, проаналізувати результати та використати для обґрунтування закономірностей розвитку досліджуваних систем і моделей, що і було описано у попередніх розділах докладно.

Перший етап – вступні іспити з рідної і іноземної мов. Уже на вступних іспитах до АМСУ ставилося завдання відібрати тих із вступників, які продемонструють високий рівень мовної компетенції як передумову і складову професійно орієнтованої КК. Сам факт того, що два вступних іспити до АМСУ з трьох є іспитами з мов (українська й іноземна), свідчить про те велике

значення, яке надається мовам як у подальшій практичній діяльності митника, так і в системі освіти митної служби .

Нами були розроблені й апробовані на вступних іспитах до АМСУ у 1998, 1999, 2001 роках критеріально орієнтовані тести з німецької мови, до того ж у 1998 і 1999 роках нами була розроблена загальна концепція вступних тестів з іноземних мов: це тести вмінь і навичок. Валідність і надійність тестів були забезпечені рівнем програми для вступників до вищих навчальних закладів України. Критеріально орієнтовані тести були визнані нами як більш кращими, ніж нормативно орієнтовані у зв'язку з поставленою нами метою: показати, що вступник знає і вміє, а тим самим визначити обсяг програмних знань, якими він володіє. Так, наприклад, за результатами вступних іспитів з української мови у 1999 році оцінку “добре” отримали 30,7 % вступників, а решта 69,3 %, що пройшли за конкурсом, отримали оцінку “задовільно”. На цьому етапі важливим є мотивація навчання, особистість викладача, його підходи, форми і методи роботи.

Дослідження засвідчило, що достатній рівень КК на констатувальному етапі експерименту мали серед фахівців-керівників 50,4%, з числа курсантів і абітурієнтів – 30,7 % респондентів, решта 69,3 % продемонстрували низький рівень сформованості КК. А втім було констатовано необхідність компенсації відсутності належного рівня КК працівників митниць з середньою освітою (75,9 % від загальної кількості атестованого контингенту) та з базовою вищою немовною освітою (91,5 %). Було виявлено фактори, що впливають на рівень сформованості КК (службова необхідність, мотивація, рівень освіти) та брак теоретичних знань з питань роботи з громадськістю, зі ЗМІ, організації успішної ділової комунікації (86,4 % респондентів). 55,5 % опитаних бракує знань особливостей усного і писемного ділового мовлення, засобів PR і правил роботи зі ЗМІ; 48,1 % мають потребу в методичних рекомендаціях, 45,5 % – у систематичному навчанні; 22,7 % – у регламентації роботи співробітників різних рангів при роботі зі ЗМІ; 18,2 % вважали за доцільне створити на митницях

спеціальні групи фахівців по роботі зі ЗМІ. Таким чином, констатувальний експеримент виявив недостатній рівень сформованості КК різного контингенту ДМСУ і підтвердив потребу в удосконалюванні.

На етапі *формування експерименту* в основу комунікативної підготовки всіх експериментальних груп, як вже зазначалося, було покладено авторські спецкурси та навчальні модулі, зміст яких органічно поєднувався з традиційними курсами і предметами гуманітарного циклу. Викладачам та курсантам було надано науково-методичне забезпечення: програми, опорні конспекти (електронний та друкований варіанти), методичні матеріали й рекомендації.

Вже у першому семестрі 38,8 % з цих курсантів на диференційованому заліку з української мови отримали оцінку “відмінно”, 55,6 % – “добре” і лише 5,6 % – “задовільно”, з іноземних мов показники були більш значимими.

Аналізуючи рівень знань з різних мов і ставлення до них у цьому експерименті і в іншому, під час якого було здійснено апробацію змінених технологій навчання мови, підтверджено, що більшість респондентів мають приблизно однаковий рівень КК з усіх мов. Проте слід мати на увазі різні вимоги, які окреслені навчальною програмою до рівня знань і вмінь до першої і другої іноземних мов.

Далі нами проводився експеримент у групах курсантів, де англійська мова є першою іноземною, а німецька – другою. Загальна кількість учасників цього експерименту – 162 курсанти, але нами було проаналізовано лише результати тих респондентів, роботу яких можна дослідити у тривалій динаміці, тобто курсантів 3-4 курсів. Кількість таких респондентів – 108 чоловік.

Слід зазначити ще раз на тому, що мовам як навчальним дисциплінам в розроблених автором навчальних програмах Академії відводиться багато часу. Так, перша іноземна мова з 1997 року до 2002 року вивчалася протягом восьми семестрів, а з 2003 вивчається протягом дев'яти семестрів. Другій іноземній

мові відводиться п'ять семестрів. В Академії надано також можливості факультативно вивчати третю й четверту іноземні мови.

ЕГ технічного факультету, спеціальність “Комп’ютерні технології” не лише підтвердили наше припущення, але й показали більш високі результати з першої і другої іноземної мови: 7% склали міжнародний іспит з німецької мови (другої) на рівні вимог до основної мови; 23% продемонстрували під час навчання стійку тенденцію росту: удосконалення КК (Додаток Ш.). Цей факт можна пояснити, на наш погляд, тим, що за умовами експерименту для викладачів були організовані консультації (ЕГ_{2к}) та респонденти і викладачі мали можливість отримати консультації (ЕГ_{4к}), а також високою самомотивацією групи (ціннісне ставлення до КК) й вірними акцентами у мотивації, що йде від викладачів. Самомотивація передбачає як установку на глибокі, широкі знання, тобто на знання, що ведуть до успіху, так і розуміння вимог сучасної соціально-економічної ситуації. 100% респондентів з англійської та української мов, які є необхідними для програмістів, їх професійно орієнтованої КК, і які належать до їх кваліфікаційних вимог, активно склали іспити на “відмінно” й “добре”. Що стосується німецької мови, тут, на наш погляд, первинним була мотивація, що йшла від викладача, і була пов’язана з розширенням їх професійних можливостей, а не самомотивація чи умови експерименту. Тому і результати дещо гірші, порівняно з іншими мовами (з’явилося вже 15,3% тих, хто має оцінку “задовільно”). На нашу думку, високі результати з двох перших мов дають підстави стверджувати, що причиною задовільної оцінки з третьої мови є не здібності респондента, а саме брак актуального науково-методичного забезпечення та недостатнє ціннісне ставлення до КК, що виявляється в низькій самомотивації.

Це ж припущення підтверджують результати по двох інших факультетах, де володіння рідною мовою на достатньому рівні є обов’язковим, належить до кваліфікаційних вимог, а знання іноземної мови бажане. Саме ціннісне ставлення до КК (самомотивація і мотивація, що закладається викладачем, коли він окреслює

межі можливостей за обраною спеціальністю, що значно розширюються завдяки володінню мовами), є причиною вищенаведених у таблиці результатів (з усіх мов є відсоток задовільних оцінок, який з обох іноземних мов є дуже значним). Так, економічний факультет з української мови показав 9,1% задовільних оцінок, а з англійської і німецької мов цей відсоток значно збільшився: 27,3% і 36,36% відповідно. Така ж тенденція простежується у групах, де питанню мотивації розвитку іншомовної КК не приділяється значної уваги (з іноземних мов у значній кількості респондентів КК розвинута посередньо і становить 27,8% для англійської мови і 50% для німецької мови). У той же час для рідної мови цей відсоток дорівнює лише 5,6%. Слід відзначити і наступний момент: у ЕГ_{1к} за останні місяць-півтора перед іспитами з англійської і німецької мов було помічено тенденцію підвищення інтересу до мов (у 27,7 % респондентів з англійської мови, 38,8% – з німецької мови). Тут простежується вплив бажання мати високу оцінку для диплому, для того, щоб у дипломі при працевлаштуванні не було оцінок, нижчих від їх можливостей (прояв ціннісного ставлення до КК). Тобто це результат короткотермінової цільової самомотивації, по-перше, і ефективності науково-методичного забезпечення процесу самопідготовки, запропонованого автором, по-друге. Що стосується правового факультету, з рідної мови відсоток задовільних оцінок становить 4,2 %, а з англійської і німецької мов – 13,7 % і 25,7 %, відповідно, це дещо менше, ніж на економічному факультеті. Можна припустити, що це обумовлено, певною мірою, специфікою правового факультету як суто гуманітарного, тобто курсантам цього факультету опанування гуманітарних дисциплін за технологічним науково-методичним забезпеченням дається порівняно легше, ніж курсантам інших факультетів.

На наш погляд, усі отримані дані свідчать про значну роль, яку має мотивація для процесу розвитку КК: вона спонукає до досягнення результатів і залучення внутрішніх і зовнішніх резервів особистості (як-от: консультування консультаціями, науково-методичним забезпеченням тощо). У випадку короткотермінової цільової мотивації вона позитивно впливає на рівень знань,

коли ж ця мотивація довгострокова, змотивована викладачем і усвідомлена, прийнята курсантом, то йдеться вже про рівень сформованості КК.

З метою перевірки дієвості розробленого науково-методичного забезпечення ми задіяли в експерименті контрольну групу, яка працювала за традиційними підручниками. Аналізуючи сумарні результати груп за характером навчальної роботи курсантів (рідна, перша і друга іноземна мови), можна відзначити, що відсоток оцінок “відмінно” з усіх мов в експериментальних групах значно вищий, ніж в контрольних групах. Незважаючи на те, що відсоток задовільних оцінок в експериментальних групах зафіксовано як для рідної (4,4 %) мови, так і для першої і другої іноземної (13,7 % – для англійської, 25,8 % – для німецької), з усіх предметів він є значно нижчим, ніж в контрольних групах, що вказує на недостатню ефективність існуючого науково-методичного забезпечення, роботи викладача і середовища щодо мотивації, щодо зміни стереотипів відносно ролі професійно орієнтованої компетенції, які укріпилися у свідомості населення і на перший план висувають точні науки (Додаток Ш.).

Проведення цієї дослідно-експериментальної роботи з формування іншомовної КК дало можливість дослідити результати її сформованості порівняно із загальним рівнем зазначеної компетенції у масовій практиці.

Якщо в експериментальних групах високий рівень сформованості КК було зафіксовано у 41,72% курсантів, то в контрольних групах – 35,2%. Достатнім рівнем КК оволоділи 43,7% курсантів експериментальних груп і 50% курсантів виявили такий самий рівень у контрольних групах. Таким чином, в цілому курсантів з високим і достатнім рівнями КК в експериментальних і контрольних групах виявилася майже однакова кількість (42,7% і 42,6% відповідно). Але той факт, що в експериментальних групах відсоток респондентів з високим рівнем значно вищий, ніж у контрольних групах, підтверджує наше припущення відносно вагомості ролі мотивації у процесі формування КК.

Однак сформувати цю компетенцію в усіх курсантів експериментальних груп на високому і достатньому рівнях не вдалося. В експериментальних групах у певної частини курсантів залишився низький рівень сформованості КК (14,6%). Але, порівняно з контрольним масивом (27,8%), цих курсантів виявилось в 1,9 рази менше. Набутий досвід нам дозволив зробити керування процесом формування КК більш конкретним та індивідуалізованим, беручи до уваги роботу з експериментальними групами.

Наступна ідея, яка була нами видвинута і перевірялася, - це наявність високого рівня залежності між комунікативними вміннями, яким приділяється більша і свідома увага з боку тих, хто навчається, і професійно орієнтованими навичками і вміннями, до яких, насамперед, респонденти відносять навички розумової аналітичної роботи. Аналіз співвідношень досліджуваних комунікативних умінь дозволив дати порівняльну характеристику рівнів сформованості різних комунікативних умінь за видами комунікативної діяльності (зробити переклад тексту з іноземної мови, виконати граматичний тест, дати усну анотацію незнайомого тексту, провести бесіду на задану тематику), які є складовою професійно орієнтованої іншомовної компетенції курсантів АМСУ (Додаток Ш.).

Аналізуючи отримані результати, можна побачити, що респонденти з експериментальних груп, де викладачем акцент був зроблений на рівень КК як передумову і складову службової кар'єри, досягнення престижної посади, досягнення матеріального становища, демонструють високі показники саме в питаннях, які видимо пов'язані з майбутньою професійною діяльністю (на "відмінно" зробили анотацію – це демонстрація рівня володіння навичками розумової роботи – 53,5% , переклали текст за фахом 62,5%, провели бесіду 37,5%). Граматика не входить в пріоритетні аспекти курсантів. Високі показники тут показала приблизно однакова невелика кількість респондентів як експериментальних (12,2%), так і контрольних груп (11,1%). Порівняно з контрольними групами, де з двох аспектів був сталий відсоток незадовільних

оцінок (переклад тексту – 5,5%, бесіда – 5,6%), в експериментальних групах з пріоритетних аспектів жоден респондент не отримав незадовільну оцінку.

Однією із звичних форм аудиторної роботи при навчанні мови є робота над граматиною. Саме цей фактор звичності став передумовою відсутності в контрольних групах низьких оцінок. У поєднанні з низькою мотивацією ми отримали результат: дуже високий відсоток просто задовільної оцінки (77,8 %) і дуже малий відсоток хороших (“5” – 11,1 %; “4” – 11,1 %).

У зв’язку з власною градацією соціальних цінностей, до яких частка наших респондентів відносить досягнення престижної посади як результат належної освіти, а також завдяки мотивації, яку спрямовано закладав викладач, 29,2 % респондентів з експериментальних груп бажають скласти міжнародний іспит на сертифікат інституту ім. Гете. Але, на нашу думку, мотивація, що сформована викладачем, відіграє у цьому рішенні вирішальну роль, бо в контрольних групах не виявилось жодного такого бажаючого.

Ефективною виявилася наступна технологія, яка впроваджувалася – формування груп з першої (для АМСУ) іноземної мови на основі хороших показників з іншої (англійської) іноземної мови, яка вивчалася у школі, про що свідчать її показники (Додаток Ш).

Групи цих респондентів складають курсанти 2001 року набору, які англійську мову як вступний іспит склали на “відмінно” і “добре”, а також курсанти (як експеримент) з шкільними задовільними оцінками з другої іноземної мови, яку вони вивчали у школі/ліцеї. Кількість респондентів – 40 курсантів.

Що стосується аналогічних груп набору 2002 року (20 респондентів), то можна вказати на позитивні показники вже за результатами першої сесії першого року навчання. Менша кількість респондентів обумовлена зменшенням контингенту набору. Аналізуючи їх навчання у першому півріччі, можна припустити, що групи мають добру базу, а саме високий рівень загальної КК (з рідної, спорідненої і першої іноземної мов), активно і швидко послуговуються

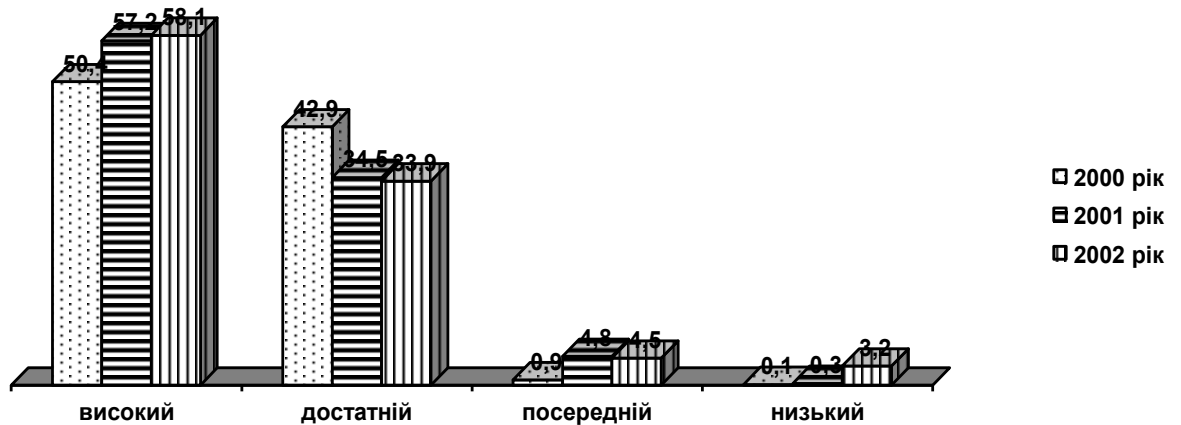
навчально-методичним матеріалом, добре змотивовані на вивчення іншої іноземної мови і працюють на хвилі ентузіазму після вступу до ВНЗ. Саме тому у групах великий відсоток високих оцінок: “5” – 50 % і 37,5 % (у першій і другій групах відповідно), “4” – 50 % і 37,5 % (у першій і другій групах відповідно). Задовільну оцінку мають лише 12,5 %, до того ж лише в одній групі (другій), і 12,5 % в тій самій групі мають незадовільну оцінку. Слід зазначити, що це респонденти, які вивчали французьку мову як другу іноземну до вступу до вищого навчального закладу і також мали низьку оцінку. Отже, здобуті результати дають право вищеописані зміни в технології навчання віднести до актуальних тенденцій у розвитку системи комунікативної підготовки митників.

Стосовно *проблеми формування комунікативної компетенції фахівців митної служби* нами експериментально перевірялися рівні сформованості, перш за все, тих складників КК, які визначають зміст комунікативної діяльності згідно посади, а саме: іншомовна КК; комунікативні знання, еталони й особливості ділової комунікації (усне і писемне ділове мовлення, засоби PR та правила роботи зі ЗМІ).

Дослідження підтвердило думку, що можна прослідити рівні сформованості їх КК (у т.ч. іншомовної) і кореляцію категорії, що досліджується, та соціально-економічних, професійних умов, рівня освіти (рис. 5. 1). У ході експериментальної роботи були виділені соціально-економічні фактори, які, перш за все, впливають на рівень сформованості КК, як-от: службова необхідність, мотивація, рівень освіти.

Рис. 5.1

Рівні сформованості іншомовної комунікативної компетенції фахівців митної служби
(показники у %)



Проведене дослідження засвідчило, що на початок 1997 року в ДМСУ 27 % від загальної чисельності керівників середньої ланки становили такі, що були з базовою вищою мовною освітою (додаток Л). Було встановлено також, що серед фахівців з вищою освітою, яким ДМСУ віддає перевагу при наймі на роботу, фахівці з вищою освітою зі спеціальності “Іноземні мови” посідають третє місце. За аналітичними даними ДМСУ за 2001 р. [додаток Ф] всього по митній системі з числа атестованого персоналу (16723 особи) за спеціальністю “Правознавство” вищу освіту мають 1631 фахівців, за економічними спеціальностями 2019 фахівців, а фахівців з іноземних мов 384 особи. Саме розбудовою нашої молодшої незалежної держави, створенням прикордонних митниць був викликаний приток таких фахівців у митну систему. Але поряд з необхідністю знань і вмінь суто митного спрямування, перед ними постало також завдання не втратити, а поглибити свої мовні і мовленнєві вміння, тим самим розвивати комунікативну компетенцію.

Було констатовано також необхідність компенсації відсутності належного рівня комунікативної підготовки працівників митниць з середньою освітою (станом на початок 1997 року їх було 75,9 % від загальної кількості атестованого контингенту) та 91,5 % з базовою вищою немовною освітою, де в навчальних планах і програмах не було вагомого акценту на розвиток мовних і

мовленнєвих умінь як з рідної, так і з іноземної мови (див. додаток 3).

У ході експериментальної роботи було встановлено, що значна частина працівників митних органів, які були одночасно респондентами експериментальної роботи, потребували допомоги з проблем удосконалення КК, з питань організаційно-методичного забезпечення удосконалення комунікативної підготовки. На цьому етапі експериментальної роботи для даної категорії фахівців нами на ФПО АМСУ було проведено 12 лекційно-тренінгових занять.

Новим підходом до оцінки рівня професійно орієнтованих знань з іноземних мов була участь у міжнародному проекті Open Sesame та аналіз його результатів, можливостей застосування для України.

Питання оцінювання комунікативних умінь з урахуванням вимог до них на кожному робочому місці мають сьогодні велике значення. Стала необхідною нова система тестування професійно орієнтованої мовної компетенції. У даному розділі дається короткий опис проекту Open Sesame і представлені перші результати проведеної у його рамках нашої роботи. Розглядаються також можливі “за” і “проти” щодо критеріїв і умов оцінювання знань з іноземної мови фахівців митної служби в Україні.

Питання оцінювання комунікативних умінь привертають увагу не лише лінгвістів. Все більше ці питання постають перед роботодавцями (державними органами, фірмами, іншими інституціями) та навчальними закладами, фахівцями з питань професійної освіти, бо саме їх завданням є підготовка кадрів і розробка критеріїв оцінювання професійно орієнтованої мовної компетенції відповідно до вимог кожного робочого місця. Саме цьому присвячений проект Open Sesame, у якому брали участь 8 країн Європейського Союзу. Метою проекту було:

- допомогти роботодавцям оцінити та використати іншомовну компетенцію своїх робітників, тобто рівень володіння іноземною мовою, стосовно вимог різних сфер професійної діяльності;

- дати у руки працівникам інструмент, за допомогою якого вони змогли б оцінити, розвинути та перепроверити свою іншомовну компетенцію;
- надати можливість навчальним закладам краще задовольняти потреби роботодавців у випускниках того чи іншого рівня [285].

Відповідно до поставленої мети продуктом проекту стали:

- всеосяжна референтна система, яка розподілила вміння за ступенями, таким чином за їх значенням для професійно орієнтованої комунікації;
- метод оцінки та сертифікації/тестування, який базується на виконанні завдань і оцінює іншомовну компетенцію відповідно до вимог індивідуальної сфери професійної діяльності.

Наш інтерес до проекту Open Sesame полягає у тому, що потреби часу, роботи ставлять перед професійною освітою завдання: розробити таку систему оцінювання/тестування професійно орієнтованих іншомовних умінь, яка б взяла за основу критерії ступеневості і наступності вмінь, а також критерій пріоритетності тих з умінь, які є більш важливими для кожного робочого місця.

У цьому розділі представлено авторський аналіз 1) проекту Open Sesame відповідно до потреб України і 2) авторського першого досвіду впровадження цього проекту в Україні. Була зроблена спроба оцінки рівня професійно орієнтованих знань і умінь з іноземної мови на двох групах контингенту: курсанти Академії митної служби України і працівники митної служби, які використовують іноземну мову у роботі і отримують за це грошову надбавку.

Зрозуміло, що курсанти не є справжньою цільовою групою для апробації проекту, але розробники Open Sesame прийняли наші аргументи і дозволили не тільки провести груповий експеримент з оцінки рівня мовної компетенції за дескрипторами до офіційного їх опублікування, але й запропонували провести групове обговорення інтелектуальних продуктів проекту.

Чому нами був обраний саме цей контингент? Насамперед, перші наші результати потрібні були міжнародній комісії протягом трьох тижнів, щоб вони були обговорені розробниками проекту під час підбиття підсумків роботи

першого етапу. Ми вважали, що в цьому є сенс, але терміново провести цю роботу могли лише з контингентом курсантів. Далі, ті курсанти, які стали учасниками експерименту, вже два роки вивчають на заняттях з іноземної мови лексику за фахом, вони двічі проходили практику на митницях, тобто в основу групової роботи був покладений власний курсантський, хоч ще і не досить достатній, професійний досвід щодо іншомовних умінь і комунікативних вимог на робочому місці.

Другою групою, що обговорювала проект, були працівники митниць, які в АМСУ склали кваліфікаційні іспити з іноземної мови. Всі учасники групи є фахівцями, які у роботі активно використовують німецьку мову.

Групова робота проводилася з курсантами у грудні 2000 р. (2 групи), з фахівцями з митниць – у травні 2001р. (1 група) і травні 2002 р.(1 група).

Основне загальне посилання: необхідна наближена до вимог кожного робочого місця система тестування професійно орієнтованої мовної і мовленнєвої компетенцій. Система тестування на основі дескрипторів, яка розроблена групою виконавців проекту Open Sesame, може бути застосована також для митного дискурсу.

І раніше в Україні існували тести для визначення кваліфікації працівників митної служби з іноземних мов. Тестування проводилося у навчальних центрах Державної митної служби України, де були свої вимоги. З 1998 р. цей іспит проводиться в АМСУ, єдиному вищому навчальному закладі митної системи. Слід нагадати, що в Академії були розроблені критерії й умови для проведення кваліфікаційного іспиту з іноземних мов для митників України, але критерії цієї оцінки до цього часу не є остаточними. З одного боку, за основу взяті вимоги вищої школи до кандидатських іспитів, а з іншого боку, існують потреби професійної діяльності. Протириччя полягає в тому, що фахівці, які активно і плідно використовують іноземну мову в роботі, не безумовно складають цей іспит добре, в той час як і фахівці, які регулярно активізують одне або декілька вмінь (говоріння, аудіювання, читання,

розуміння), не завжди показують відповідно сталий рівень знань за всіма вміннями. Як результат, особа, яка вільно і без проблем спілкується іноземною мовою, може отримати при оцінюванні знань за умовами діючої екзаменаційної системи незадовільну оцінку. Саме тому, на нашу думку, наукові досягнення, результати реалізації проекту зможуть полегшити систему оцінювання іншомовної компетенції фахівців на робочому місці, бути корисними для України.

Зважаючи на вищенаведені думки, робочі групи були готові як відповідати на запитання розробників загального плану, так і проходити тестування з обговоренням вимог до володіння мовою, виходячи з потреб свого робочого місця (чи місця практиканта).

Завданням наших робочих груп було: 1) познайомити зацікавлене коло науковців, викладачів, фахівців, студентів із проектом; 2) провести опитування їх думки і дати загальну оцінку проекту за запропонованими критеріями; 3) “примі-ряти” дескриптори для митного дискурсу.

Наш аналіз показав, що в основу нової у рамках проекту Open Sesame розробленої системи тестування й оцінювання покладено критерії ступеневості та наступності умінь, а також пріоритетності сформованості тих із них, які є більш важливими для виконання фахівцем своїх функцій на робочому місці. Такий підхід цілком має задовольнити потреби роботодавців і навчальних закладів, які готують і/або тестують фахівців.

Обговорення проекту

Вступ і матриці проекту Open Sesame були визначені всіма робочими групами як чіткі й ґрунтовні. Далі наводяться наші висновки щодо проекту за такими критеріями:

Необхідність/можливість використання: практично може використовуватися, дійсно корисна система, навіть для інших категорій учнів (наприклад, студентів, які вже проходили практику за фахом).

Наочність: інструкції і анотації зрозумілі, вступ і матриці дають загальне

уявлення про весь матеріал. Але є деякі зауваження до запропонованої методики аналізу іспиту “English for Business Purposes” (далі – ЕВР-іспит). На жаль, ЕВР-іспит в Україні є не дуже поширеним. Тому дати йому характеристику у зіставленні з обговорюваною системою іспиту (тестування) робочі групи, з якими працював автор, не змогли. Ця робота могла б бути виконаною за наявності в описі проекту інформації щодо критеріїв і умов проведення ЕВР-іспиту.

Обсяг: проектом охоплені всі значущі об'єкти. Що стосується базових матеріалів для планування курсів, то серед отриманих для обговорювання та оцінювання матеріалів бракує екзаменаційних завдань і опису навчальних цілей. Але це належить до всього необхідного матеріалу.

Пропозиції щодо покращення роботи. Інструменти. З приводу презентації OS-дескрипторів: що стосується пояснень стосовно проведення сертифікації, то до останнього етапу (оцінка зібраних доказів згідно їх відповідності стандарту) є питання.

Ніякого стандарту немає. Але коли стандарти можуть бути використані кожним, хто потребує іноземні мови для роботи, то для кожного робочого місця різні інституції установлюють зараз різні вимоги щодо використання мови і рівня володіння нею. Причина полягає в тому, що ми, наприклад, виступаємо представниками одного навчального закладу, який відповідає за підготовку і підвищення кваліфікації фахівців лише митної служби. Чи є критерії, що приписують, які співробітники, якого рангу і за якими критеріями обов'язково мають бути оцінені. Хто має бути оцінений на робочому місці і хто повинен складати іспит? Подібні запитання постають в усіх навчальних закладах і перед багатьма роботодавцями. Тому питання, де і як будуть вводитись системи оцінювання й сертифікації, розроблені у рамках OS-проекту, як можемо ми в Україні використати ці доробки, є, на наш погляд, нагальною проблемою часу.

На наш погляд, і зважаючи на результати дослідження можна дійти висновку щодо користі впровадження результатів зазначеного міжнародного

проекту в Україні:

1) OS-проект указує на необхідність для відповідного робочого місця і на реальний стан знання мови.

2) Вдалося оцінити мовні і мовленнєві можливості кожного учасника робочої групи.

3) Вдалося зіставити їх рівень сформованості комунікативно-професійної компетенції з одним із у OS-проекті визначеним рівнем володіння мовою.

4) Проект цікавий своєю оціночною системою, яка має дві форми: іспит і оцінювання. Учасники робочих груп обговорювали всі “за” і “проти”.

5) Проект дає можливість розробити більш детальні дескриптори для митного дискурсу, тим самим закладається база для розробки і впровадження нового підходу до оцінювання іншомовної компетенції фахівців митної служби.

На питання “як можуть учні готуватися до іспиту й оцінювання” дали частково відповідь самі розробники проекту. Ми вважаємо, що зміст професійно орієнтованого іспиту повинен корелювати зі способом оцінювання, який орієнтований на компетенцію. Це означає, що вправи, приклади, за якими можна готуватися до обох форм контролю, залежать від професійних комунікативних завдань, які на кожному робочому місці припадають на іноземну мову. У зв'язку з цим необхідно зробити глобальний опис комунікативних завдань для фахівців митної служби відповідного рівня.

6) У подальшому може виникнути можливість внести доповнення і/або зміни у навчальні плани і програми (як для першої, так і для другої іноземних мов).

7) На нашу думку, дуже цікавими можуть бути результати обговорення і впровадження OS-проекту в різних країнах з їх відмінним менталітетом і соціально-економічним становищем.

8) Реалізація проекту дасть також можливість встановити науково-методичні контакти з колегами як в Україні, так і за кордоном.

Пропозиції щодо проведення групової роботи:

Роботу відносно визначення змісту комунікативно-професійної компетенції і змісту навчання мови і мовлення слід проводити як з фахівцями, що готуються до тестування (кваліфікаційного іспиту), так і в групах фахівців, які підвищують кваліфікацію (для зіставлення результатів), а також зі студентами всіх курсів, які вже проходили виробничу практику (з метою їх усвідомлюваної самопідготовки з оглядом на майбутні професійні завдання і систему кваліфікаційного оцінювання на робочому місці). Нижче наводяться дескриптори (6 рівнів), за якими визначалася ступінь сформованості комунікативних умінь, і значною мірою рівень комунікативно-професійної іншомовної компетенції (Додаток Ш 1.).

На основі цих дескрипторів була проведена оцінка професійно орієнтованої комунікативної компетенції курсантів, які були у складі робочих груп, і ступінь сформованості у них кожного з вищенаведених умінь. Один із прикладів результатів роботи робочих груп наводиться далі.

Оцінка комунікативно-професійної компетенції курсантів за допомогою OS-дескрипторів

Приклад: Респондент - Ірина Капустіна, 19 років, курсантка третього курсу економічного факультету АМСУ, спеціальність “Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності”. За видами вмінь вона продемонструвала наступні показники:

Розуміння на слух

- Може розуміти знайомі вирази і базові словосполучення.
- Може розуміти побутову розмовну мову і розмовну мову у повсякденних ситуаціях, які відносяться до сфери типових робочих питань.
- Може розуміти широкий спектр розмовної мови, що стосується більш широкого кола професійних питань і охоплює також складні і менше відомі теми (рівень 4 згідно таблиці дескрипторів OS-проекту).

Говоріння

- Може висловлюватися вільно і спонтанно у звичному робочому

оточенні та виконувати різні завдання у професійній та інших сферах.

- Може обмінюватися інформацією з різних простих стандартних приводів, які безпосередньо стосуються робочої сфери /оточення (рівень B2).

Розуміння прочитаного

- Може розуміти слова і короткі найбільш вживані словосполучення, які стосуються знайомої сфери діяльності.

- Може розуміти типові/стандартні тексти, які стосуються звичної і повсякденної сфер діяльності.

- Може розуміти широкий спектр текстів, які часто використовуються у звичайному робочому оточенні.

- Може розуміти вищезазначений спектр складних текстів (рівень C1).

Письмо

- Може складати тексти для виконання типових завдань у своїй сфері діяльності, для виконання своїх обов'язків.

- Може складати тексти для виконання більшості професійних завдань (рівень 5).

Це дуже цікавий приклад. Він дає можливість зіставити результати оцінки групи, у високому ступені самооцінки (так як респондент сам брав участь в обговоренні), і висновки екзаменаторів Гете-інституту (респондент за один календарний рік склала два іспити на сертифікати Гете-інституту: Grundstufe і Mittelstufe (базовий і середній рівні відповідно).

Виконання цього завдання допомогло ближче познайомитися з системою різних мовних рівней, щоб краще описати/оцінити іншомовні знання у професійній сфері. Цей простий приклад показує можливість розробки аналогічної системи і для митного дискурсу: 1) дати загальний опис умінь і рівнів; 2) включити загальний опис у різні часткові аспекти/поєднати загальний опис і опис різних часткових аспектів; 3) навести типові приклади з професійної діяльності для демонстрації того чи іншого рівня сформованості комунікативних умінь.

Наступним завданням було висловити власну думку стосовно того, що перевіряється при діючій системі під час іспиту або оцінювання (Додаток III 2.) і чому саме треба навчати/ що має бути у програмі курсу (Додаток III 3.).

Для кожного конкретного іспиту одне-два завдання в залежності від рівня іспиту і типу завдань можуть варіюватися або зовсім вилучатися.

Таким чином, робочі групи 1) узагальнили свій досвід складання різних іспитів з іноземних мов (матриця 1); 2) дали своє бачення кореляції іншомовної комунікативно-професійної компетенції, базових умінь (на прикладі митного дискурсу) і необхідного рівня сформованості цих умінь за OS-системою. Як видно, у матрицях 1 і 2 вміння не повністю збігаються, тобто є суттєві розходження у тому, що слід уміти. Це означає, що є розходження між тим, чому слід навчати і між тим, що перевіряється під час іспиту. Тут важливим повинен стати наступний постулат: зміст навчання і професійно-орієнтованого іспиту повинен корелювати зі способом оцінювання, який орієнтований на компетенцію. Ця думка важлива для удосконалення навчальних планів і програм з іноземних мов для “немовних” вищих навчальних закладів і факультетів, а також для системи кваліфікаційного оцінювання.

Важливим для планування подальшої роботи з проблеми дослідження і показовими є результати анкетного опитування серед начальників митних постів, начальників пасажирських відділів, заступників, резерву на ці посади (додаток Т). Отримані дані підтверджують необхідність таких опитувань і надалі з метою підвищення якості методичної роботи і надання конкретної індивідуальної допомоги в удосконаленні комунікативної професійно орієнтованої компетенції у напрямку роботи з громадськістю. Отримані у ході експериментального дослідження результати були використані для планування та організації навчально-методичної роботи на галузевому і внутрішньоакадемічному рівнях, розробки відповідного навчально-методичного забезпечення.

На етапі формувального експерименту нами здійснювався розвиваючий і

формує вплив на процес формування КК. Важливим є той факт, що дані експерименту підтверджують аналітичну модель “розвиваючого ефекту” експерименту (за Н.П. Волковою) [66], а саме: своєрідний “ідеальний” образ наших сподівань щодо кореляції складових комунікативної компетенції і роботи з громадськістю, деяких аспектів формування іміджу фахівця. Аналіз результатів вказує на перспективи впровадження моделі формування КК митників саме згідно аспектів оновленого змісту комунікативної підготовки.

Було визнано необхідним у програмі навчання на курсах підвищення кваліфікації керівного складу (начальників митних постів, начальників вантажних та пасажирських відділів, заступників, резерву на цю посаду) виділити більше часу на ознайомлення з особливостями усного і писемного ділового мовлення, засобами PR та правилами роботи зі ЗМІ. Таку думку поділяють 55,5 % респондентів. 48,1 % вказують також, яку конкретну допомогу вони хотіли б отримати з цього питання. Поряд з позитивними даними слід вказати також на негативні. А саме, 32 % слухачів курсів підвищення кваліфікації з опитаних груп не брали участь в опитуванні, що свідчить про недостатню усвідомленість важливості зазначеної теми як для свого особистого кар’єрного зростання, так і для просування своєї організації. Тим самим цей факт окреслює подальші напрямки професійної освіти в ДМСУ.

Ми акцентували увагу на тому, що був відзначений також брак теоретичних знань з питань роботи з громадськістю, зі ЗМІ, організації успішної ділової комунікації як для вирішення поточних, так і перспективних завдань. 86,4 % відзначили, що тема дуже необхідна в роботі і з нею повинен бути ознайомлений кожний співробітник митних органів; потрібні методичні рекомендації з питань формування іміджу, а також систематичне навчання (45,5 %). 22,7 % респондентів відзначили, що для оптимальної регламентації роботи співробітників різних рангів при роботі зі ЗМІ обов’язково потрібні організаційні заходи, а ще 18,2 % вважали за доцільне створити спеціальні групи фахівців по роботі зі ЗМІ, які б висвітлювали роботу митників усіх

рангів.

Керівники більш високого рівня посад демонструють більш високий рівень узагальнення, виділення інформації, її декодування за допомогою мовних засобів. Причому інтервал в один рік в опитуванні груп начальників митних постів показав тенденцію до однозначності оціночної відповіді. Володіння ситуацією, більший практичний досвід з різного кола питань і краще знання ситуації дають можливість начальникам митних постів порівняно з начальниками відділів більш широко та стратегічно оцінювати актуальні потреби, у тому числі й в нових знаннях, компетенціях. Аналізуючи наявну інформацію, можна дійти висновку, що комунікативна діяльність працівника митної служби охоплює широке коло завдань, які ускладнюються відповідно до потреб часу. Передбачається, що працівник вміє вирішувати широкий спектр питань: від проведення митних процедур, роботи зі зверненнями громадян до іміджевих заходів.

Поширюється саме поняття професійно орієнтованої КК, і вона стає невід'ємною складовою професійної підготовки фахівців митної служби. Вже від керівника будь-якого рівня і все частіше від просто фахівця вимагається в умовах професійної діяльності наявність організаторських і комунікативних здібностей, високий рівень професійно орієнтованої КК.

Дослідження довело, що перед викладачами постає все частіше питання, як навчити успішній комунікації, тобто навчити саме усній мовленнєвій діяльності. Це завдання не є навчання ораторському мистецтву, майстерності лектора чи взагалі мистецтву мовлення, а є завдання навчити вмінню раціонально побудувати звичайне усне висловлювання, яке ми чуємо повсякчас, але так, щоб у ньому були заздалегідь ясні для адресанта мета, основні засоби її досягнення і втілення у кінцевий результат – у якесь психологічне новоутворення у свідомості адресата.

Нами були запропоновані слухачам ФПО АМСУ послідовності дій для побудови логічного висловлювання (промови), які є по суті технологічними схемами, до яких так звикли у митній системі. Вони значно полегшують

сприймання інформації, її використання і регламентують діяльність. Також розроблено і апробовано нами навчальний модуль по формуванню особистості керівника з точки зору спілкування.

Не розкриваючи проміжні експериментальні дані, представимо лише узагальнені результати щодо рівнів сформованості КК в фахівців митної служби, отримані після проведення другого етапу формувального експерименту (див. табл.5.5) й доведемо їх статистичну значущість.

Перший (варіативний) етап формувального експерименту дозволив з'ясувати ефективність реалізації на практиці науково-методичного забезпечення процесу формування КК за різних умов. Аналіз результатів експерименту здійснювався за визначеними критеріями. Виявлено динаміку показників сформованості КК респондентів у всіх експериментальних групах. Найбільші позитивні зрушення зафіксовано у групах, де за умовами експерименту для викладачів були організовані консультації (ЕГ₂) та респонденти і викладачі мали можливість отримати консультації (ЕГ₄) (табл. 5.1).

Таблиця 5.1
Динаміка сформованості в фахівців митної служби КК (у %)

Рівень сформованості КК	Експериментальні групи							
	ЕГ ₁		ЕГ ₂		ЕГ ₃		ЕГ ₄	
	Конст	Контр	Конст	Контр	Конст	Контр	Конст	Контр
Високий	18,4	28,6	21,2	34,2	15,6	28,4	15,7	38,8
Достатній	48,3	54,3	45,0	55,9	52,3	58,2	50,5	56,0
Низький	33,3	17,1	33,8	9,9	32,1	13,4	33,8	5,2

Динаміку показників рівня сформованості КК респондентів контрольної та експериментальної груп представлено у табл. 5.2.

Таблиця 5.2.

Динаміка показників рівня сформованості КК в фахівців митної служби (у %)

Рівень сформованості КК	Група респондентів			
	Контрольна (580)		Експериментальна (580)	
	Етап дослідження			
	Конст	Контр	Конст	Контр
Високий	14,2	19,8	15,7	38,8
Достатній	46,3	50,9	50,5	56,0
Низький	39,5	29,3	33,8	5,2

Співставлення отриманих результатів свідчить, що в експериментальній групі значно зросла кількість студентів, які мають високий рівень сформованості КК (приріст склав 23,1%). У контрольній групі цей показник змінився лише на 5,6%. Суттєво зменшились показники низького рівня в експериментальній групі. Якщо за попередніми результатами 33,8% респондентів було віднесено до даного рівня, то в кінці формуального експерименту таких студентів залишилось 5,2% (приріст склав (-28,6%). У контрольній групі зафіксовані зміни – (- 10,2%).

З метою виявлення об'єктивних результатів розроблених нами теоретичних та методичних підходів до вирішення проблеми формування КК в фахівців митної справи були використані методи математичної статистики. Достовірність запропонованої концептуальної моделі, її науково-методичного забезпечення перевірялася із застосуванням критерію згоди Пірсона [419, с.113]. Систематизовані експериментальні дані за результатами формування КК представлені у табл. 5.3

Таблиця 5.3

Систематизовані експериментальні дані за результатами сформованості

КК в фахівців митної служби (для розрахунку критерію згоди Пірсона)

Група респондентів	Загальна кількість	Рівень сформованості КК		
		Високий	Достатній	Низький
		к-сть	к-сть	к-сть
Експериментальна	580	225	325	30
Контрольна	580	115	295	170
Всього	1160	340	620	200

Формулюємо нуль-гіпотезу: запропонована у дослідженні модель формування КК у результаті впровадження інтегрованої інформаційно-комунікаційної технологій і традиційна система професійної підготовки рівнозначні. Перевіряємо її та на основі даних табл. 5.3 складаємо відповідну таблицю для теоретичних частот. Для визначення теоретичних частот знаходимо відношення суми частот стосовно ознаки до суми всіх частот:

$$\omega_1 = 340/1160 = 0,293 \quad \omega_2 = 620/1160 = 0,534 \quad \omega_3 = 200/1160 = 0,172$$

Добуток відношень на величину обсягів дасть теоретичні частоти, які заносяться до таблиці теоретичних частот (табл. 5.4).

Таблиця 5.4

Таблиця теоретичних частот

$580 \times 0,293 = 170$	$580 \times 0,534 = 310$	$580 \times 0,172 = 100$
$580 \times 0,293 = 170$	$580 \times 0,534 = 310$	$580 \times 0,172 = 100$

Таблиця 5.5

Теоретичні частоти для розрахунку критерію згоди Пірсона

Група респондентів	Загальна кількість	Рівень сформованості КК		
		Високий	Достатній	Низький
		к-сть	к-сть	к-сть

Експериментальна	580	170	310	100
Контрольна	580	170	310	100
Всього	1160	340	620	200

За даними табл. 5.4 та 5.5 знаходимо експериментальну величину χ^2 -квадрата.

$$\chi^2 = \sum_{j=1}^k \frac{(f_{ej} - f_t)^2}{f_t},$$

де f_{ej} – емпірична частота за j -тим розрядом ознаки;

f_t – теоретична частота;

j – порядковий номер розряду;

k – кількість розрядів ознаки.

У нашому випадку:

$$\begin{aligned} \chi_{емп}^2 &= \frac{(225 - 170)^2}{170} + \frac{(325 - 310)^2}{310} + \frac{(30 - 100)^2}{100} + \frac{(115 - 170)^2}{170} + \frac{(295 - 310)^2}{310} \\ &+ \frac{(170 - 100)^2}{100} = 135,040 \end{aligned}$$

З метою перевірки достовірності прийняття гіпотези, задаємо рівень значущості (дорівнює 0,05) і знаходимо число ступенів свободи за формулою:

$$\chi_{емп}^2$$

$$\nu = (r - 1) \times (\zeta - 1),$$

де $r = 2$ – число варіаційних рядів, що порівнюються; ζ – число характеристик, якими різняться вибірки ($\zeta = 3$). Отже, $\nu = (2 - 1) (3 - 1) = 2$.

За таблицею значень χ^2 для $\lambda = 0,05$ і $\nu = 2$ знаходимо верхню границю (вона дорівнює 6).

$$\chi_{кр}^2 = \begin{cases} 5,991(p \leq 0,05) \\ 9,210(p \leq 0,01) \end{cases}$$

Порівнюючи $\chi_{кр}^2$ та $\chi_{емп}^2$, бачимо, що $\chi_{кр}^2 = 5,991 < \chi_{емп}^2 = 135,040$.

$$\chi_{емп}^2 > \chi_{кр}^2.$$

Це дає підставу зробити висновок, що між результатами контрольних та експериментальних груп має місце істотна відмінність. Якісний аналіз результатів експериментальних даних також свідчить, що запропонована у дослідженні модель формування КК фахівців митної служби у результаті впровадження інтегрованої інформаційно-комунікаційної технології ефективніша за традиційну.

Зважаючи на результати проведеного дослідження визначаємо на основі універсальних рівнів і критеріїв сформованості КК особистості, показники щодо рівнів сформованості КК фахівців митної служби, які є диференційованими, зважаючи на контингент особового складу митних органів (див. матрицю 1.).

Хід і результати формувального експерименту, творче співробітництво з колегами – викладачами Академії митної служби України (м. Дніпропетровськ), Київського і Хмельницького центрів підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів Держмитслужби, тренерами Проекту розвитку ООН, що брали участь у педагогічному експерименті, дозволили виявити психолого-педагогічні умови, які забезпечують ефективність організації процесу формування КК фахівців у системі неперервної професійної освіти в митному відомстві:

№ з/п	КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ	РІВНІ СФОРМОВАНOSTІ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ		
		Низький	Достатній	Високий
Виконання обов'язків і завдань				
Професійно орієнтована комунікативна компетенція				

1	Професійні комунікативні знання	знання поверхові, безсистемні, професійні завдання самостійно вирішувати складно	володіє системними знаннями, здатний до вирішення творчих завдань професійного характеру володіє спеціальними знаннями, достатніми знаннями рідної та однієї іноземної мови, для вирішення завдань професійного характеру	володіє системними знаннями, здатний до вирішення творчих завдань професійного характеру володіє глибокими, міцними й всебічними знаннями, має цілісне уявлення про системність; гнучкість мислення дозволяє вирішувати складні завдання теоретичного характеру в професійній сфері
2	Професійно орієнтовані комунікативні вміння й навички	розвинені недостатньо, потребує постійної сторонньої допомоги	розвинені й забезпечують необхідний рівень виконання професійних завдань	високорозвинені й забезпечують виконання практичних завдань професійного характеру на високому рівні
3	Мотиваційний фактор як особливість комунікативно-професійного самовизначення фахівців	розвинена недостатньо, потребує постійної сторонньої мотивації	розвинена й забезпечує необхідний рівень виконання професійних комунікативних завдань	високорозвинені й забезпечують виконання практичних завдань професійного характеру на високому рівні

Рис. 5.2. Показники рівнів сформованості КК фахівців митної служби

– реалізація системного та компетентнісного підходів шляхом створення мовленнєво-комунікативного середовища на основі застосування інтерактивної та інтегрованої інформаційно-комунікаційної технологій навчання;

– здійснення діагностики й контролю показників Хід і результати формульованого експерименту, творче співробітництво з колегами – викладачами Академії митної служби України (м. Дніпропетровськ), Київського і Хмельницького центрів підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів Держмитслужби, тренерами Проекту розвитку ООН, що брали участь у педагогічному експерименті, дозволили виявити психолого-педагогічні умови, які забезпечують ефективність організації процесу

формування КК фахівців у системі неперервної професійної освіти в митному відомстві:

- рівня сформованості КК фахівців митної служби;
- професійно-особистісна орієнтація комунікативної підготовки на кваліфікаційні вимоги та залучення досвіду аналізу проблем комунікації, здійснення експертизи власних комунікативних дій;
- стимулювання творчої пізнавальної активності фахівців щодо засвоєння форм комунікативної взаємодії у системах „викладач – курсант”, „викладач – фахівець”, „фахівець – фахівець” тощо;
- комунікативна спрямованість та інтегрований характер викладання навчальних дисциплін, передбачених навчальним планом підготовки фахівців у системі навчальних установ митного відомства;
- високий рівень комунікативної компетентності викладачів;
- забезпечення самореалізації фахівців у різноманітних комунікаціях та стимулювання фахівців до вдосконалення КК;
- наявність науково-методичного забезпечення процесу навчання та підвищення кваліфікації.

З метою забезпечення об’єктивності у визначенні ступеня впливовості визначених нами психолого-педагогічних умов формування КК фахівців митної служби, ми вважали за доцільне врахувати думку вищезазначених фахівців-викладачів, яким було запропоновано виступити у ролі експертів (група експертів склала 24 особи). Для обробки результатів опитування скористалися методом рангової кореляції.

Кожному експерту пропонувався перелік визначених експериментатором умов, у якому умови треба було проранжувати згідно ступеня їх впливу (від 1 рангу до 8 за кількістю умов). Умова, яка, на думку даного експерта, має найбільший ступінь впливовості, мала посісти перший ранг, найменш впливовіша — восьмий ранг.

На основі отриманих результатів та з метою їх обробки й аналізу було

побудовано матрицю рангів для виявлення узагальненої думки опитуваних експертів, визначення пріоритетних для впливу на ефективність формування КК фахівців умов. Отримані результати представлені у таблиці 5.6.

Перевірка точності заповнення матриці вимагала визначення контрольної суми за всіма стовпчиками, у яких представлені ранги, визначені опитуваними експертами для запропонованих умов, та простежено виконання рівності

$$\sum_{j=1}^n x_{ij} = \frac{(1+n)n}{2},$$

де n – кількість умов;

m – кількість опитуваних;

x_{ij} – ранг j -ї умови у i -го опитуваного.

Отримані суми чисел у кожному з рядків, які виявилися рівними між собою, дорівнювали 36. Потім підраховувалась сума чисел у кожному з

рядків $\sum_{i=1}^m x_{ij}$ (суми рангів) та сума сум чисел в усіх рядках $\sum_{j=1}^n \sum_{i=1}^m x_{ij}$. Сума сум

чисел в усіх стовпчиках склала 864 та співпала з сумою сум чисел в усіх рядках

$\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n x_{ij}$, тобто $\sum_{j=1}^n \sum_{i=1}^m x_{ij} = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n x_{ij}$. Таким чином було перевірено точність

дотримання вимог щодо заповнення матриці рангів, її коректність.

Таблиця 5.6

Результати ранжування експертами психолого-педагогічних умов

формування КК у фахівців митної служби

Умови Експерт и	1	2	3	4	5	6	7	8	$\sum_{j=1}^n$
1	5	3	2	1	7	4	8	6	36
2	2	5	4	1	7	3	6	8	36
3	2	5	1	4	6	3	7	8	36
4	1	5	2	4	8	1	6	7	36
5	2	5	1	4	6	3	7	8	36
6	3	6	4	1	5	2	8	7	36
7	2	5	1	4	7	3	6	8	36
8	2	1	3	5	6	4	7	8	36
9	2	5	1	4	6	3	7	8	36
10	4	6	1	2	8	5	3	7	36
11	2	5	4	1	7	3	8	6	36
12	2	5	1	4	7	3	6	8	36
13	1	6	2	5	7	3	4	8	36
14	5	1	2	4	7	3	6	8	36
15	2	5	1	3	7	4	8	6	36
16	2	5	1	4	8	3	6	7	36
17	2	6	1	4	7	5	3	8	36
18	2	5	1	3	7	4	6	8	36
19	1	5	2	4	7	3	8	6	36
20	3	6	2	1	7	4	5	8	36
21	5	3	1	4	8	2	6	7	36
22	2	6	3	1	7	4	5	8	36
23	2	6	1	4	7	3	5	8	36
24	2	5	1	4	8	3	6	7	36
$\sum_{i=1}^m$	58	11 5	43	76	167	80	147	178	86 4
X_{cp}	2, 417	4, 792	1, 792	3, 167	6,95 8	3, 333	6,12 5	7,41 7	
Ранг	2	5	1	4	7	3	6	8	

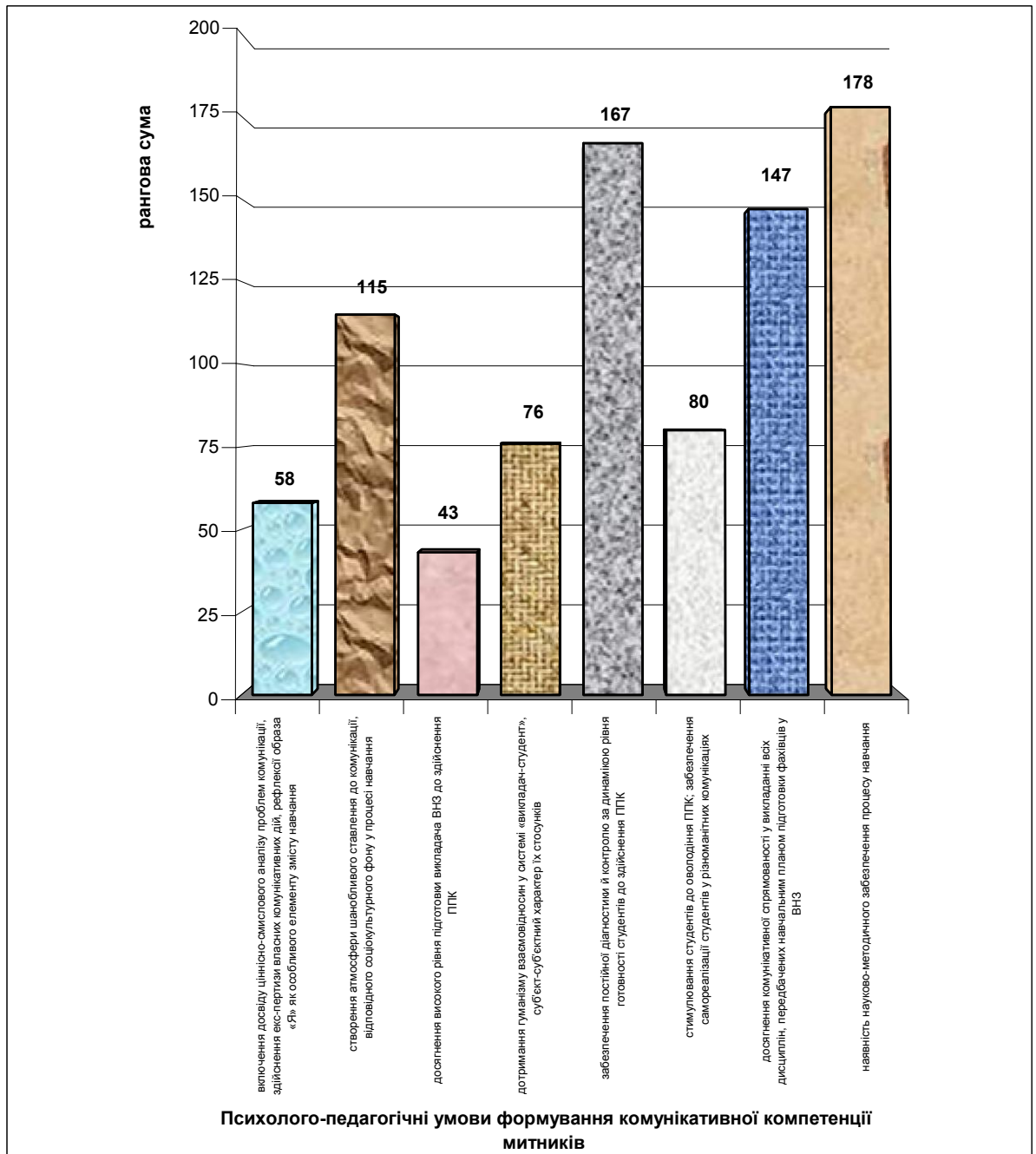


Рис. 5.3. Сума рангів психолого-педагогічних умов формування комунікативної компетенції фахівців митної служби

Гістограма, що зображена на рис. 5.3, побудована на основі підрахованих сум рангів усіх умов. На вісі абсцис розміщені відповідні умови, по вісі ординат – суми їх рангів. Найменшу суму рангів має умова, яка справляє найбільший вплив на результативність формування КК фахівців митної служби, найслабша умова має найбільшу суму рангів. Для підтвердження ступеня узгодженості думок опитаних експертів, здійснено статистичну обробку отриманих результатів.

Результати експериментального дослідження дозволили здійснити ранжування психолого-педагогічних умов ефективності процесу формування КК в системі неперервної професійної освіти в митному відомстві, а саме:

1) професійно-особистісна орієнтація комунікативної підготовки на кваліфікаційні вимоги та залучення досвіду аналізу проблем комунікації, здійснення експертизи власних комунікативних дій;

2) реалізація системного та компетентнісного підходів шляхом створення мовленнєво-комунікативного середовища на основі застосування інтегрованої інформаційно-комунікаційної технології навчання;

3) високий рівень комунікативної компетентності викладачів;

4) стимулювання творчої пізнавальної активності фахівців щодо засвоєння форм комунікативної взаємодії у системах „викладач–курсант”, „викладач–фахівець”, „фахівець–фахівець” тощо;

5) здійснення діагностики й контролю показників рівня сформованості КК фахівців митної служби;

6) забезпечення самореалізації фахівців у різноманітних комунікаціях та стимулювання фахівців до вдосконалення КК;

7) комунікативна спрямованість та інтегрований характер викладання навчальних дисциплін, передбачених навчальним планом підготовки фахівців у системі навчальних установ митного відомства;

8) наявність науково-методичного забезпечення процесу навчання та підвищення кваліфікації.

Отже, можна зробити висновок, що процес формування КК фахівців відбувся, а запропонована автором концепція на практиці довела свою ефективність і може претендувати бути визнаною як теоретико-методологічні засади формування КК фахівців митної служби.

Таким чином, здійснено мету дослідження, визначено теоретико-методологічні засади формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти, доведено доцільність теоретичних,

методологічних і методичних підходів до вирішення проблеми, підтверджено гіпотезу й експериментально перевірено ефективність концептуальної моделі формування КК митників, її науково-методичного забезпечення.

Виконане дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми формування КК фахівців в галузі митної справи і потребує подальшої розробки науково-методичного супроводу. До перспективних напрямів подальших наукових пошуків відносимо розробку для системи самоосвіти і дистанційного навчання інструментарію формування КК різних категорій співробітників митної служби. Висновками і положеннями дослідження можна послуговуватися у процесі вдосконалення існуючої в різних галузях системи професійної комунікативної підготовки.

Висновки до розділу 5

Проведене експериментальне дослідження процесу формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти дає можливість зробити ряд висновків.

У розділі розкрито сутність проведення констатувального, формувального і узагальнюючого етапів педагогічного експерименту.

Виявлено особливості реалізації на практиці концептуальної моделі формування КК фахівців митної служби, її науково-методичного забезпечення, труднощі, можливості щодо їх подолання в кожній з експериментальних груп у ході формуючого експерименту за різних умов (самостійна робота викладача за наданими матеріалами, консультування викладачів, консультування студентів і слухачів ІПО). Рівень і зміст освітньо-кваліфікаційних / кваліфікаційних вимог до кожної з цих груп контингенту обумовив, у свою чергу, зміст експерименту для кожної з груп респондентів та критерії діагностування рівня сформованості КК, серед яких виділяємо: мотиваційний фактор як особливість комунікативно-професійного самовизначення фахівців; рівень знань і володіння рідною і

однією іноземною мовами; рівень знань і володіння лінгвістичними (вербальними та невербальними), паралінгвістичними засобами комунікації, насамперед, PR-засобами, з метою досягнення прогнозованого ефекту.

Було констатовано необхідність створення в ДМСУ такої системи комунікативної підготовки, яка б забезпечила для кожного контингенту працівників митних органів України необхідні психолого-педагогічні умови і зміст навчання, компенсацію загальномовної культури, комунікативних знань і вмінь усього особового складу ДМСУ. Це можливо шляхом створення цілісної системи комунікативної багатоступеневої підготовки в системі навчання, підготовки та підвищення кваліфікації особового складу митних органів України, шляхом застосування інноваційних підходів до навчання мови і мовлення, оновлення змісту навчання як в системі підготовки, так і післядипломної освіти відповідно до кваліфікаційних характеристик посад і вимог сьогодення. Ми дійшли висновку, що ефективність розвитку комунікативно-професійної компетенції фахівців досягається за умови поєднання зусиль методичних систем різних рівнів у єдиній педагогічній системі – галузевій системі неперервної професійної освіти особового складу митних органів.

Дослідження вказало на доцільність переведення галузевої методичної роботи на нову інтегровану інформаційно-комунікаційну, особистісно орієнтовану технологію на основі об'єктно-діяльнісного підходу з урахуванням мотиваційної, почуттєво-емоційної сфери працівників.

До основних підходів до організації комунікативної підготовки фахівців можна віднести такі: 1) нова соціально-економічна ситуація як у країні, так і в Європі, світі, що потребує від комунікативної підготовки фахівця знання як мінімум двох іноземних мов, основ PR-технологій, теорії комунікації; 2) рівень посади; 3) кваліфікаційні характеристики; 4) рівень освіти; 5) регіон, тобто у внутрішній чи прикордонній митниці працює фахівець, необхідність знань декількох іноземних мов; 6) рівень роботи з громадськістю; 7) рівень розвитку

інформаційних технологій (інформаційні канали, Інтернет-комунікації, можливості дистанційного навчання тощо).

З урахуванням результатів констатуючого вивчення були визначені основні напрямки роботи у створенні актуальної системи неперервної комунікативної підготовки в ДМСУ: діагностика потреб керівного складу середньої ланки митних органів у підвищенні кваліфікації з питань використання мови і мовлення для виконання різних виробничих завдань; комунікативна підготовка курсантів і вдосконалення комунікативно-професійної компетенції фахівців митної служби; вивчення комунікативної складової навчальних планів і програм системи підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації та оновлення змісту освіти, а також змісту комунікативної підготовки; допомога керівникам навчання на митницях в забезпеченні навчальної діяльності на митницях у режимі розвитку; науково-методичне забезпечення і впровадження нового змісту комунікативного аспекту професійної освіти і навчання в митному відомстві; вивчення і впровадження нових педагогічних технологій; організація дослідно-експериментальної роботи.

На основі співставлення отриманих результатів, їх кількісного і якісного аналізу виявлено, що реалізація концептуальної моделі, її науково-методичного забезпечення призвела до суттєвих статистично значущих змін у рівні сформованості кожного складника КК й досліджуваного феномена у цілому, дозволила досягти певного взаємозв'язку (значущого кореляційного зв'язку) між обраними компонентами, що дозволяє розглядати досліджуваний феномен як цілісне, інтегральне особистісне взаємообумовлене утворення.

Найбільшу кількість студентів/слухачів з високим рівнем сформованості КК зафіксовано у тих групах, де за умовами експерименту були організовані постійні консультації.

Формувальний експеримент (за різних умов) дозволив виявити особливості реалізації на практиці концептуальної моделі, її методичного забезпечення,

труднощі, з якими зіштовхнулися учасники експерименту під час реалізації моделі.

Під час формувального експерименту виявлено також істотні відмінності між результатами контрольної та експериментальної груп та статистично значущі позитивні зрушення у рівні сформованості в студентів/слухачів експериментальної групи КК, що незаперечно свідчить про результативність реалізації концептуальної моделі формування КК, її науково-методичного забезпечення.

За результатами формувального експерименту виділено психолого-педагогічних умови, що забезпечують ефективність процесу комунікативної підготовки з метою формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти в митному відомстві: професійно-особистісна орієнтація комунікативної підготовки на кваліфікаційні вимоги та залучення досвіду аналізу проблем комунікації, здійснення експертизи власних комунікативних дій; реалізація системного та компетентнісного підходів шляхом створення мовленнєво-комунікативного середовища на основі застосування інтегрованої інформаційно-комунікаційної технології навчання; високий рівень комунікативної компетентності викладачів; стимулювання творчої пізнавальної активності фахівців щодо засвоєння форм комунікативної взаємодії у системах „викладач–курсант”, „викладач–фахівець”, „фахівець–фахівець” тощо; здійснення діагностики й контролю показників рівня сформованості КК фахівців митної служби; забезпечення самореалізації фахівців у різноманітних комунікаціях та стимулювання фахівців до вдосконалення КК; комунікативна спрямованість та інтегрований характер викладання навчальних дисциплін, передбачених навчальним планом підготовки фахівців у системі навчальних установ митного відомства; наявність науково-методичного забезпечення процесу навчання та підвищення кваліфікації.

Узагальнення отриманих результатів дозволило стверджувати, що мета дисертаційного дослідження досягнута, а виконані завдання та підтверджена гіпотеза дають змогу сформулювати загальні висновки.

Основні результати розділу викладено у ряді наших публікацій [285; 288; 302; 307; 311; 312; 519].

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Гострота й актуальність проблеми компетенцій, комунікативної підготовки фахівців митної служби набула об'єктивно перспективного характеру завдяки інформатизації суспільства, поширенню систем і засобів створення, збереження, пересування та використання інформації, розширенню комунікативних зв'язків фахівців від контактів із найближчим оточенням до глобальних, міжкультурних комунікацій, що вимагає глибокого усвідомлення місця і ролі комунікації в освітньому процесі як засобу реалізації й координації педагогічної діяльності, майстерного оперування вербальними, невербальними засобами комунікації, активної реалізації їх можливостей через комп'ютерні мережі для організації плідного спілкування, формування високопрофесійного, компетентного фахівця нової генерації, який змінив би сенс і характер професійної комунікації відповідно вимог сьогодення.

Досягнута мета дисертаційного дослідження, виконані завдання та підтверджена гіпотеза слугують підставою для формулювання загальних висновків:

1. У дисертації здійснено теоретичне узагальнення шляхів розв'язання нової наукової проблеми з метою *обґрунтувати теоретико-методологічні основи процесу формування КК фахівців митної служби*, що забезпечує його ієрархічну двовекторну особистісну спрямованість (формування КК фахівця шляхом дотримання вимог до КК певної посади).

Досліджено теоретичні основи проблеми компетенцій і компетентностей як багатовимірних категорій, спираючись на які обґрунтовано теоретико-методологічні засади дослідження проблеми КК фахівців митної служби, що, природно, впливають із ідей філософів, соціологів, лінгвістів, педагогів, психологів, HR–менеджерів, які визначили *сутність понять* у співвідношенні „процес – результат”, „функціональність – предметність” та *системну єдність пари „компетенція – компетентність”* (компетенції — структурна компонента системи, компетентність — її процесуальність, динамічний складник),

сформулювали базову умову вияву компетентності та передумову формування КК особистості (соціально-значущу діяльність, без якої компетентність втрачає будь-який сенс), установили шляхи формування компетенцій як поведінкових характеристик (через навчання та розвиток), визначили основу для формування професійних компетенцій (освітні компетенції). З'ясовано сутність власне підходів, взаємозалежність досліджуваних понять, осмислено суспільні процеси в межах компетенцій і компетентностей, кваліфікацій та освітньо-професійних стандартів.

2. У дослідженні здійснено системно-структурний аналіз системи професійної освіти в галузі митної справи; на основі напрацювань учених розкрито методологічні й теоретичні засади неперервної професійної освіти, головні принципи її розвитку, до яких віднесено принципи: органічності, науковості, неперервності, функціональної й організаційної єдності усіх систементів, наявності механізмів координації зв'язків, централізації організації та керування системою, активності одиниць системи, постійного оновлення та реорганізації систементів, оптимізації структури і відносної відкритості. Дані положення було враховано для обґрунтування системи неперервної професійної освіти фахівців митної служби як специфічного освітнього простору, в якому відбувається формування КК митників, та для визначення комунікативної підготовки як системи, як невід'ємного компонента професійної підготовки особового складу митних органів. Обґрунтовано її сутність, зміст і різнорівневу структуру, підпорядкованих меті формування КК фахівців відповідно до кваліфікаційних характеристик посади.

3. Розкрито сутність КК фахівців митної служби як структурної компоненти професійної компетенції та інтегрованої компоненти компетенції посади та компетенції співробітника. КК визначено (на філософському рівні) як об'єктивну категорію, яка, у широкому розумінні, є результатом соціалізації, динамічною системою знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей особистості, необхідною для ефективної комунікативної діяльності та особистісного розвитку; у вузькому ж

розумінні є результатом процесу комунікативної підготовки, інтегрованими характеристиками якості освіти або ж функціональними вимогами. *КК (на предметному рівні)* розуміємо як таку частину комунікативної компетентності, за допомогою якої можна виміряти готовність людини до виконання комунікативних завдань; освітньо-кваліфікаційні вимоги та соціально закріплені у сукупності знань, умінь, навичок і досвіду освітній результат, який забезпечує людині можливість діяти на варіативно-адаптивному рівні залежно від конкретної мовленнєвої ситуації, застосовуючи при цьому специфічні вербальні та невербальні засоби, та який впливає на успішність і результативність роботи. На рівні комунікативної діяльності – практики – під *КК* розуміємо знання мови, рівень практичного володіння як вербальними, так і невербальними її засобами, засобами комунікативного менеджменту, інструментарієм Інтернет-технологій, а також досвід володіння мовою на варіативно-адаптивному рівні залежно від конкретної мовленнєвої ситуації. Структурний аналіз *КК* фахівців митної служби (когнітивна компетенція, лінгвістична компетенція, мовленнєва компетенція, особистісна (поведінкова) компетенція, що самі по собі є складними структурними утвореннями), став теоретичною основою для визначення об'єктивних критеріїв сформованості досліджуваного феномену. На основі їх взаємодії детерміновано рівні сформованості *КК*. Доведено, що в галузі митної справи *КК* корелює з інформаційною компетенцією. Обидва типи компетенції визнано невід'ємними складниками професійної компетенції митників.

Застосування аспектного (компонентно-структурний, лінгвістичний, управлінський як інтегрований компонент когнітивного та поведінкового аспектів), емоційно-оцінного і функціонального аналізу уможливило розгляд *КК* як динамічної системи, що постійно розвивається й удосконалюється; більш чітке осмислення сутності досліджуваного поняття й конкретизацію його змісту; до того ж з'явилися підстави представити двовекторність феномену *КК*; визначити її структуру і взяти до уваги, що особлива функціональність *КК* фахівців у галузі митної справи має значний вплив на феномен *КК* митників.

4. Розроблено і теоретично обґрунтовано концептуальну модель процесу формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти, яка ґрунтується на системному, синергетичному, компетентнісному, комунікативно-діяльнісному й особистісно орієнтованому підходах і є механізмом досягнення освітніх цілей комунікативної підготовки фахівця відповідно до моделі КК його посади. Визначено також, що *модель КК посади* являє собою механізм комунікаційної стратегії як установи, так і певної посади, визначаючи індикатори комунікативної поведінки. Схарактеризовано складники *моделі формування КК* фахівців митної служби: мета підготовки, ціннісний, змістовий, технологічний, діагностичний, управлінський компоненти; акцентовано увагу на особистісний комунікативний досвід як основу для здійснення будь-якої комунікації та реалізації різнорівневої системи комунікативної підготовки фахівців митної служби. Визнано, що модель формування КК слід будувати на основі кореляції КК посади і КК фахівця.

Науково обґрунтовано, що реалізація мети й ціннісного компонента, представленого системою мотивів творчого оволодіння комунікативними знаннями, цінностей особистості, виявляється у перетворенні заданих ззовні цілей у внутрішні, зокрема комунікативні, потреби особистості, усвідомлення й переживання яких спонукає до комунікативних дій, самопізнання, особистісного зростання у процесі професійної комунікації.

Розкрито змістовий компонент, який представлено системою понять, цінностей, норм, еталонів теорії комунікації, включених у контекст життєвих, професійно-спрямованих, суб'єктивно-значимих для митників комунікативних проблем, які мають стати об'єктом ціннісного ставлення фахівців у процесі їх засвоєння, глибокого усвідомлення сутності, функцій КК, особливостей застосування вербальних, невербальних, комп'ютерних засобів комунікації для моделювання комунікації й керування нею. Доведено, що важливим елементом змісту комунікативної підготовки митників є особистісний комунікативний досвід як результат індивідуально-суб'єктного переживання й оцінки даного змісту та

його врахування з метою особистісного й професійного розвитку, що вимагає аналізу явищ об'єктивної й суб'єктивної реальності; рефлексії власних комунікативних дій та елементів світогляду (переконань, поглядів, відносин) з позицій гуманності, соціальної цінності. Результатом опанування комунікативних знань має бути сформований власний погляд на комунікацію як на особистісну цінність, об'єкт моделювання, самостійної реалізації технологій комунікації, який вимагає неперервної комунікативної підготовки.

Доведено, що технологічний компонент має забезпечувати умови для напрацювання фахівцями нового, значущого для них досвіду соціальної поведінки; постановку та розв'язання різних за ступенем складності комунікативних проблем; організацію цілеспрямованого, систематичного та поетапного відпрацювання ними окремих комунікативних умінь, навичок; відтворення предметного й соціального змісту професійно спрямованої комунікативної діяльності митника; їх самореалізацію у різноманітних комунікативних ситуаціях. Результатом реалізації компонента є вироблена система дій, спрямованих на застосування комунікативних знань під час вирішення різноманітних комунікативних питань у міжособистісній взаємодії, інформаційному виробничому й освітньому середовищі, сформованість комунікативних умінь та особистісного комунікативного досвіду.

У дослідженні визначено завдання діагностичного компонента як сукупності рефлексії власних досягнень фахівця у професійному й особистісному зростанні. Реалізується цей компонент за умов самопізнання (самоаналізу), самокоректування, включення в аналітико-оцінну, пошуково-практичну діяльність, що сприяє формуванню стійких уявлень про себе, людей, які оточують, збагачує інтенсивність контактів. Результатом є досягнення точності рефлексивних очікувань, децентрованого рівня аналізу ускладнень комунікації, що виникають, усвідомленість професійних комунікативних дій. Даний компонент включає обов'язкову діагностику та самодіагностику рівня

сформованості КК, ціннісного ставлення до комунікації; складання індивідуальної програми комунікативного розвитку.

Визначено сутність управлінського компонента моделі як керування процесом формування КК фахівців у галузі митної справи, представлено види комунікативної підготовки, систему завдань для спостереження, корекції і контролю навчальної й комунікативної діяльності фахівців з метою досягнення поставлених цілей і завдань.

5. Підготовлено та експериментально перевірено науково-методичне забезпечення процесу формування КК різного контингенту особового складу ДМСУ (курсанти, слухачі заочного відділення АМСУ, слухачі ФПО АМСУ, абітурієнти): навчальні програми, плани, методичні рекомендації з дисципліни “Німецька мова” для денного і заочного відділення (початковий і поглиблений рівні); методичні рекомендації для підготовки до вступних іспитів в АМСУ з напрямків “Право” та “Економіка і підприємництво”; методичні вказівки щодо підготовки і складання іспиту з іноземної мови працівниками митних органів України (німецька мова); методичні розробки для роботи з текстами фахового спрямування “Митниця: Історія. Всесвітня митна організація”, “Робота митниці”, а також опорні електронні конспекти лекцій авторських інтегрованих спецкурсів “Комунікаційна політика в галузі державного управління”, “Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби”, навчальних модулів “Формування іміджу митних установ”, “Формування особистості керівника під кутом зору спілкування”, “Позитивний діловий імідж керівника”, “Робота з громадськістю як різновид ділової комунікації”; методичні рекомендації для викладачів щодо організації і проведення занять з німецької мови “Unterrichtsrezepte”; завдання для самостійної роботи студентів; інструктивні матеріали щодо їх виконання, методичні матеріали щодо впровадження в навчальний процес інтегрованої інформаційно-комунікаційної технології навчання.

6. Результати експериментального дослідження дозволили здійснити

ранжування психолого-педагогічних умов ефективності процесу формування КК в системі неперервної професійної освіти в митному відомстві: професійно-особистісна орієнтація комунікативної підготовки на кваліфікаційні вимоги та залучення досвіду аналізу проблем комунікації, здійснення експертизи власних комунікативних дій; реалізація системного та компетентнісного підходів шляхом створення мовленнєво-комунікативного середовища на основі застосування інтегрованої інформаційно-комунікаційної технології навчання; високий рівень комунікативної компетентності викладачів; стимулювання творчої пізнавальної активності фахівців щодо засвоєння форм комунікативної взаємодії у системах „викладач–курсант”, „викладач–фахівець”, „фахівець–фахівець” тощо; здійснення діагностики й контролю показників рівня сформованості КК фахівців митної служби; забезпечення самореалізації фахівців у різноманітних комунікаціях та стимулювання фахівців до вдосконалення КК; комунікативна спрямованість та інтегрований характер викладання навчальних дисциплін, передбачених навчальним планом підготовки фахівців у системі навчальних установ митного відомства; наявність науково-методичного забезпечення процесу навчання та підвищення кваліфікації.

Таким чином, здійснено мету дослідження, визначено теоретико-методологічні засади формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти, доведено доцільність теоретичних, методологічних і методичних підходів до вирішення проблеми, підтверджено гіпотезу й експериментально перевірено ефективність концептуальної моделі формування КК митників, її науково-методичного забезпечення.

Виконане дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми формування КК фахівців в галузі митної справи і потребує подальшої розробки науково-методичного супроводу. До перспективних напрямів подальших наукових пошуків відносимо розробку для системи самоосвіти і дистанційного навчання інструментарію формування КК різних категорій співробітників митної служби. Висновками і положеннями дослідження можна послуговуватися у процесі

вдосконалення існуючої в різних галузях системи професійної комунікативної підготовки.

ДОДАТКИ

ПЕРЕЛІК ДОДАТКІВ

Додаток А. Словник термінів і понять

Додаток Б. Порівняльна характеристика систем навчання у державному управлінні: Німеччина, Іспанія, Франція, Італія, Нідерланди, Об'єднане королівство

Додаток В. Навчальні плани митної служби Німеччини

Додаток В.1. Навчальний план митної служби Німеччини з психології спілкування; комунікативне поле: “учасник ЗЕД – митник”

Додаток В.2. Навчальний план митної служби Німеччини з технології ділового спілкування

Додаток В.3. Навчальний план митної служби Німеччини з правил поведінки у конфліктних ситуаціях

Додаток В.4. Перелік спецкурсів з розвитку комунікативної компетенції стосовно питань роботи з громадськістю (митне відомство Німеччини)

Додаток Г. Дисципліни основного курсу (митне відомство Німеччини)

Додаток Д. Підвищення кваліфікації штатних викладачів (митне відомство Німеччини)

Додаток Е. Способи конкурсного добору фахівців (митне відомство Німеччини)

Додаток Ж. Кількісні показники підготовки фахівців з вищою освітою за направленнями митних органів

Додаток З. Інформація щодо освітнього рівня атестованих фахівців митних органів

Додаток И. Кількісні показники підготовки фахівців за заочною формою навчання

Додаток К. Кількісні показники очікуваного випуску фахівців за направленнями митних органів

Додаток Л. Показники забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою

Додаток М. Якісні показники керівного складу митних органів

Додаток Н. Загальні показники забезпечення навчання новоприйнятих працівників (1992 – 2001 рр.)

Додаток П. Інформація про зміну структури підвищення кваліфікації особового складу

Додаток Р. Примірний перелік загальних критеріїв і показників оцінки та рівнів якості роботи посадових осіб митної служби

Додаток С. Рівні володіння мовою: глобальна шкала

Додаток Т.1. Опитувальний лист

Додаток Т.2. Результати анкетного опитування слухачів курсів підвищення кваліфікації (начальники митних постів), березень 2001 р.

Додаток Т.3. Результати анкетного опитування слухачів курсів підвищення кваліфікації (начальників вантажних відділів, заступників, резерву на ці посади)

Додаток У. Показники забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою

Додаток Ф. Порівняльна таблиця забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою за спеціальностями, які необхідні в митних органах для виконання службових обов'язків

Додаток Х. Unterrichtsrezepte

Додаток Ц. Тест на самооцінку

Додаток Ч. Тайм-менеджмент для самоменеджменту (тренінгів модуль).

Додаток Ш. Порівняльні таблиці

Додаток А

СЛОВНИК ТЕРМІНІВ І ПОНЯТЬ

Б

Бекграундер — поточна інформація для ЗМІ, яка не містить сенсацій. Таку інформацію слід надавати регулярно для підтримки безперервного потоку новин, що виходять з організації.

В

Вербальні (словесні) комунікації — мовленнєві комунікації, які базуються на вмінні говорити і писати те, що потрібно.

Висловлювання — комунікативна одиниця, яка поєднує в собі граматичний, змістовний і прагматичний ознаки; з формального боку висловлювання є “реалізованим реченням”.

ВМО-тренінги — це динамічний, найбільш пристосований до потреб замовника пакет інноваційних методів навчання, підкріплений залученням до процесу навчання міжнародних експертів-тренерів.

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.

Д

Дескриптор — найбільш суттєве поняття у вигляді слів або словосполучень, яке має семантичну сталість і контрастність. Основний носій навчальної інформації в інформаційній моделі навчання. Це може бути базове поняття, вміння, навички, порція навчального матеріалу.

Дискурс розуміється як багаторівневе утворення вербального і невербального характеру (знання про світ, думки, настанови, цілі мовця), побудоване за певними правилами. Ці дії виявляються у формах соціальної комунікації, у тому числі й професійної, та беруть участь у її створенні. Тобто дискурс, використання мови в усному і писемному мовленні, є формою суспільної практики.

Дистанційне навчання — цілеспрямований процес діалогової (інтерактивної) взаємодії учасників навчального процесу між собою за допомогою засобів навчання незалежно від їх розміщення в просторі й у часі.

Діагностичність моделі — можливість оцінити якість моделі на всіх етапах її

побудови та впровадження.

Ділове спілкування — мистецтво, яке дає можливість легко встановити контакт з іншими людьми для досягнення поставленої мети.

Думка громадська — стан масової свідомості, який містить у собі відношення до подій, різних груп і особистостей.

Е

Екстралінгвістика, категорія поведінки, яка вивчає “людський фактор”, закономірності функціонування мовних одиниць у конкретних ситуаціях мовленнєвого спілкування.

З

Зміст навчання — один із основних компонентів навчального процесу, що створює передумови його результативності”; “це науково обґрунтований методичний та дидактичний матеріал, засвоєння якого забезпечує здобуття освіти і кваліфікації згідно з освітньо-кваліфікаційним рівнем”.

Зміст освіти — це обумовлені цілями та потребами суспільства вимоги до системи знань, умінь та навичок, світогляду та громадських і професійних якостей майбутнього фахівця, що формуються у процесі навчання з урахуванням перспектив розвитку науки, техніки, технологій та культури.

І

Іллокуція — акт, що відбувається під час говоріння.

Імідж — це образ організації (або особи) в уявленні груп громадськості; інструмент досягнення стратегічних цілей організації (особи), тобто тих, що охоплюють головні напрямки її діяльності і орієнтовані на перспективу. Це образ, який формується цілеспрямовано з метою досягнення емоційно-психологічного впливу на когось з метою популяризації організації (особи).

Інновація освіти — це цілеспрямований процес часткових змін, що ведуть до модифікації мети, змісту, методів, форм навчання й виховання, адаптації процесу навчання до нових вимог.

Інновація педагогічна — нововведення в педагогічну діяльність, зміна у змісті й технології навчання й виховання, які мають на меті підвищення їх ефективності.

Інформаційна компетенція — якісна характеристика життєдіяльності людини в сфері оволодіння, передачі, збереження та використання інформації, і в якій пріоритетними є загальнолюдські духовні цінності; здатність за допомогою інформаційних технологій самостійно шукати, аналізувати, відбирати, обробляти та передавати необхідну інформацію.

К

Канал комунікації (комунікаційний канал) — канал просування інформації в суспільство і на ринок .

Кваліфікаційні рамки — це всебічні вимоги, які визначають навчальне навантаження, рівень, якість, кінцеві результати і профіль навчання.

Кваліфікаційні (професійні) стандарти — це нормативні документи, які визначають кваліфікаційну структуру в певній сфері діяльності, вірний підбір, розстановку й атестацію кадрів на основі єдності та визначення посадових обов’язків робітників і вимог, що висуваються до їх компетенцій, знань, умінь та рівню освіти.

Кваліфікаційні характеристики — основа для розробки посадових обов’язків, які містять конкретний перелік посадових обов’язків робітників з урахуванням особливостей організації виробництва, праці і керівництва, їх прав і відповідальності.

Кейс-історія — це розповідь про позитивний досвід діяльності організації або ж про успішне рішення проблемних ситуацій. Використовується в практиці діяльності служб по роботі з громадськістю.

Комунікабельність — уміння встановлювати і підтримувати необхідні контакти,

здатність людини йти назустріч співрозмовнику, готовність його зробити перший крок у встановлюванні нового контакту.

Комунікація — спілкування, обмін думками, відомостями, ідеями тощо - є специфічною формою взаємодії людей у процесі їх пізнавально-трудова діяльності.

Компетенції — сума знань, умінь та характерних рис, що дозволяє особистості виконувати певні дії.

Компетенції загальні — це ті, що не є специфічними для мовлення, але такі, що необхідні для будь-якого роду діяльності, у тому числі й мовленнєвої.

Компетенція (на філософському рівні) — це об'єктивна категорія, яка, в *широкому розумінні*, є результатом соціалізації і являє собою динамічну систему знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей особистості, яка необхідна для ефективної професійної діяльності та особистісного розвитку; а в *вузькому розумінні* є а) результатом процесу освіти, інтегрованими характеристиками якості освіти або ж б) функціональними вимогами. Ця система має певну ієрархічну структуру, здатна до самоорганізації та саморозвитку.

Компетенція (на предметному рівні) — така частина компетентності, за допомогою якої можна виміряти готовність людини до виконання певної роботи, освітньо-кваліфікаційні вимоги та соціально закріпленій у сукупності знань, умінь, навичок і досвіду освітній результат, який впливає на успішність і результативність роботи.

Компетенція граматична — це здатність розпізнавати і продукувати певні граматичні структури мови і ефективно використовувати їх у процесі комунікації.

Компетенція дискурсивна — 1) здатність поєднувати окремі речення у зв'язне усне або письмове повідомлення, дискурс, використовуючи для цього різноманітні синтаксичні та семантичні засоби когезії; 2) це компетенція, що включає комунікативні вміння, пов'язані з умовами реалізації окремих мовленнєвих функцій із застосуванням адекватних мовних моделей-зразків; 3) відноситься до здатності розуміти й продукувати монологи й письмові тексти різних жанрів — оповідання, статті, монографії, огляди і т.ін., дозволяє зв'язно донести інформацію до читачів або слухачів, ефективно брати участь у діалогах.

Компетенція інтеракційна має на увазі знання й використання в основному неписаних правил інтеракції в різних комунікативних ситуаціях даного мовленнєвого співтовариства або культурного прошарку. Вона включає, окрім іншого, вміння ініціювати й вести діалог, а також обмінюватися думками з іншими людьми. Вона включає адекватність вживання мови жестів, зорових контактів і положення в просторі щодо співбесідника.

Компетенції мовні — знання мови і певний досвід оперування мовними засобами; вони забезпечують людині можливість діяти і спілкуватися за допомогою мови.

Компетенція комунікативна (на філософському рівні) — об'єктивна категорія, яка, в *широкому розумінні*, є результатом соціалізації, являє собою динамічну систему знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей особистості, яка необхідна для ефективної комунікативної діяльності та особистісного розвитку; а в *вузькому розумінні* є а) результатом процесу комунікативної підготовки, інтегрованими характеристиками якості освіти або ж б) функціональними вимогами.

Компетенція комунікативна (на предметному рівні) — така частина комунікативної компетентності, за допомогою якої, у *широкому розумінні*, можна виміряти готовність людини до виконання комунікативних завдань; освітньо-кваліфікаційні вимоги та соціально закріпленій у сукупності знань, умінь, навичок і досвіду освітній результат, який забезпечує людині можливість діяти на варіативно-адаптивному рівні в залежності від конкретної мовленнєвої ситуації, застосовуючи специфічні вербальні та невербальні, технічні засоби комунікації, та який впливає на успішність і результативність роботи. У *вузькій трактовці* (на рівні комунікативної діяльності— практики), під КК розуміємо знання мови, високий рівень практичного володіння як вербальними, так і невербальними, технічними засобами комунікації у процесі передачі інформації, а також досвід володіння мовою на варіативно-адаптивному рівні в залежності від конкретної мовленнєвої ситуації.

Компетенція культурна – це здатність розуміти поведінку людини, як її розуміли б члени заданого культурного шару, і поводитися так, щоб бути правильно зрозумілим представниками цільової культури. Культурна компетенція означає розуміння всіх аспектів культури, але особливо – соціальної культури, цінностей і традицій народу.

Компетенція лексична – це здатність розпізнавати і використовувати слова мови так, як це роблять носії мови; вона включає розуміння різних відносин серед груп слів і розуміння звичних (традиційних) значень слів.

Компетенція лінгвістична — здатність розуміти та продукувати вивчені або аналогічні їм висловлювання, а також потенційна здатність розуміти нові, невивчені висловлювання.

Компетенція соціолінгвістична – це здатність інтерпретувати соціальне значення вибору зі всього лінгвістичного різноманіття і використовувати мову, додаючи вислову відповідне комунікативній ситуації соціальне значення.

Компетенція мовленнєва ґрунтується на чотирьох видах компетенцій: в аудіюванні, говорінні, читанні та письмі. Компетенція у говорінні включає компетенцію в діалогічному та монологічному мовленнях; лексична компетенція включає лексичні знання і мовленнєві лексичні навички; граматична – граматичні знання і мовленнєві граматичні навички; фонологічна – фонетичні знання та мовленнєві слухо-вимовні навички.

Компетенція мовна є інтегративною та включає мовні знання (лексичні, граматичні, фонетичні та орфографічні) і відповідні мовні навички для створення та розпізнання інформації.

Компетенція орфографічна - це здатність розшифровувати і відтворювати символи письмової системи мови.

Компетенція соціолінгвістична — здатність розуміти і продукувати словосполучення та речення з такою формою та таким значенням, які відповідають певному соціолінгвістичному контексту ілюктивному акту комунікації; (ілюктивний акт – втілення у висловлюванні, породжуваному в ході мовлення, певної комунікативної мети; цілеспрямованість; функція впливу на співрозмовника.

Компетенція стратегічна передбачає уміння вибирати ефективні стратегії для розв'язання комунікативних завдань; розвиток здатності учнів до самостійного навчання і самовдосконалення, бажання спілкуватися, слухати і розуміти інших, планувати навчальний процес, уміння адекватної оцінки та самооцінки;

— це здатність ефективно брати участь у спілкуванні, обираючи для цього вірну стратегію дискурсу, якщо комунікації загрожує розрив через шум, недостатню компетенцію та ін., а також адекватну стратегію для підвищення ефективності комунікації.

Компетенція фонологічна – це здатність розпізнавати і продукувати певні значущі звуки (звукові одиниці) мови, що включають: приголосні, голосні, тони, інтонацію, ритм, наголос, інші суперсегментні одиниці мови, які несуть смислове значення.

Компетенція функціональна орієнтована на те, щоб досягати комунікативних цілей.

Компетентність (для навчання, досягнення та освіти згідно з визначенням Міжнародного департаменту стандартів) — це спроможність кваліфіковано здійснювати діяльність, виконувати завдання або роботу. При цьому поняття компетентності містить набір знань, навичок та відношень.

Компетентність комунікативна — це система внутрішніх ресурсів, необхідних для формування ефективної дії в певних ситуаціях міжособистісної взаємодії.

Комунікації іміджеві — актуальна форма ділової комунікації, що виникає у процесі створення, зміни або підтримки іміджу організації або особи.

Л

Листок новин — засіб комунікації; як правило, готується фахівцями по роботі з громадськістю і роздруковується на ксероксі. Листки новин різноманітні за тематикою, наприклад, “новини дня”, “нові проекти”, “події і люди” і т. і.

Локуція — акт говоріння.

М

Медіа-кит — засіб паблік рілейшнз, який містить у собі декілька видів матеріалів, корисних для газет і журналів, у т. ч.: прес-реліз, бекграундер, факт-листи, фотографії, відеооплівки.

Менеджмент комунікативний — вирішення завдань щодо формування позитивної популярності організації, її іміджу, просування організації, навіть особи тощо.

Модель формування КК фахівця митної служби — це система компонентів, яка являє собою об'єктивну і достатньо повну інформацію про мету, зміст, характер і результат діяльності фахівця в галузі митної справи; компоненти процесу формування КК (компоненти комунікативної підготовки); науково-методичне забезпечення процесу підготовки та психолого-педагогічні умови його ефективності, утворюючи ідеальну, описову, прогностичну модель.

Модель особистості — діагностичний опис зі всією можливою повнотою, на яке здатне сучасне психолого-педагогічне знання, усіх існуючих для життєдіяльності в сучасному світі сторін, властивостей і якостей особистості.

Моніторинг публікацій у пресі — своєчасне відслідковування фахівцями по зв'язках із громадськістю сукупної внутрішньої і закордонної преси з наступною підбіркою необхідного матеріалу за обраною темою.

Мотивація — комплекс внутрішніх факторів, які спонукають до активних дій, пов'язаних із задоволенням потреб.

Н

Навчання дистанційне — цілеспрямований процес діалогової (інтерактивної) взаємодії учасників навчального процесу між собою за допомогою засобів навчання незалежно до їх розміщення в просторі й часі.

Навчання контактне (очне) навчання (on-site training) — безпосередня робота тренерів із групами навчання, що передбачає теоретичні курси та практичні заняття під керівництвом міжнародних тренерів-експертів Всесвітньої митної організації.

Навчання змішане (Blended learning) — новий популярний метод навчання, який комбінує можливості контактного та дистанційного навчання.

Навчання електронне, Е-навчання (e-learning) — нові можливості прогресивних освітніх технологій дистанційного навчання в галузі митної справи з досягнення якості освіти для великої контактної аудиторії.

Невербальне спілкування — спілкування, яке спирається не на слова, а на міміку, пантоміму, інтонації, паузи, що утворюють немовленнєві комунікації.

О

Освіта глобальної — це цілісна міжнародна система освіти (переважно вищої), що включає традиційні загальні компоненти на новій технологічній основі, і яка пов'язана з побудовою нової освітньої технології.

Освіта професійна — це підготовка в навчальних закладах спеціалістів різних рівнів кваліфікації для трудової діяльності в одній з галузей народного господарства, науки, культури; невід'ємна складова частини єдиної системи народної освіти.

Освіта професійна (спеціальна освіта) — (процес і) результат оволодіння певним рівнем знань і навичок діяльності з конкретної професії та спеціальності.

Освіта професійна працівників митної служби України — (в широкому розумінні) система підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації в навчальних закладах та інших ланках галузевої системи освіти особового складу Державної митної служби України для трудової діяльності в митних органах. Це невід'ємна складова єдиної системи народної освіти. Водночас, професійна освіта працівників митної служби (у вузькому розумінні) — це процес і результат оволодіння певним рівнем компетенцій для трудової діяльності в галузі

митної справи, необхідних для здійснення посадових обов'язків.

Освітньо-кваліфікаційні характеристики фахівців з вищою освітою — це державні документи, які визначають цілі освіти у вигляді системи виробничих функцій, типових задач діяльності та умінь, необхідних для вирішення цих задач.

Освітньо-професійні програми підготовки кваліфікованих робітників та фахівців з вищою освітою відповідних освітньо-кваліфікаційних рівнів — це державні документи, які визначають зміст та нормативний термін навчання і передбачають відповідні форми контролю та державної атестації. Зазначені освітньо-професійні програми затверджуються Міносвіти.

Освітньо-кваліфікаційний рівень вищої освіти — характеристика вищої освіти за ознаками ступеня сформованості знань, умінь та навичок особи, що забезпечують її здатність виконувати завдання та обов'язки (роботи) певного рівня професійної діяльності.

П

Паблік рилейшнз (PR) — система зв'язків з громадськістю, мета якої полягає в діяльності з поліпшення взаємовідносин між організацією і громадськістю. PR сприяє формуванню гідного іміджу, запобіганню шкідливих слухів і можливих упереджень, а також підвищенню якісного забезпечення сукупних потреб користувачів.

Пабліситі — публічність, відомість, популярність; популяризація (або рекламування) діяльності фірми, її досягнень через засоби масової інформації.

Перепідготовка особового складу ДМСУ — це одна із форм здобуття професійної освіти, яка включає в себе перепідготовку новоприйнятих працівників без присвоєння кваліфікації і перепідготовку з метою здобуття працівниками кваліфікації за іншою спеціальністю (другої вищої освіти).

Перлокуція — акт, що відбувається за допомогою говоріння.

Перлокутивний акт — вплив мовця на слухача.

Перлокутивний ефект — посткомунікативне поняття, яке розуміється як вплив висловлення на думки, емоції і дії. Він виявляється у подальшій поведінці адресата, як вербальній так і невербальній.

Підвищення кваліфікації — спеціалізоване вдосконалення освіти та професійної підготовки особи шляхом поглиблення, розширення і оновлення її професійних знань, умінь і навичок на основі здобутого раніше освітньо-кваліфікаційного рівня та практичного досвіду.

Підготовка комунікативна фахівців митної служби — це процес формування й удосконалення КК, невід'ємний складник професійної освіти митників, що ґрунтується на глибоких знаннях фахових, філологічних, психолого-педагогічних дисциплін та представлений системою знань, інтегрованою інформаційно-комунікаційною технологією, яка поєднує особистісно орієнтовані технології навчання, PR- та Інтернет-технології, технології моделювання й управління процесом комунікації.

Підготовка професійна — 1) сукупність спеціальних знань, умінь і навичок, які дозволяють виконувати роботу у певній області діяльності; 2) прискорене отримання навичок, необхідних для виконання певної роботи, групи робіт.

Підготовка фахівців митної служби України передбачає набуття ними освіти відповідного освітньо-кваліфікаційного рівня (бакалавра, спеціаліста, магістра) за спеціальностями, що забезпечують професійну діяльність митних органів.

Платформа навчальна — система, яка дає змогу створити віртуальний навчальний центр усередині підприємства. Ядром платформи є управління пропозиціями дистанційного навчання та відповідним видом навчальних медіа, а також користувачами.

Прагматика — це екстралінгвістика, категорія поведінки, яка вивчає “людський фактор”, закономірності функціонування мовних одиниць у конкретних ситуаціях мовленнєвого спілкування.

Прес-реліз — повідомлення, що підготовлене фахівцями по роботі з громадськістю і

яке містить важливу новину для широкої аудиторії.

Пошта електронна — це повідомлення, що надсилаються однією людиною іншій людині або більшій кількості людей через комп'ютерну мережу.

Р

Ротація — переміщення працівників ДМСУ, у тому числі і керівників, з одного підрозділу в інший з метою розвитку ініціативи, підвищення кваліфікації, виявлення суб'єктивних і об'єктивних факторів, що можуть сприяти вдосконаленню митної справи.

С

Стандарти освіти державні — це вимоги до змісту, обсягу і рівня освітньої та фахової підготовки; вони є основою оцінки освітнього та освітньо-кваліфікаційного рівня громадян незалежно від форм одержання освіти.

Стандарти кваліфікаційні (професійні) — визначають кваліфікаційну структуру в певній сфері діяльності, вірний підбір, розстановку й атестацію кадрів на основі єдності та визначення посадових обов'язків робітників і вимог, що перед'являються до їх компетенцій, знань, умінь та рівня освіти.

Стиль ділового спілкування — система методів і прийомів впливу на партнерів з метою результативності спілкування.

Т

Тенденція — напрям розвитку якого-небудь явища, думки, ідеї.

Технологія інтегрована інформаційно-комунікаційна — це гармонійна сукупність 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.

Технології дистанційного навчання — це сукупність педагогічних та інформаційних технологій дистанційного навчання.

Технології дистанційного навчання (інформаційні) — це технології створення, передачі і збереження навчальних матеріалів, організації і супроводу навчального процесу дистанційного навчання за допомогою телекомунікаційного зв'язку.

Технології дистанційного навчання (педагогічні) — технології опосередкованого активного спілкування викладачів зі слухачами з використанням телекомунікаційного зв'язку та методології індивідуальної роботи слухачів структурованим навчальним матеріалом, представленим в електронному виді.

Тренінги Всесвітньої митної організації (ВМО-тренінги) — динамічний, найбільш пристосований до потреб замовника пакет інноваційних методів навчання, підкріплений залученням до процесу навчання міжнародних експертів-тренерів.

Ф

Функція контактна — призначеність мовних засобів для встановлення, підтримки і завершення соціально-масового й індивідуального мовленнєвого контакту в конкретних ситуаціях мовленнєвого спілкування, які значною мірою обумовлюють і регулюють поведінку комунікантів, у чому проявляється головний зміст даної функції – метакомунікативний.

Ц

Цільова аудиторія — певна група людей, конкретний сегмент маси поточних і потенційних користувачів з виділенням специфічних ознак, у т.ч. демографічних, психологічних, соціально-культурних.

Додаток Б.

Порівняльна характеристика систем навчання у державному управлінні: Німеччина, Франція, Об'єднане королівство, Іспанія

	Тип навчання	Предмети	Методи
Німеччина	Пристосування, удосконалення	Менеджмент, право, інформатика, мови, СЕЕ	Семінари та навчальні цикли, спрямовані на отримання ключових компетенцій
Іспанія	Постійна загальна підготовка та спеціальні заходи	Людські ресурси, юридичні процедури, інформаційні системи, СЕЕ	Семінари і метод проблемних ситуацій
Франція	Пристосування, удосконалення, підготовка до конкурсів	Менеджмент, людські ресурси, нові технології, комунікація, право, СЕЕ	Семінари, участь, "підготовка на замовлення"
Італія	Пристосування, удосконалення	Нові технології, право, мови	Семінари, участь, (підготовка-роздуми)
Нідерланди	Менеджмент та професійні підготовки	Розробка політики, інтегроване управління, спілкування, СЕЕ	Семінари, підготовка груп
Об'єднане Королівство	Пристосування, професійна підготовка і підготовка з управління	Менеджмент, спілкування, право, СЕЕ	Семінари, обмін досвідом, самопідготовка

Педагогічне досьє: Підготовка та підвищення кваліфікації державних службовців /

Проект Tacis “Реформа та розвиток державного управління в Україні” // ПАР.

Міжнародний інститут державного управління (Франція). — Київ. — 1996. — С. 50

Додаток В.1

**Навчальний план митної служби Німеччини з психології
спілкування; комунікативне поле: “учасник ЗЕД – митник”**

	Arbeitstechniken, Schriftverkehr, Bürgergerechtes Verhalten		Lehrstunden 20		BZD/PL I ----- BürgV 1.3.3	
	Lerninhalte	Lerngegenstände	Intensitätsstufen	Zeitwerte	Empfehlungen zur Lernorganisation	Hinweise
1	2	3	4	5	6	7
<p>1. Eigene Erwartungen und Wünsche im Umgang mit Behörden aus der Sicht als Beteiligter beschrieben</p> <p>2. Einflußfaktoren und deren Wirkung auf das Verhalten von Zollbeamten und Beteiligten erläutern, psychologische Erklärungen für bestimmte Verhaltensweisen geben und im eigenen Verhalten berücksichtigen</p>	<p>1. Spannungsfeld Beteiligter-Zollbeamter</p> <p>2. Psychologische Erklärungen für bestimmte Verhaltensweisen</p>	<p>1.1 Begriff “Bürgergerechtes Verhalten”</p> <p>1.2 Ziele der Abfertigung</p> <p>1.3 Merkmale der Abfertigungssituation aus der Sicht des Bürgers</p> <p>2.1 Einflußfaktoren auf das Verhalten von Zollbeamten und Beteiligten</p> <p>2.2 Bedürfnisse, Interessen, Frustrationen, Streß</p> <p>2.3 Einstellung-en und Vor-urteile</p> <p>2.4 Erster Eindruck</p> <p>2.5 Selbstbild und vermutetes Fremdbild</p>	<p>2</p> <p>2</p>	<p>2</p> <p>6</p>	<p>Lehrgespräch/Übung</p> <p>Lehrvortrag/Lehrgespräch/Übung/Einsatz Videostreifen</p>	<p>Ausbildung sollte als Block in der Mitte des PL durchgeführt werden</p>

--	--	--	--	--	--	--

Ausbildungsrahmenplan für die berufspraktische Ausbildung der Nachwuchskräfte des mittleren Binnenzolldienstes. Das Binnenministerium der Finanzen: Ausgabe Februar. — 1998. — D 12.

Додаток В.2

**Навчальний план митної служби Німеччини
з технології ділового спілкування**

Lernziele	Arbeitstechniken, Schriftverkehr, Bürgergerechtes Verhalten		Lehrstunden 20		BZD/PL I ----- BürgV 1.3.3	
	Lerninhalte	Lerngegenstände	Intensitätsstufe	Zeitwerte	Empfehlungen zur Lernorganisation	Hinweise
1	2	3	4	5	6	7
1. Den Kommunikationsvorgang kennen und bei einfachen Amtshandlungen Gespräche richtig führen können	3. Gesprächsführung bei Amtshandlungen	3.1. Kommunikationsprozeß und mögliche Störungen 3.2. Eröffnungsphase 3.3. Fragetechnik 3.4. Argumentationstechnik 3.5. Körpersprache 3.6. Abschlußphase	3	12	Lehrvortrag / Lehrgespräch/Übung/Rollen-spiele/Einsatz Videostreifen	

Ausbildungsrahmenplan für die berufspraktische Ausbildung der Nachwuchskräfte des

mittleren Binnenzolldienstes. Das Binnenministerium der Finanzen: Ausgabe Februar. — 1998. — D 13.

Додаток В.3

**Навчальний план митної служби Німеччини
з правил поведінки у конфліктних ситуаціях**

Lernziele	Arbeitstechniken, Schriftverkehr, Bürgergerechtes Verhalten		Lehrstunden 20		BZD/PL I ----- BürgV 1.3.3	
	Lerninhalte	Lerngegenstände	Intensitätsstufe	Zeitwerte	Empfehlungen zur Lernorganisation	Hinweise
1	2	3	4	5	6	7
1. Sich bei Dienstausbübung auf das Verhalten der Beteiligten einstellen und es beeinflussen können	1. Wiederholung und Vertiefung der Themen des PL1	1.1. Einflußfaktoren auf das Verhalten von Zollbeamten und Beteiligten 1.2. Phasen der Gesprächsführung bei Amtshandlungen	3	2	Lehrgespräch/Übung	
2. Konfliktursachen und -quellen beschreiben, Möglichkeiten der eigenen Erregungskontrolle kennen, Gesprächstechniken bei aggressivem Verhalten einsetzen können	2. Verhalten in Konfliktsituationen	2.1 Konfliktursachen und -quellen 2.2 Konfliktverläufe 2.3 Erregungskontrolle und Streßbewältigung 2.4 Gesprächstechniken zum Abbau aggressiven Verhaltens	2	8	Lehrvortrag / Lehrgespräch/Übung/Rolle nspiele/Einsatz Videostreifen	

Ausbildungsrahmenplan für die berufspraktische Ausbildung der Nachwuchskräfte des mittleren Binnenzolldienstes.

Das Binnenministerium der Finanzen: Ausgabe Februar. — 1998. — D 53.

Додаток В.4

Перелік спецкурсів з розвитку комунікативної компетенції
стосовно питань роботи з громадськістю (митне відомство Німеччини)

Lernziele	Verhalten gegenüber Bürger und Mitarbeiter und Präsentationstechniken/Medieneinsatz		Lehrstunden 20		BZD/PL I ----- BürgV 1.3.3	
	Lerninhalte	Lerngegenstände	Inten- si-tätsstufe	Zeit- richt-werte	Empfehlungen zur Lernorganisation Personenzahl	Hinw eise
1	2	3	4	5	6	7
1. Seminar Öffentlichkeitsarbeit (höherer Dienst)			3	1	25	
2. Seminar Mitarbeiter erfolgreich führen			5	2	25	
3. Seminar Personalführung für Nachwuchskräfte des höheren Dienstes			5		14	
4. Seminar Gesprächsführung			5			
5. Seminar Verhandlungstechnik - für Angehörige der Bundesvermögens-verwaltung - für Angehörige von Prüfungsstellen der Bundesfinanzverwal-tung - für Führungskräfte im Betriebsprüfungsdienst - für andere Angehörige der Prüfungsdienste			5		25	
6. Verhaltensschulung für Beamte des mittleren Prüfungsdienstes			5		25	
7. Verhaltenstraining für Zollfandungsbeamte: - Grundlehrgang - Aufbaulehrgang			4	5	20	
8. Verhaltensschulung für Prüfer der Mobilien Kontrollgruppen			4	2	15	
9. Verhaltensschulung für Angehörige der BillBZ-Gruppen (Bekämpfung illegaler Beschäftigung)			5	2	15	
10. Kommunikation für Frauenbeauftragte			4	3	12	
11. Verhaltensschulung für Pförtner und Informationsdienste			4	7		
12. Verhaltensschulung für Abfertigungsleiter			4		18	
13. Verhaltensschulung für Zollziehungsbeamte				3	18	
14. Präsentationstechniken/Medienein- satz					18	
15. Berufspädagogisches Aufbauseminar für hauptamtlich Lehrende und Ausbildungsleiter			4	2		
16. Berufspädagogisches Abschlußseminar für hauptamtlich Lehrende einschl. Feststellungsverfahren			4	5	15	
			4	2		
				5	15	
			1	9	15	
					15	
			1	12	15	

					15	
					15	

Ausbildungsrahmenplan für die berufspraktische Ausbildung der Nachwuchskräfte des mittleren Binnenzolldienstes. Das Binnenministerium der Finanzen: Ausgabe Februar. — 1998.

Додаток Г.

Дисциплины основного курсу (митне відомство Німеччини)

Предметы, преподаваемые в рамках основного курса
(все данные по состоянию на сентябрь 1991 года)

Ном ер	Предмет/ Раздел предмета	Кол-во часов
1.	Государственно-правовые и политические основы административной работы	(76)
1.1.	Политическая система Федеративной Республики Германии	30
1.2.	История конституции и конституционное право	46
2.	Правовые основы административной работы	(200)
2.1.	Введение в право	20
2.2.	Административное право и защита административного права	96
2.3.	Право государственной службы	44
2.4.	Гражданское право	40
3.	Народнохозяйственные и финансово-экономические основы административной работы	(114)
3..1.	Учение о народном хозяйстве, включая экономическую политику	70
3.2.	Общественное финансовое хозяйство	44
4.	Основы административной работы, касающиеся экономики и организации производства Организация, накопление и обработка информации	(100)
4.1.	Основы административной работы, касающиеся экономики и организации производства	20
4.2.	Организационная структура	20
4.3.	Организация технологической последовательности административных действий, включая те способы работы, которые основываются на применении вычислительной техники	40
4.4.	Упражнения на компьютерной технике	20
5.	Социально-научные основы административной работы: психология, социология, педагогика	(50)
6.	Типичные для данной группы службы сферы выполнения задач, (= специализированные предметы основного курса)	(120)
7.	Учебные мероприятия, выходящие за рамки специализации	(60)

	Общее количество часов	720
--	------------------------	-----

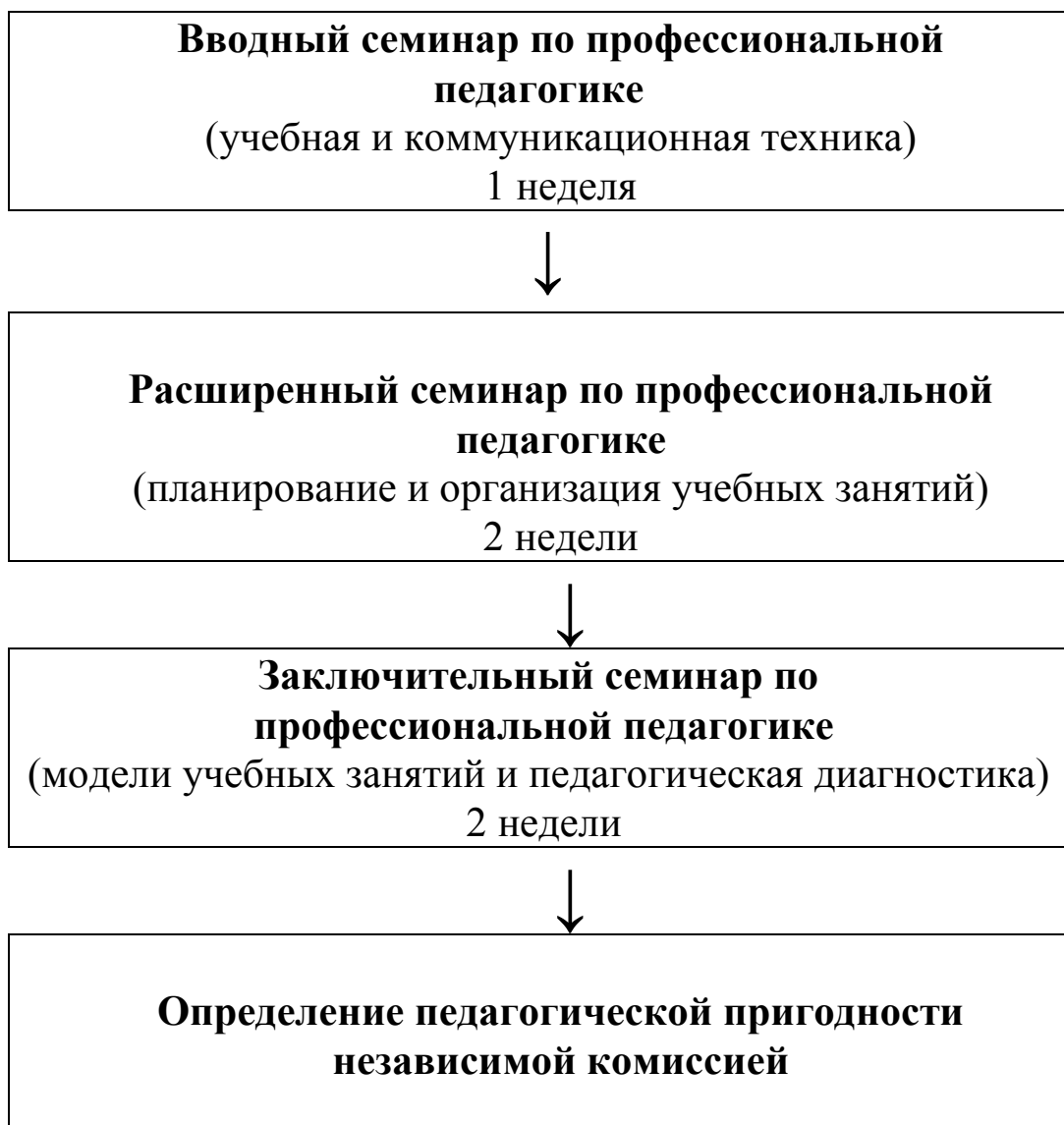
Подготовка и повышение квалификации таможенников разных карьер с точек зрения их содержания и дидактики / методики обучения // Семинар для работников Таможенного управления Украины, 27 апреля — 4 мая 1998 г. — Днепропетровск. — 1998. — С. 15. — Folie 2.

**Підвищення кваліфікації штатних викладачів
(митне відомство Німеччини)**

**Профессиональная педагогика
для штатных преподавателей**

**Практическая учебная тренировка в
учебных заведениях
6 месяцев**

содержащая:



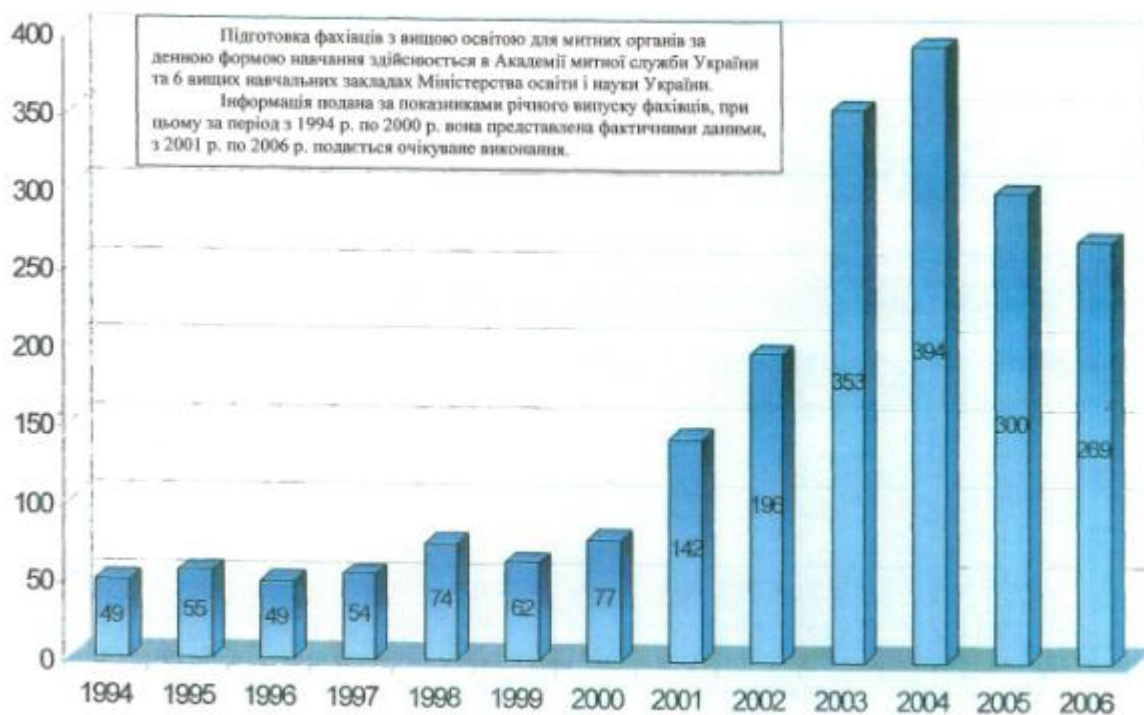
Додаток Е.

Способи конкурсного добору фахівців (митне відомство Німеччини)
**Схема, отражающая способы, применяемые при проведении
 конкурса при соответствующем выборе претендентов**

Категория	Способ выбора претендентов
служащие рабочие	Без формальных актов; выбор на основе школьных аттестатов и на основе впечатления, которое претендент производил во время представительской беседы
чиновники службы низшего ранга	Способ, аналогичный тому способу, который применяется для среднего уровня службы, при этом учитываются предпосылки по имеющемуся образованию, когда выбирают задачи
службы среднего ранга	Способ выбора включает в себя - письменную часть: 1. диктант (30 минут) 2. сочинение - предлагается выбор из трех тем (120 минут) 3. задачи по математике - устную часть: 1. личное представление (претендентов принимают каждого отдельно) 2. беседа за круглым столом в присутствии других претендентов и представителей выборной комиссии
службы повышенного ранга	Способ выбора включает в себя - письменную часть сочинение - предлагается выбор из трех тем: из политической, экономической, социальной или культурной областей (180 минут) - устную часть 1. личное представление (претендентов принимают каждого отдельно) 2. беседа за круглым столом в присутствии других претендентов или краткий доклад
службы высшего ранга	Способ без формальных актов; интенсивные беседы с претендентами

Додаток III

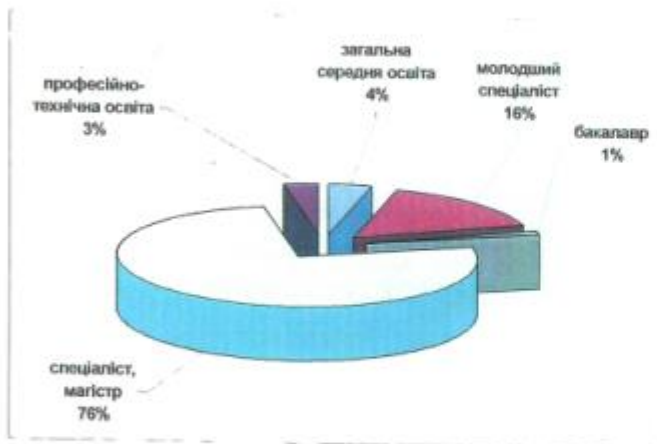
Кількісні показники підготовки фахівців з вищою освітою за напрямленнями митних органів
(денна форма навчання)



Інформація про роботу з кадрами / Державна митна служба України. – Київ. – 2001. – 27 с.

Додаток 3

Інформація щодо освітнього рівня атестованих фахівців митних органів
(станом на 01.12.2001 р.)



Аналіз показників освітньо-кваліфікаційного рівня атестованих фахівців митних органів показує, що 93% з них мають базову та повну вищу освіту.

Разом з тим, 7% (більше 100 працівників) мають тільки загальну середню та професійно-технічну освіту, що має бути враховано при встановленні квот та направленні на навчання в Академію митної служби України за заочною формою навчання.

В першу чергу це стосується митниця, де вказаний показник перевищує 10%: Вадул-Сіретська (11,7%), Білгород-Дністровська (12,3%), Придніпайська (13,5%), Родільнянська (10,9%), Херсонська (10,8%), Північна РМ (11,2%), Маріупольська (12,3%), Керченська (11,6%).

Для підвищення освітньо-кваліфікаційного рівня 3000 осіб, що становить 17% атестованого особового складу створені можливості для набуття повної вищої освіти.

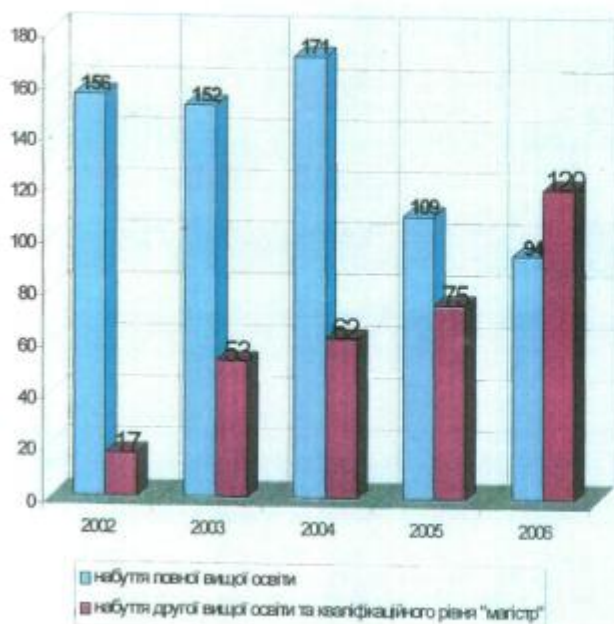
Особливо це стосується митниця:

Амвросіївська (30,37%), Глухівська (32,27%), Могилів-Подільська (34,7%), Вадул-Сіретська (32,8%), де одна третина атестованих співробітників має освіту на рівні молодшого спеціаліста.

Додаток *И*
Кількісні показники підготовки фахівців за заочною формою навчання
 (станом на 01.12.2001 р.)

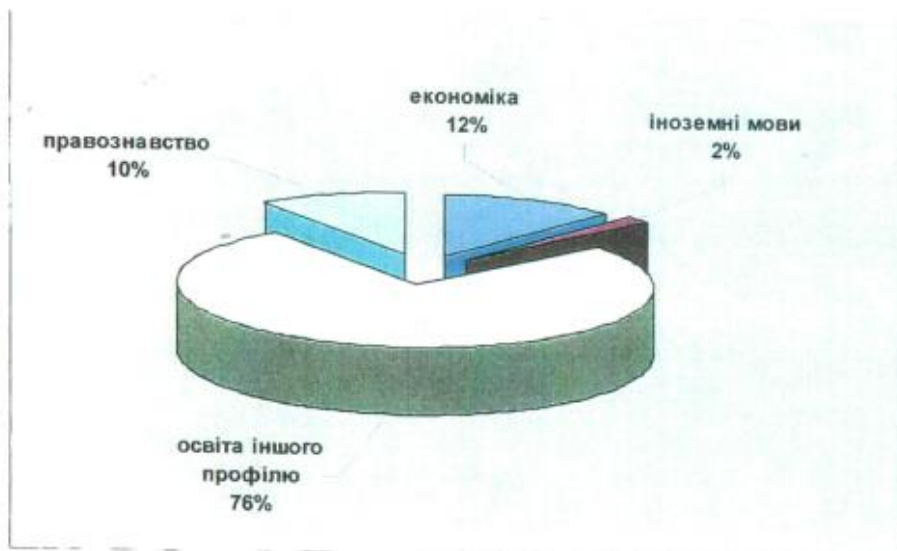


Додаток К

Кількісні показники очікуваного випуску фахівців за направленнями митних органів
(заочна форма)

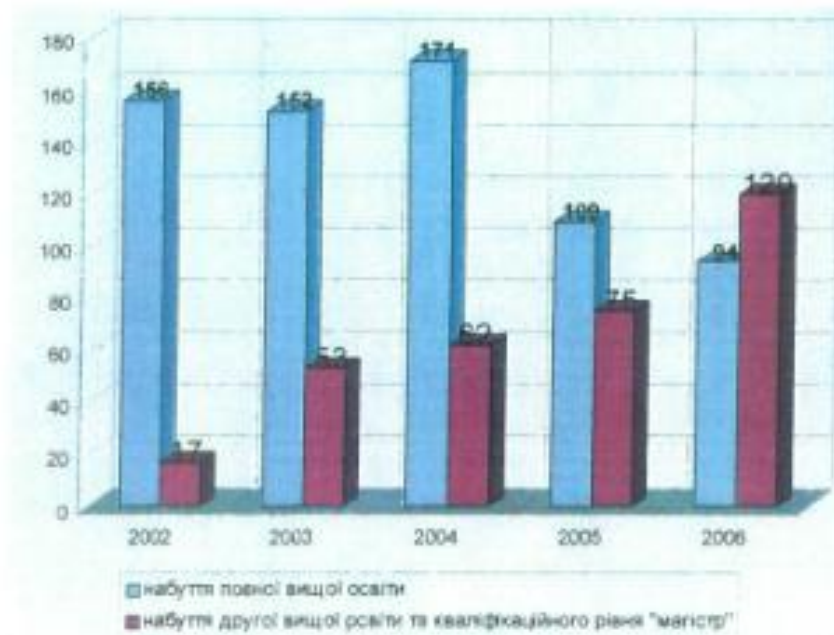
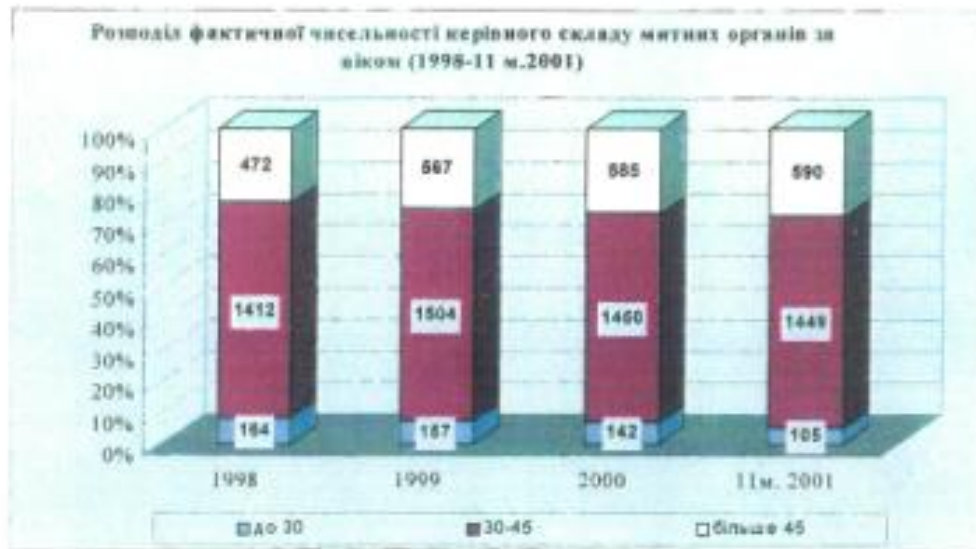
За заочною формою навчання забезпечується набуття атестованими працівниками повної вищої освіти, другої вищої освіти та освітньо-кваліфікаційного рівня "магістр".

Додаток А

Показники забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою
(станом на 01.12.2001 р.)

Інформація про роботу з кадрами / Державна митна служба України. – Київ. – 2001. – 27 с.

Додаток М
Якісні показники керівного складу митних органів

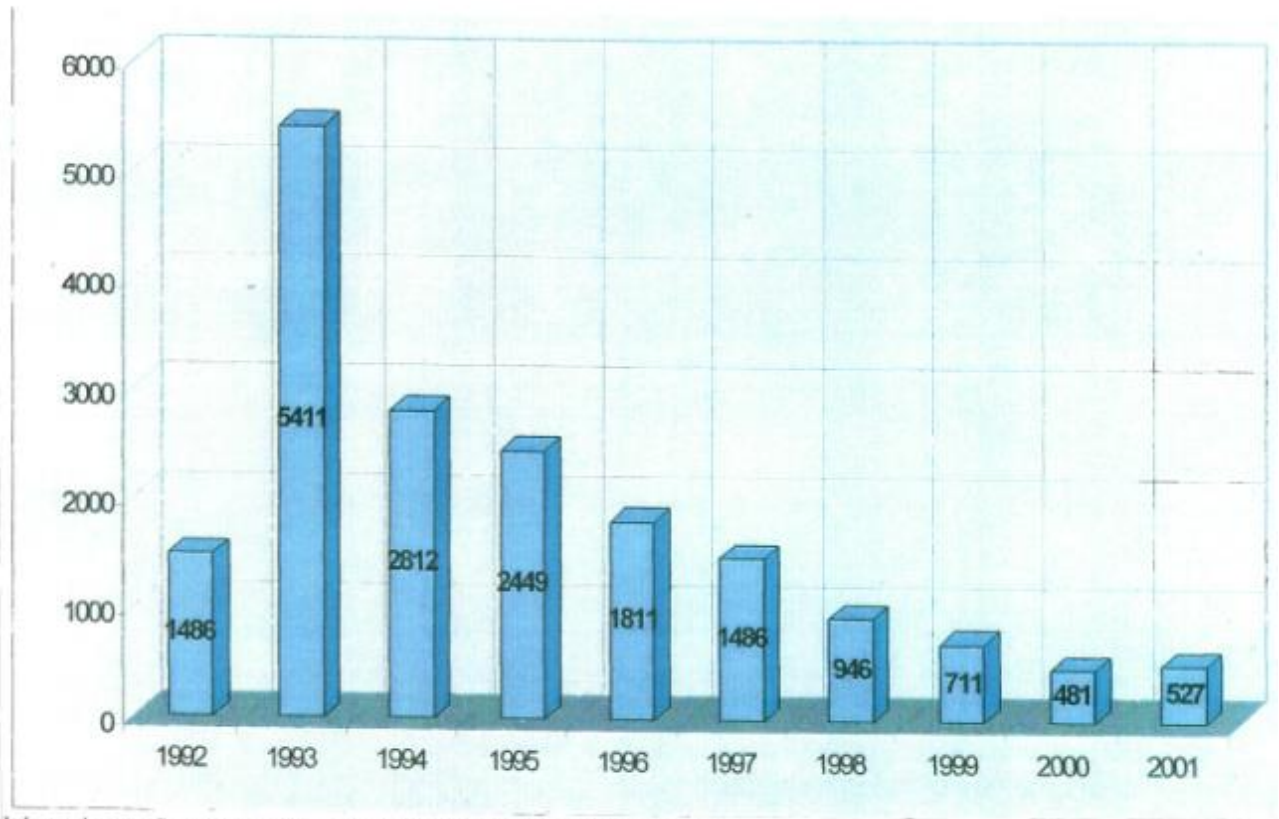


Показники розподілу керівного складу за стажем роботи підтверджують стабілізацію особового складу цієї категорії.

82% керівників працюють більше п'яти років і набули досвід професійної та управлінської діяльності.

Додаток Н

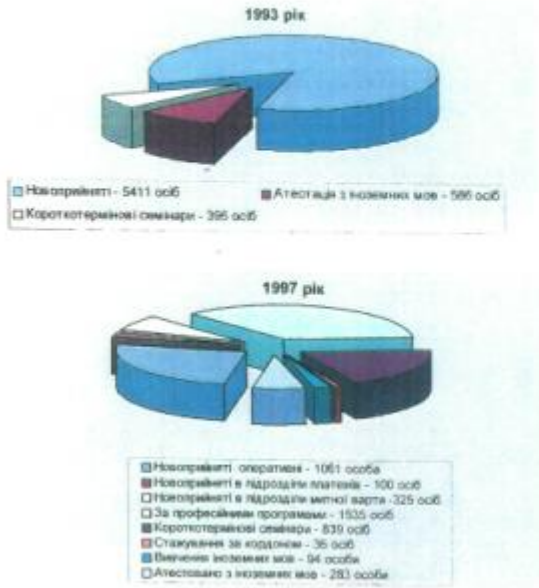
Загальні показники забезпечення навчання новоприйнятих працівників (1992-2001 рр.)



Інформація про роботу з кадрами / Державна митна служба України. – Київ. – 2001. – 27 с.

Додаток П

Інформація про зміну структури підвищення кваліфікації особового складу
 (відображає загальну тенденцію до збільшення питомої ваги короткотермінових семінарів, що викликано потребою оперативно реагувати на зміни в митному законодавстві, своєчасно відпрацьовувати та запроваджувати нові технології митного контролю).



Інформація про роботу з кадрами / Державна митна служба України. – Київ. – 2001. – 27 с.

Додаток Р.

**Примірний перелік загальних критеріїв і показників оцінки
та рівнів якості роботи посадових осіб митної служби**

№ з/п	КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ	РІВНІ ЯКОСТІ ВИКОНАННЯ ОBOB'ЯЗКІВ І ЗАВДАНЬ			
		Низький	Задовільний	Добрий	Високий
1	2	3	4	5	6
1. Виконання обов'язків і завдань					
1	Обсяг роботи, що виконується	не відповідає очікуваному результату, витрачає значний час	відповідає сподіванням	повністю відповідає сподіванням	перевищує сподівання, витрачає набагато менше часу
2	Якість роботи	результати потрібно постійно принципово виправляти	результати роботи майже не потребують виправлень	результатами роботи можна користуватися	результати вищої якості
3	Планування роботи	низький рівень планування повсякденної роботи; у роботі допускає прояви метушні, дії часто непередумані; робота виконується нерационально і з постійним порушенням термінів виконання завдань	вміє організувати свою роботу, робота виконується із додержанням термінів виконання завдань, складніші завдання виконуються із незначним порушенням термінів виконання завдань	вміє організувати свою роботу, постійно підвищує власну культуру планування; робота виконується рационально, з постійним додержанням термінів виконання завдань	організованість і зібраність висока; робота організовується цілеспрямовано, використовуються допоміжні засоби
2. Професійна компетентність					
4	Професійні знання	знання поверхові, безсистемні, професійні завдання самостійно вирішувати складно	володіє спеціальними знаннями, достатніми для задовільного вирішення завдань професійного характеру	володіє системними знаннями, здатний до вирішення до творчих завдань професійного характеру	володіє глибокими, міцними й всебічними знаннями, має цілісне уявлення про системність; гнучкість мислення дозволяє вирішувати складні завдання теоретичного характеру в професійній сфері
5	Професійні вміння й навички	розвинені недостатньо, потребує постійної сторонньої допомоги	розвинені посередньо, забезпечують необхідний рівень виконання професійних завдань за сторонньою допомогою	розвинені й забезпечують необхідний рівень виконання професійних завдань	високорозвинені й забезпечують виконання практичних завдань професійного характеру на високому рівні
6	Уміння формулювати точку зору (усно, письмово)	важко зрозуміти, обмежений словниковий запас, документи потрібно докорінно переробляти, незадовільно володіє державною мовою	взагалі легко зрозуміти, достатньо володіє державною мовою, має належний вибір формулювань, у документи вносяться незначні зміни	чітко й переконливо викладає думки, вільно володіє державною мовою, документи не потребують виправлень	логічно побудовані висловлення, влучний вибір належної лексики та формулювань, у документах завжди впорядковані, вільно викладені думки.
7	Готовність до дій, ініціативність	здебільшого пасивний, безініціативний,	працює з власної волі, проявляє ініціативу за	проявляє ініціативу, активний, не	ініціативний, творчо підходить до вирішення практичних завдань,

		елементи творчого підходу до справи не проявляються; потребує постійного спонукання до роботи	необхідністю, активністю й творчим відношенням до справи не виділяється	позбавлений творчого відношення до справи; наполегливий	здатний генерувати обгрунтовані ідеї та пропозиції, які заслуговують на увагу, і сприяє їх реалізації
--	--	---	---	---	---

Продовження 1 додатку Р.

1	2	3	4	5	6
8	Оперативність мислення	повільно сприймає нові завдання, виявляє незадоволення в разі зміни завдання або звичайних обставин	приспосовується до нових завдань і ситуацій на роботі	сприймає нові завдання охоче, розуміє їх суть та пов'язані з ними проблеми, орієнтується в нових ситуаціях	швидко сприймає нові завдання й ситуації, визначає значущі фактори й суть справи
9	Працездатність і витривалість	працездатність низька, збільшення навантаження погіршує якість роботи, втрачає впевненість	працездатність задовільна, збільшення навантаження, як правило, не впливає на якість роботи	працездатний, збільшення навантаження не впливає на якість роботи	працездатність висока, витримує тривале навантаження, відповідає активністю на підвищення вимог
10	Відповідальність	виявляє байдужість, безвідповідальність, схильність до невиконання завдань	виявляє почуття відповідальності нестабільно, потребує постійного контролю за виконанням завдань	почуття відповідальності виявляє постійно	високо розвинене почуття обов'язку, виконавча дисципліна відмінна, надійний у вирішенні завдань повсякденної діяльності
11	Самостійність	до прийняття самостійних рішень підготовлений недостатньо; у разі виникнення проблем потребує стороннього втручання	здатний до прийняття самостійних рішень, але вони не завжди бувають обгрунтованими; у критичних ситуаціях допускає прояви нерішучості	у прийнятті рішень, як правило, самостійний; здатний аналізувати й прогнозувати події; у критичних ситуаціях здатний до рішучих дій; виконує завдання без сторонньої допомоги	високо розвинена здібність до обгрунтованого прийняття самостійних рішень; володіє навичками передбачення; у критичних ситуаціях здатний до продуманих і рішучих дій; самостійно вирішує складні проблеми
12	Здатність до лідерства	якостей лідера не має і не намагається мати; у колективі непомітний	здатний позитивно впливати на людей, але в практичній діяльності цим користується рідко	здатний позитивно впливати на людей, має якості лідера	володіє високо розвиненими здібностями позитивного впливу на людей, якості лідера виявлені яскраво
13	Здатність до накопичення, поновлення й творчого застосування професійного досвіду	професійний досвід накопичує повільно професійні завдання вирішує лише традиційними методами, професійне новаторство не сприймає або заперечує	професійний досвід накопичує й оновлює в міру необхідності, результати діяльності не виділяються через консервативний підхід	Працює над підвищенням і оновленням професійного досвіду сумлінно, результативно; має новаторські підходи в професійній діяльності	Активно, цілеспрямовано, систематично й результативно працює над підвищенням професійних знань, вмій і навичок; здатний реалізувати й підтримати нове в професійній сфері

3. Етика посадової особи

14	Етика посадової особи, стиль спілкування	Рівень культури поведінки й спілкування з людьми низький, допускає елементи нетактовного, грубого ставлення до оточуючих; поведінка не відповідає конкретній ситуації	Рівень культури поведінки й спілкування з людьми задовільний, але не завжди адекватний відповідній ситуації	Культурний у поведінці з людьми, у спілкуванні тактовний, доброзичливий	Виявляє високий рівень культури поведінки й спілкування з людьми; властива гнучкість у використанні стилів спілкування й поведінки, у критичних ситуаціях завжди поводиться коректно й водночас з розумінням
----	--	---	---	---	--

		(невпевнена, неввічлива, зухвала)			
15	Співробітництво	Рідко надає допомогу співробітникам	Співпрацює з іншими співробітниками, пропонує допомогу	Плідно співпрацює з іншими співробітниками, пропонує допомогу	Виявляє здібності до роботи в колективі, надає пропозиції для досягнення спільної мети
16	Дисциплінованість	Систематично порушує правила внутрішнього трудового розпорядку та етику посадової особи	Дотримується правил внутрішнього трудового розпорядку та етики посадової особи, але час від часу потребує контролю	Дисциплінований, правил внутрішнього трудового розпорядку та етики посадової особи дотримується	Високодисциплінований, суворо дотримується правил внутрішнього трудового розпорядку та етики посадової особи

Продовження 2 додатку Р.

1	2	3	4	5	6
7	1 Здатність до ведення переговорів	Неспроможний репрезентувати точку зору, аргументація невпевнена, непереконлива	Репрезентує точку зору професійно, коректно	Репрезентує точку зору професійно, коректно; може переконливо аргументувати	Цілеспрямовано репрезентує точку зору, не ігноруючи контраргументи
8	1 Уміння організувати роботу підлеглих	Не сприяє впорядкуванню робочого процесу, розподіляє завдання з затримкою й нераціонально	Ретельно вивчає мету й пріоритети завдань; доцільно розподіляє робочі завдання	Визначає мету і пріоритети завдань; забезпечує регулярне інформування підлеглих; раціонально розподіляє робочі завдання	Чітко визначає мету й пріоритети завдань, оптимально організовує робочий процес, розподіляючи завдання, прагне досягти максимальної ефективності
9	1 Професіоналізм у керівництві роботою підрозділу	Нечітко, незрозуміле формулювання завдань	Пояснює завдання; не завжди надає потрібну інформацію та професійні поради	Чітко пояснює поставлені завдання; надає потрібну інформацію та професійні поради	Роз'яснює завдання доступно, докладно; вчасно консультує
0	2 Уміння забезпечувати контроль за виконанням поставлених завдань	Контроль відсутній взагалі або неефективний чи надмірний	Епізодично контролює виконання поставлених завдань	Систематично контролює виконання поставлених завдань	Контроль здійснює вміло та ненав'язливо, результати якого ефективні
1	2 Оцінка та заохочення співробітників	Не усвідомлює досягнення й можливості працівників, не знає їх здібностей та інтересів, не підтримує заходів з підвищення кваліфікації працівників	Ознайомлений з досягненнями і можливостями працівників, намагається оцінювати здібності та поважати їх інтереси, підтримує заходи з підвищення кваліфікації працівників	Ознайомлений з досягненнями і можливостями працівників, вірно оцінює здібності та поважає їх інтереси, підтримує заходи з підвищення кваліфікації працівників, стимулює самостійність мислення та дій у підлеглих працівників	Ретельно та детально вивчає досягнення і можливості працівників, цілеспрямовано стимулює їх інтереси та здібності, ефективно спонукає підлеглих працівників до самостійності мислення та дій
2	2 Підсумковий оцінка якості роботи посадової особи митної	Спостерігається відставання в роботі, потребує покращення роботи	Досягає певних результатів, володіє необхідним обсягом навичок	Цілковите досягнення результатів у роботі, володіння навичками й	Перевищує очікувані результати, виявляє ґрунтовні знання й навички

	служби		уміннями	
--	--------	--	----------	--

Додаток 3 до Положення про порядок щорічної оцінки виконання посадовими особами митної служби покладених на них обов'язків і завдань // Наказ Держмитслужби України від 28.01.2003 № 55. — С. 16 — 19.

Додаток С.

Рівні володіння мовою: глобальна шкала

Досвідчений користувач	C2	Може розуміти без утруднень все, що чує або читає. Може вилучити інформацію з різних усних чи письмових джерел, узагальнити її і зробити аргументований виклад у зв'язній формі. Може висловлюватись спонтанно, дуже швидко і точно, диференціюючи найтонші відтінки смислу у досить складних ситуаціях. Може розуміти широкий спектр досить складних та об'ємних текстів і розпізнавати імпліцитне значення. Може висловлюватись швидко і спонтанно без помітних утруднень, пов'язаних з пошуком засобів вираження. Може ефективно і гнучко користуватись мовою у суспільному житті, навчанні та з професійними цілями. Може чітко, логічно, детально висловлюватись на складні теми, демонструючи свідоме володіння граматичними структурами.
	C1	конекторами та зв'язними програмами, висловлюватись на складні теми, демонструючи свідоме володіння граматичними структурами, конекторами та зв'язними програмами висловлювання.
Незалежний користувач	B2	Може розуміти основні ідеї тексту як на конкретну, так і на абстрактну тему, у тому числі й технічні (спеціалізовані) дискусії за своїм фахом. Може нормально спілкуватися з носіями мови з таким ступенем швидкості та спонтанності, який не завдає труднощів жодній із сторін. Може чітко, детально висловлюватись на широке коло тем, виражати свою думку з певної проблеми, наводячи різноманітні аргументи за і проти. Може розуміти основний зміст чіткого нормативного мовлення на теми, близькі і часто вживані на роботі, при навчанні, під час дозвілля тощо. Може вирішити більшість питань під час перебування або подорожі у країні, мова якої вивчається. Може просто і зв'язно висловитись на знайомі теми або теми особистих інтересів. Може описати досвід, події, сподівання, мрії та амбіції, навести стислі пояснення і докази щодо точок зору та планів.
	B1	
Елементарний користувач	A2	Може розуміти ізольовані фрази та широко вживані вирази, необхідні для повсякденного спілкування у сферах особистого побуту, сімейного життя, здійснення покупок, місцевої географії, роботи. Може спілкуватись у простих і звичайних ситуаціях, де необхідний простий і прямий обмін інформацією на незнайомі та звичайні теми. Може описати простими мовними засобами вигляд його/її оточення, найближче середовище і все, що пов'язане зі сферою безпосередніх потреб. Може розуміти і вживати побутові повсякденні вирази, а також елементарні речення, необхідні для задоволення конкретних потреб. Може

	A1	відрекомендуватись або представити когось та може запитувати і відповідати на запитання про деталі особистого життя, наприклад, де він/вона знає; про речі, які він/вона має. Може взаємодіяти на простому рівні, якщо співрозмовник говорить повільно і чітко та готовий прийти на допомогу.
--	----	---

Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання. Відділ сучасних мов, Страсбург, Київ: Вид-во “Ленвіт”. — 2003. — С. 24.

Додаток Т.1

Опитувальний лист

Шановний колего!

З метою підвищення якості методичної роботи і надання Вам конкретної індивідуальної допомоги в удосконаленні комунікативної професійно орієнтованої компетенції у напрямку роботи з громадськістю просимо уважно прочитати, осмислити запропоновані питання і відповісти на них.

Матеріали Вашого опитувального листа будуть використані для планування та організації навчально-методичної роботи на галузевому і внутрішньоакадемічному рівнях.

Дякуємо за співпрацю!

1. Як, на Ваш погляд, характеризується митна служба громадською думкою?
2. За що, на Вашу думку, найчастіше “лають” митницю?
3. Що в іміджі митної служби необхідно змінити в першу чергу?
4. Що, на Вашу думку, в подальшому треба зробити (робити) для формування, підтримання позитивного іміджу митної служби?
5. Чи доводилось Вам спілкуватись із ЗМІ з приводу висвітлення діяльності Вашого підрозділу?
6. Чи потрібні організаційні заходи (якщо так, то які) для оптимальної

регламентації роботи співробітників різних рангів при роботі зі ЗМІ?

7. Найпоказовіший анекдот про митницю (якщо є).
8. Ваші враження, думки, ідеї, пов'язані з даною темою.
9. Яку конкретну допомогу Ви хотіли б отримати в плані роботи зі ЗМІ, формування іміджу керівника тощо?

Додаток Т.2

Результати анкетного опитування слухачів курсів підвищення кваліфікації (начальники митних постів), березень 2001 р.

В опитуванні брали участь 22 слухачі. Респондентам було запропоновано відповісти на 9 запитань анкети. Відповіді на ці запитання розміщені в наведеній нижче таблиці. Відповіді даються в абсолютних числах і у відсотках від загальної кількості опитаних.

ОПИТУВАЛЬНИЙ ЛИСТ

1. Як, на Ваш погляд, характеризується митна служба суспільною думкою?
 2. За що, на Вашу думку, найчастіше “лають” митницю?
 3. Що в іміджі митної служби необхідно змінити в першу чергу?
 4. Що, на Вашу думку, в подальшому треба зробити (робити) для підтримання, формування необхідного іміджу митної служби?
 5. Чи доводилось Вам спілкуватися зі ЗМІ з приводу висвітлення діяльності Вашого підрозділу.
 6. Чи потрібні організаційні заходи (якщо так, то які) для оптимальної регламентації роботи співробітників різних рангів при роботі зі ЗМІ.
 7. Найцікавіший (найпоказовіший) анекдот про митницю (якщо є).
 8. Ваші враження, думки ідеї, пов'язані з даною темою.
 9. Яку конкретно допомогу Ви хотіли б отримати (в плані роботи ЗМІ, формування іміджу митника тощо)?

№	Питання	Відповіді	n	%
1.	Як, на Ваш погляд, характеризується митна служба суспільною думкою?	- В цілому позитивно	5	22,7
		— Негативно	17	77,3
2.	За що, на Вашу думку, найчастіше “лають”	- За все (скрупульозне дотримання митниками законодавчих актів, за недосконалі закони, за черги при		

	митницю?	оформлені, за контрабанду тощо)	7	31,8
		- За хабарі	5	22,7
		- За труднощі митного оформлення, тяганину, некомпетентність	5	22,7
		- За великі митні збори	5	22,7

1	2	3	4	5
4.	Що, на Вашу думку, в подальшому треба зробити (робити) для підтримання, формування необхідного іміджу митної служби?	- В ЗМІ показувати ситуації, що виникають на митному кордою та доводити, що митники чітко виконують свої обов'язки. <i>Давати</i> більше позитивної інформації.	12	54,5
		- Підвищити заробітну плату, щоб позбутися хабарництва	2	9,1
		- Поліпшити кадрову політику, забезпечити ретельний добір співробітників	2	9,1
		- Спростити митні процедури	3	13,6
		- Немає відповіді	3	13,6
5.	Чи доводилось Вам спілкуватися зі ЗМІ з приводу висвітлення діяльності Вашого підрозділу	- Так, доводилося спілкуватися - Ні	9 13	40,9 59,1
6.	Чи потрібні організаційні заходи (якщо так, то які) для оптимальної регламентації роботи співробітників різних рангів при роботі зі ЗМІ	- Потрібні обов'язково - Не потрібні - Немає відповіді - В митних органах треба створити спеціальні групи фахівців по роботі зі ЗМІ, які висвітлювали б роботу митників всіх рангів - Потрібні методики з організації чіткої взаємодії, розподілу повноважень - Керівництво митної установи само вирішує це питання - Проведення семінарів з цього питання в системі навчання ДМСУ	5 4 4 4 2 1 2	22,7 18,2 18,2 18,2 9,1 4,5 9,1
7.	Найцікавіший (найпоказовіший) анекдот про митницю (якщо є)	— Немає відповіді — Митниця не дає “добро”. Вона бере добро - Брокер: “Я маю право?” Інспектор: “Так!” Брокер: “Я хочу... Інспектор: “А оце вже ні!” — Інші	16 3 1 2	72,7 13,6 4,5 9,1
8.	Ваші враження, думки	- Тема цікава, корисна, дуже актуальна, хоч і		

	ідеї пов'язані з даною темою	нова, але дуже необхідна в роботі і з нею повинен бути знайомий кожний співробітник митних органів	19	86,4
		- В лекціях треба більше давати конкретних прикладів виключно інших держав	3	13,6
9.	Яку конкретно допомогу Ви хотіли б отримати (в плані роботи ЗМІ, формування іміджу митника тощо)?	- Нічого не треба	3	13,6
		- Потрібні методичні рекомендації по формуванню іміджу, а також систематичне навчання	10	45,5
		- Немає відповіді	9	40,9

Додаток Т. 3

Результати анкетного опитування слухачів курсів підвищення кваліфікації (начальників вантажних відділів, заступників, резерву на ці посади)

В опитуванні брали участь 18 слухачів. Респондентам було запропоновано відповісти на 9 запитань анкети. Відповіді на ці запитання розміщені в наведеній нижче таблиці. Відповіді даються в абсолютних числах і у відсотках від загальної кількості опитаних.

ОПИТУВАЛЬНИЙ ЛИСТ

1. Як, на Ваш погляд, характеризується митна служба суспільною думкою?
2. За що, на Вашу думку, найчастіше “лають” митницю?
3. Що в іміджі митної служби необхідно змінити в першу чергу?
 4. Що, на Вашу думку, в подальшому треба зробити (робити) для підтримання, формування необхідного іміджу митної служби?
5. Чи доводилось Вам спілкуватися зі ЗМІ з приводу висвітлення діяльності Вашого підрозділу?
6. Чи потрібні організаційні заходи (якщо так, то які) для оптимальної регламентації роботи співробітників різних рангів при роботі зі ЗМІ?
7. Найцікавіший (найпоказовіший) анекдот про митницю (якщо є).
8. Ваші враження, думки ідеї, пов'язані з даною темою.
9. Яку конкретно допомогу Ви хотіли б отримати (в плані роботи зі ЗМІ, з питань формування іміджу митника тощо)?

№	Питання	Відповіді	n	%
1.	Як, на Ваш погляд, характеризується митна служба суспільною думкою?	- В цілому позитивно	2	11,1
		- Негативно	8	44,4
		- Як структура, що займається побором населення (хабарництво)	3	16,7
		- Як державна служба (силова структура, СБУ, ДПА, МВС і т. ін.)	3	16,7
		- Як один з бар'єрів зовнішньоекономічної діяльності	1	5,6
		— Служба, яка працює з імпорними товарами і може отримувати валютні хабарі	1	5,6
2	За що, на Вашу думку, найчастіше “лають”	- За те, що безпідставно “забирає”, вилучає товари, предмети	1	5,6

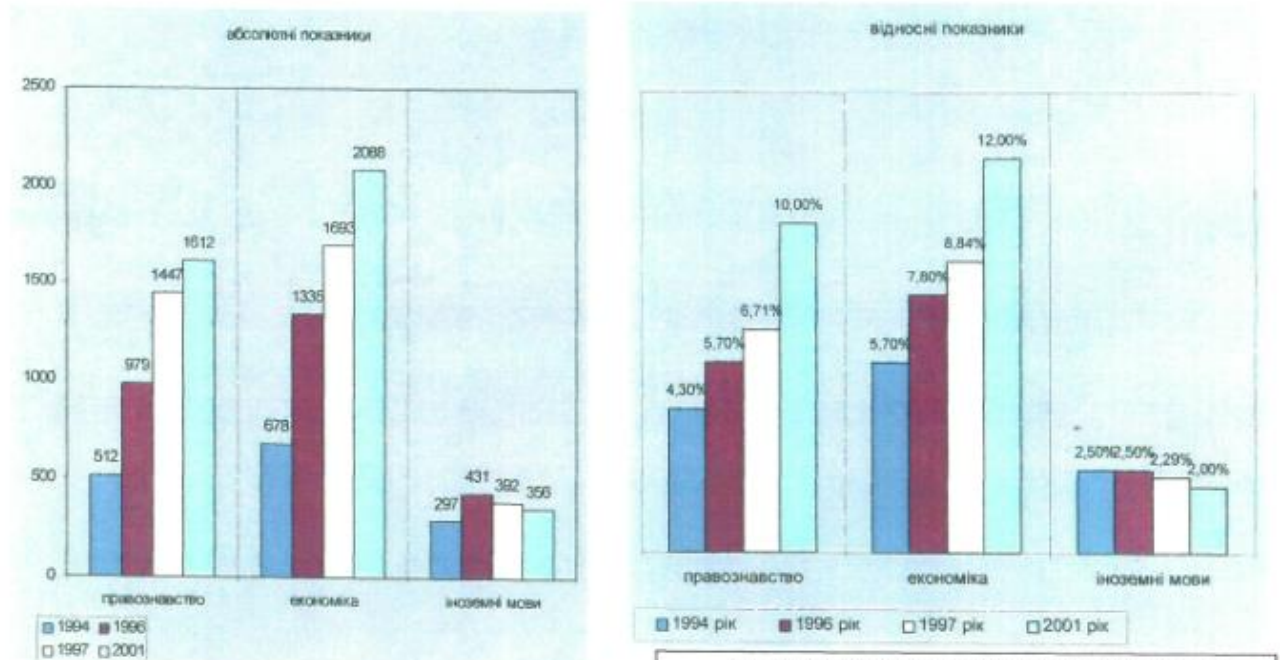
	митницю?	- За великі збори та хабарі - За труднощі митного оформлення, тяганину, некомпетентність - За скрупульозне дотримання митниками за законодавчих актів, які не завжди встигають за розвитком суспільства	9 4 4	50,0 22,2 22,2
3.	Що в іміджі митної служби необхідно змінити в першу чергу?	- Соціальний статус служби - Спростити процедуру митного оформлення - Підвищити заробітну плату — — Внести стабільність в законодавчі акти - Зменшити ставки мита для громадян — - Зробити службу більш відкритою для ЗМІ, краще висвітлювати її проблеми, законодавчі казуси та інше — Нема відповіді	2 1 4 5 1 1 4	11,1 5,6 22,2 27,8 5,6 5,6 22,2
4.	Що, на Вашу думку, в подальшому треба зробити (робити) для підтримання, формування необхідного іміджу митної служби?	- Мінімізувати ввізні мита для фізичних осіб та привести до єдиного знаменника порядок ввозу/вивозу валюти фізичними та юридичними особами - Терміново прийняти реальний, доступний, зрозумілий всім митний кодекс - В ЗМІ показувати ситуації, що виникають на митному кордоні та доводити, що митники чітко виконують свої обов'язки. Давати більше позитивної інформації. - Підвищити заробітну плату - Поліпшити кадрову політику - “Не виносити сміття з хати”. Давати необхідні коментарі випадкам порушення митних правил - Працювати так, щоб результати роботи самі впливали на імідж - Немає відповіді	1 2 7 2 1 1 1 3	5,6 11,1 38,9 11,1 5,6 5,6 16,7
5.	Чи доводилось Вам спілкуватися зі ЗМІ з приводу висвітлення діяльності Вашого підрозділу	- Так, доводилось спілкуватися - Ні	7 11	38,9 61,1
6.	Чи потрібні організаційні заходи (якщо так, то які) для оптимальної регламентації роботи співробітників різних рангів при роботі зі ЗМІ	- Не потрібні - Щодобові короткочасні випуски на центральних каналах ТВ про діяльність митниці - В митних органах треба створити спеціальні групи фахівців по роботі зі ЗМІ, які висвітлювали б роботу митників всіх рангів - Потрібні методики з організації чіткої взаємодії, розподілу повноважень - Керівництво митної установи само вирішує це питання — Проведення семінарів з цього питання в сис	2 2 3 3 1	11,1 11,1 16,7 16,7 5,6

		темі навчання ДМСУ	1	5,6
		- Проведення прес-конференцій при виникненні конфліктів. Роз'яснення питань	1	5,6
		- Немає відповіді	5	27,8
7.	Найцікавіший (найпоказовіший) анекдот про митницю (якщо є)	- Немає відповіді	6	33,3
		- Не знаю	4	22,2
		- Не скажу	3	16,7
		- Аеропорт. Кличуть доктора, бо малюк проковтнув 25 коп. Підбігає чоловік, хватає малюка і витрушує з нього 25 коп. Мати хлопчика каже: "Дякую, докторе". Чоловік відповідає: "Я не доктор, я митник".	2	11,1
		- Приходить митник додому раніше звичайного часу. Ліжко розібране, дружина гола, чийсь одяг висить... Питає: "Хто тут є?" З під ліжка рука, в руці 100\$. "І справді, нікого тут немає".	1	5,6
		- Інші	2	11,1
8.	Ваші враження, думки ідеї пов'язані з даною темою	— Тема цікава, корисна, дуже актуальна, хоч і нова, але дуже необхідна в роботі і з нею повинен бути знайомий кожний співробітник органів	7	38,9
		- Тема цікава, але не збігається з теорією	1	5,6
		- Необхідна для розширення кругозору	1	5,6
		- В лекціях наводяться приклади виключно інших держав	1	5,6
		- Тема викладена в повному обсязі	1	5,6
		— Імідж - одне з перших місць в управлінні	1	5,6
		- Необхідно видавати більше друкованої продукції стосовно митної справи з висвітленням успіхів та проблем	1	5,6
		- Немає відповіді	5	27,8
9.	Яку конкретно допомогу Ви хотіли б отримати (в плані роботи ЗМІ, формування іміджу митника тощо)?	- Ніякої, формування іміджу, як правило, йде на пунктах пропуску на кордоні. На внутрішніх митницях суб'єкт ЗЕД розуміє, що зміни в законодавстві, драконовські податки встановлюються не митницею, а законодавчою владою	1	5,6
		— Часто "митниця" сплутується з ками". ЗМІ треба пояснювати, що "вимоги до паспортів" - це прикордонники, а вимоги "митниці" - це виконання вимог нормативних документів. Треба боротися з правовим нігілізмом	2	11,1
		- Нічого не треба	1	5,6
		- Треба не брехати	1	5,6
		— Потрібні методичні рекомендації по формуванню іміджу	2	11,1
		- Хотілося б мати свою газету та передачу на ТВ, де б висвітлювалася робота митниці і, зокрема, робота керівників середньої ланки	2	11,1
		- Отримання конкретної інформації з усіх митниць України щодо успіхів, передових техноло		

	гій та вирішення проблем	1	5,6
	- Через ЗМІ довести до населення позитивні приклади конкретної роботи митників. Зняти фільм про них. Разом з тим заборонити розповсюдження інформації з негативною оцінкою роботи митних органів	4	22,2
	- Немає відповіді	4	22,2

Додаток У

Показники забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою



Динаміка забезпеченості митних органів свідчить про стабільне зростання питомої ваги фахівців правознавців та економістів із незначним зниженням показників за напрямом "іноземні мови".

Додаток Ф

Порівняльна таблиця забезпеченості митних органів фахівцями з вищою освітою за спеціальностями, які необхідні в митних органах для виконання службових обов'язків

№ №	Митні органи	атестовані	З числа атестованого персоналу					32.	Керченська	112	9	15	0	21,4%
			За спеціальністю											
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
			Право-знавство	економіка	Ін. мови	Процент спеціалістів	всього	Донбаська РМ	453	44	95	10	32,9%	
								Амвросіївська	350	25	39	4	19,4%	
								Луганська	591	36	79	5	20,3%	
								Маріупольська	283	26	27	12	23,0%	
1	2	3	4	5	6	7	8	Всього по регіону	1677	131	240	31	24,0%	
1.	Київська РМ	831	115	60	8	22,0%	37	Східна РМ	436	57	43	5	24,1%	
2.	Північна РМ	269	25	18	8	19,0%	38	Глухівська	525	21	17	0	7,2%	
3.	Житомирська	377	48	65	4	31,0%	39	Магістральна	337	35	23	2	17,8%	
4.	Чернігівська	391	34	32	2	17,4%	40	Полтавська	236	12	25	3	16,9%	
5.	Черкаська	183	16	21	5	23,0%	41	Куп'янська	319	26	37	2	20,4%	
6.	Новгород-Сіверська	113	5	4	0	8,0%	42	Сумська	254	20	19	6	17,7%	
	Всього по регіону	1333	128	140	19	21,5%		Всього по регіону	2107	171	164	18	16,8%	
7.	Західна РМ	367	67	85	5	42,8%	43	Дніпровська РМ	352	23	26	3	14,8%	
8.	Волинська	286	22	18	8	16,8%	44	Бердянська	97	16	7	1	24,7%	
9.	Галицька	432	50	36	13	22,9%	45	Запорізька	206	20	30	2	25,2%	
10.	Рава-Руська	237	53	32	11	40,5%	46	Кіровоградська	134	8	7	1	11,9%	
11.	Рівненська	330	22	28	5	16,7%	47	Криворізька	171	11	22	4	21,6%	
12.	Ягодинська	408	41	14	20	18,4%		Всього по регіону	960	78	92	11	18,9%	
13.	Івано-Франківська	156	29	15	3	30,1%	48	Бориспільська	442	47	68	36	34,2%	
	Всього по регіону	2216	284	228	65	26,0%	49	Севастопольська	163	18	14	5	22,7%	
14.	Карпатська РМ	396	20	77	18	29,0%	50	Оперативна	66	16	8	1	37,9%	
15.	Закарпатська	326	28	56	13	29,8%	51	Центральна енергетична	279	35	65	2	36,6%	
16.	Чопська	454	39	94	24	34,6%								
	Всього по регіону	1176	87	227	55	31,4%								
17.	Подільська РМ	225	22	35	6	28,0%								
18.	Вінницька	156	23	30	2	35,3%								
19.	Могилів-Подільська	285	23	18	2	15,1%								
20.	Тернопільська	117	7	39	3	41,9%								
21.	Вадул-Сіретська	350	38	33	2	20,9%								
22.	Кельменецька	346	32	41	1	21,4%								
	Всього по регіону	1479	145	196	16	24,1%								
23.	Чорноморська РМ	898	125	134	16	30,6%								
24.	Білгород-Дністровська	227	18	15	2	15,4%								
25.	Котовська	216	18	28	4	23,1%								
26.	Миколаївська	167	17	23	8	28,7%								
27.	Придунайська	349	32	46	15	26,6%								
28.	Роздільнянська	274	6	29	1	13,1%								
29.	Херсонська	157	11	21	5	23,6%								
	Всього по регіону	2288	227	296	51	25,1%								
30.	Кримська РМ	472	60	63	12	28,6%								
31.	Красноперекопська	66	2	9	0	16,7%								

	Постачальне митне господарство	48	1	4	0	10,4%
52	Автотранспортне митне господарство	68	2	2	0	5,9%
53	ГЕМУ	125	4	23	5	25,6%
54	ІАМУ	231	8	24	2	14,7%
55	Центральна митна лабораторія	39	1	2	1	10,3%
56	РМЦ „Жемчужина”	14	1	0	0	7,1%
	Всього по регіону	525	17	55	8	15,2%

Учбові заклади						
57	Академія митної служби України	185	16	19	22	30,8%
58	Київський центр підвищення кваліфікації	51	6	4	1	21,6%
59	Хмельницький центр підвищення кваліфікації	35	5	4	2	31,4%
	Всього по навчальних закладах	271	27	27	25	29,2%
60	Центральний апарат ДМСУ	260	34	52	21	41,2%
	Всього по митній системі	16732	1631	2019	384	24,1%

UNTERRICHTSREZEPTE

(zusammengestellt von Olena Pavlenko aufgrund "Blick")

LERNTIPP ZUM WÖRTERLERNEN

Arbeite nach jedem Lektionsteil mit der Wortschatzliste im Arbeitsbuch (Lehrbuch).

Schau die Liste durch und markiere die Wörter, die du bisher in diesem Text (Kapitel, Abschnitt) benutzt hast.

Vokabeln sollte man regelmäßig lernen. Zehn Wörter pro Tag sind genug.

Man kann sich die Wörter einprägen, indem man sie

- laut spricht,
- schreibt,
- regelmäßig wiederholt,
- Beispielsätze formuliert.

Wörter, die Schwierigkeiten machen, solltest du markieren und ein paarmal wiederholen.

Dann solltest du kontrollieren, ob du dich an die richtige Bedeutung der Wörter errinnerst, und ob du sie richtig schreiben kannst.

Am meisten Spaß macht es, wenn man zu zweit kontrolliert!

HÖRTIPP

Beim ersten Hören brauchst du nur die wichtigsten Textaussagen zu verstehen. Einzelheiten sind jetzt noch nicht so wichtig. Beim zweiten Hören achtest du auf die Einzelheiten.

Fotos, Abbildungen und Zeichnungen erhalten Informationen, die dir beim Verstehen helfen.

LERNTIPP

Das **Auswendiglernen** von kurzen Texten hilft dir wichtige Redemittel zu behalten.

Beim mündlichen Erzählen benutzt man gewöhnlich das Perfekt. Die Hilfs- und Modalverben stehen aber im Präteritum.

In **geschriebenen Texten** (Erzählung, Tagebuch, Märchen, Bericht) nimmt man für die Vergangenheit meistens das Präteritum.

LESETIPPS

Es gibt verschiedene Arten des Lesens. Welche man wählt, hängt davon ab, welche Informationen man erhalten möchte.

Das **überfliegende Lesen** dient der ersten Orientierung:

- was für ein Text es ist (z. B. Comic, Erzählung, Bericht),
- worum es im Text geht.

Dabei achtet man besonders auf Überschriften, Layout, Zeichnungen. Damit bekommt man einen ersten Eindruck vom Text und dessen Inhalt.

Beim **textverarbeitenden Lesen** will man den Text bzw. bestimmte Textstellen genauer verstehen. Es ist hilfreich die Textstellen mit Farbstiften zu markieren. Mit Hilfe von Verstehenstechniken bzw. eines Lexikons kann man schwierige Begriffe entschlüsseln, die wichtige Informationen enthalten.

Die **Überschrift** oder der **Titel** geben dir meistens schon Informationen zum Thema. Du kannst dir schon vor dem Lesen Gedanken darüber machen. Das, was du zu diesem Thema weißt, hilft dir, den Text zu verstehen.

Schlüsselwörter

Um einen Text zu verstehen, brauchst du nicht jedes Wort zu kennen. Du kannst mit Hilfe von Schlüsselwörtern einen Text global verstehen, d.h. die wichtigsten Textaussagen. Und so erkennt man die Schlüsselwörter:

- Sie stehen meist schon im Titel oder Untertitel, z.B. *der Junge mit den Muskelpaketen*.
- Sie kommen im Text oft vor, z.B. *Trainang, trainieren*.
- Sie werden durch Umschreibung ersetzt, z.B. *im Fitness-Center sein* statt *trainieren*.
- Sie werden mit Beispielen erklärt, z.B.: Übungen zum Aufwärmen: *Kniebeugen, stemmt Gewichte*.

Textgliederung

Bevor Sie einen Text schreiben, sollten Sie das, was Sie schreiben wollen, in Stichworten notieren. Bringen Sie diese Stichworte in eine sinnvolle Reihenfolge. Das ist Ihre Textgliederung: Mit ihr können Sie den Text leichter ausformulieren.

Gliederung von längeren Texten

Um einen langen Text besser zu verstehen, können Sie zu einem Abschnitt am Rand ein passendes Stichwort notieren. So werden die wichtigsten Themen auf einen Blick erkennbar.

Textsorten erkennen

Es gibt verschiedene Arten von Texten, z.B. Bericht, Kommentar, Gedicht. Diese Textsorten unterscheiden sich vor allem durch die Wahl der grammatischen Formen, den Wortschatz und das Layout. Wenn man typische Merkmale einer Textsorte kennt, ist es leichter, den Text zu verstehen.

Hauptgedanken von Texten markieren

Das Thema eines Lesetextes wird deutlicher, wenn man wichtige Stellen markiert, z.B. mit Textmarkern, durch Unterstreichen oder durch Kreise. Bei kurzen Texten reicht es, wenn Sie nur einen Hauptgedanken anstreichen. So wird auf einen Blick deutlich, worum es im Text geht.

Ausdrucksfehler vermeiden

Wenn Sie auf Deutsch formulieren und nach den geeigneten Redemitteln suchen, kann es leicht passieren, dass Sie die Ausdrücke aus Ihrer Muttersprache wörtlich übersetzen. Dabei entstehen "typische" Fehler, z.B. *ein Diplom nehmen* (statt: *machen*); *sich für etwas unterhalten* (statt: *über*). Versuchen Sie, solche Fehler zu sammeln: systematisch in einem Heft oder auf Karten. Achten Sie im Wörterbuch auf die Informationen, die bei dem jeweiligen Wort stehen (Präpositionen, Kasus, Verbindungen mit anderen Ausdrücken etc.).

Es hilft auch, wenn Sie solche Ausdrücke bewusst und häufig verwenden.

Textinformationen durch Flussdiagramm verdeutlichen

Bei langen, schwierigen Texten kann ein Flussdiagramm helfen, den Text zu verstehen.

Dazu notiert man zuerst die Schlüsselwörter und bringt sie in eine logische Reihenfolge.

Die Beziehungen zwischen den Schlüsselwörtern kann man z.B. mit Pfeilen verdeutlichen.

Statistiken beschreiben

Statistiken enthalten Daten und Zahlen. Wenn man eine Statistik beschreibt, kann man

- zuerst das zentrale Thema kurz darstellen,
- dann die höchsten und niedrigsten Angaben untersuchen und
- danach verschiedene andere Zahlengruppen miteinander vergleichen.

Liedtexte durch Refrain leichter verstehen

Wenn man den Inhalt von Liedern verstehen möchte, sollte man sich beim ersten Hören besonders auf den Refrain konzentrieren, denn hier werden die wichtigsten Aussagen mehrmals wiederholt. Danach versteht man die Themen der einzelnen Strophen besser.

Kurze Notizen machen

Wenn man Notizen zu einem Text macht, schreibt man nur einzelne Wörter oder Wortgruppen auf und keine ganzen Sätze. Das geht schnell und man hat trotzdem die wichtigsten Informationen notiert.

Ideen notieren

Wenn man Notizen zu einem Thema macht, notiert man zuerst alle Ideen, die einem zu dem Thema einfallen. Dann kann man:

- ähnliche Ideen zusammenfassen;
- die Reihenfolge der Ideen logisch gliedern,
- durch Pfeile oder Kreise inhaltliche Verbindungen zwischen den Ideen herstellen.

Notieren mit Abkürzungen

Wenn man Texte hört, ist es manchmal wichtig, gleichzeitig bestimmte Informationen zu notieren. Um das schnell tun zu können, kann man für häufig vorkommende Wörter Abkürzungen benutzen.

In der Klasse berichten

Bevor Sie in der Klasse einen kleinen Vortrag halten, sollten Sie die Informationen, die Sie geben wollen, sinnvoll ordnen. Machen Sie dazu eine Gliederung mit den wichtigsten Informationen in Stichworten:

- Thema (worum geht es?)
- Inhalt (Wer? Was passiert? Wo? Wann? Warum?)
- Kommentar (persönliche Meinung).

Bringen Sie diese Punkte in eine sinnvolle Reihenfolge und schreiben Sie sie gut lesbar auf. Die Gliederung ist das Gerüst für Ihren Vortrag.

Fremdwörter

Internationale Wörter sind Ihnen oft schon aus anderen Fremdsprachen bekannt. Sie kennen bereits ihre Bedeutung und können einen Text mit ihrer Hilfe leichter verstehen.

Zusammenhänge mit Hilfe von Verweiswörtern erkennen

In Texten hängen die Informationen wie in einem Netz zusammen. Die Zusammenhänge werden durch sprachliche Verknüpfungsmittel hergestellt:

Konjunktionen	weil, obwohl etc.
Verweiswörter	ich, sie, ihr etc. (Pronomen)
	darüber, damit (Pronominaladverbien)
	welche, die (Relativpronomen)

alternative Formulierungen das elektronische Medium – das Fernsehen

Wenn man diese sprachlichen Mittel kennt, ist es leichter, einen Text zu verstehen.

Fehlersammlung

Es ist Ihnen sicher schon einmal aufgefallen, dass Sie bestimmte Fehler immer wieder machen. Um diese Fehler zu vermeiden, sollten Sie sich zuerst über die Ursachen klar werden. Legen Sie dazu ein Heft an oder besser noch Fehlerkarten, wo Sie alle Fehler eintragen: auf der linken Seite den Fehler (das falsche Wort oder den falschen Ausdruck), rechts die Verbesserung.

В умовах сьогоденної спрямованості на згуртовану колективну роботу, розвиток навичок міжособового спілкування є важливим ключем до успіху.

Дана вправа із самооцінки розроблена для надання допомоги в оцінці Ваших навичок міжособового спілкування та їх стилю, а також корисних порад, які сприяють ефективному розвитку Ваших комунікативних навичок і Вашому становленню частиною команди.

Вправа з оцінки навичок спілкування

В кожному з блоків прочитайте запропоновані варіанти А, Б, В та оберіть той, який найкращим чином описує Ваш стиль спілкування (24 блоки).

1.

А. В процесі спілкування з людьми зазвичай я говорю більше, ніж інші.

Б. В процесі спілкування зазвичай я дозволяю іншим людям говорити більше, ніж я.

В. В процесі спілкування з людьми я намагаюсь бути рівноправним учасником розмови.

Вірна відповідь: В. Спілкування повинно бути збалансованим, двостороннім діалогом.

2.

А. Коли я зустрічаю людину вперше, я чекаю, доки він/вона представиться першим(ою).

Б. Коли я зустрічаю людину вперше, я представляю себе, посміхаючись, та пропоную потиснути руки один одному.

В. Коли я зустрічаю людину вперше, я обіймаю його/її.

Вірна відповідь: Б. Непогано виступати ініціатором знайомства, представляти себе з посмішкою та пропонувати рукостискання. Якщо рукостискання неможливе, доречним є невеликий кивок головою. Налагодити спілкування допоможе знайомство, розпочате з Вашого представлення незнайомій людині з посмішкою та пропозиції потиснути руки один одному.

3.

А. Зазвичай я сприяю початку спілкування за допомогою розмови на загальні теми.

Б. Зазвичай я уникаю пустих розмов і одразу переходжу до більш важливих тем.

В. Зазвичай я не починаю розмову першим.

Вірна відповідь: А. Непогано починати спілкування с невеликих розмов на загальні теми, наприклад, можна поговорити про погоду, обговорити новини, або поділитися враження від діяльності, яка проводиться в даний момент (наприклад, чи плануєте Ви бути присутнім на зустрічі, обіді для всіх учасників або на іншому схожому заході).

4.

А. Я намагаюсь запам'ятовувати імена незнайомих людей і звертатись до них відповідно.

Б. Я не звертаю уваги на імена незнайомих мені людей, оскільки забуду їх в будь-якому разі.

В. Я запам'ятовую імена тільки важливих для мене людей.

Вірна відповідь: А. Необхідно звертатись до людей, називаючи їх по імені, якщо це можливо. Це справляє гарне враження на людину та дає їй можливість почувати себе більш впевнено. Для запам'ятовування імен можна використовувати наступні методики:

Повторювання: Після того, як людина назвала Вам своє ім'я, намагайтесь одразу ж декілька разів використовувати його в розмові.

«Дуже приємно з Вами познайомитись, Віктор».

«Я згоден з Вами, Володимир».

«Це був відмінний жарт, Іван!»

Асоціації: Спробуйте асоціювати ім'я людини з чимось особливим і оригінальним.

Ви можете асоціювати ім'я людини:

з незвичайною рисою її характеру;

з певним зображенням;

з Вашими особистими уявленнями про нього/неї;

з певним її описом.

5.

А. Я часто використовую ввічливі слова і фрази – «Будь-ласка», «Дякую», «Не варто подяки», «Я прошу вибачення».

Б. Я іноді використовую ввічливі слова і фрази.

В. Я ніколи не використовую ввічливі слова і фрази.

Вірна відповідь: А. Регулярне використання ввічливих слів і фраз є важливим аспектом налагодження спілкування і свідчить про ввічливість.

6.

А. Я – серйозна людина, тому рідко посміхаюсь, коли спілкуюсь з людьми.

Б. Я постійно посміхаюсь, коли спілкуюсь з людьми.

В. Я посміхаюсь під час спілкування з людьми, якщо виникає відповідна ситуація.

Вірна відповідь: Б. Якщо Ви посміхаєтесь, коли вітаєте людину, або виникає відповідна ситуація, то це значною мірою допоможе Вам налагодити спілкування.

7.

А. Я встановлюю зоровий контакт зі співрозмовником під час спілкування.

Б. Я іноді встановлюю зоровий контакт зі співрозмовником під час спілкування.

В. Я ніколи не встановлюю зоровий контакт зі співрозмовником під час спілкування.

Вірна відповідь: А. Зоровий контакт є дуже важливим для налагодження процесу спілкування. Це свідчить про те, що Ви зацікавлені і залучені у розмову, а також свідчить про те, що Ви достатньо впевнена в собі людина.

Не варто постійно дивитись на людину (це може викликати у неї почуття дискомфорту), необхідно робити перерви. Опустіть очі ненадовго, потім знов подивіться на співрозмовника. Важливо в процесі спілкування не відводити очі в сторону, начебто Ви, наприклад, дивитесь у вікно або шукаєте когось, оскільки це може викликати у Вашого співрозмовника почуття того, що Ви не звертаєте уваги на його висловлювання і не зацікавлені у розмові. Така Ваша поведінка може негативно вплинути на процес налагодження спілкування.

8.

А. Під час спілкування з людиною моя голова нерухома.

Б. Я киваю головою під час спілкування з людиною, якщо виникає відповідна ситуація.

В. Я постійно киваю головою під час спілкування з людиною.

Вірна відповідь: Б. Якщо Ви час від часу киваєте головою, то це свідчить про те, що Ви згодні зі співрозмовником або розумієте його, це сприяє налагодженню спілкування. Це також свідчить про те, що Ви зацікавлені і залучені до розмови.

9.

А. Під час спілкування я стою на відстані одного кроку від співрозмовника.

Б. Під час спілкування я стою на відстані приблизно трьох кроків від співрозмовника.

В. Під час спілкування я стою на відстані приблизно п'ять - шість кроків від співрозмовника.

Вірна відповідь: А. Найбільш придатна дистанція, яку слід дотримуватись під час розмови зі співрозмовником, це відстань витягнутої руки (приблизно один крок (60-90 см). Якщо Ви будете стояти на меншій відстані, ніж Ваша витягнута рука, то людина може почуватися дискомфортно під час спілкування з Вами. Якщо Ви дотримуетесь більшої дистанції, ніж вищезазначена, то це негативно може вплинути на встановлення контакту зі співрозмовником.

10.

А. Я часто стою під час розмови із сидячим співрозмовником.

Б. Зазвичай я сиджу під час розмови із сидячим співрозмовником.

В. Під час розмови я часто нахиляюсь у напрямку сидячого співрозмовника.

Вірна відповідь: Б. Якщо Ваші очі знаходяться на одному рівні з очима Вашого співрозмовника, то це сприяє налагодженню спілкування. Тому, якщо Ваш співрозмовник сидить і поруч є вільне місце – присядьте! Але пам'ятайте виключення – якщо Ви заходите в кабінет Вашого керівника або колеги, необхідно в першу чергу запитати дозволу присісти. Найкращий спосіб зачекати, доки керівник/колега сам не запропонує це Вам, оскільки, не виключений варіант, що в даний момент у нього немає часу спілкуватись з Вами.

11.

А. Загалом я йду тільки після закінчення розмови.

Б. Коли розмова підходить до кінця, я починаю з нетерпінням дивитись на співрозмовника, сподіваючись, що він зрозуміє натяк.

В. Коли розмова підходить до кінця, я завершую бесіду якоюсь ввічливою фразою.

Вірна відповідь: В. Непогано завершувати бесіду будь-якою ввічливою фразою або жестом. Розгляньте наступні можливі варіанти, які можуть бути використані з цією метою:

- «Мені було приємно поспілкуватись з Вами».

- «Дозвольте мені вручити Вам свою візитку».

- «Мені також необхідно поговорити з...»

- «Ви знаєте людину, з якою я міг би зв'язатись?»

12.

А. Якщо мій(моя) колега набрав(ла) зайву вагу, я не буду це коментувати.

Б. Якщо мій(моя) колега набрав(ла) зайву вагу, я скажу йому/їй, що його/її зовнішність не змінилась.

В. Якщо мій(моя) колега набрав(ла) зайву вагу, я чесно скажу, що він/вона погладшав(ла).

Вірна відповідь: А. Найкращий спосіб не робити ніяких зауважень з цього приводу. Ніколи не кажіть того, що може заподіяти

біль людині або образити її. Це значить, що Ви тактовна особа.

Завжди краще тільки робити компліменти і говорити речі, які порадують людину.

13.

А. Коли я спілкуюсь з людиною, я перехресчую руки на грудях.

Б. Коли я спілкуюсь з людиною, я часто відкидаюся на спинку крісла і повертаюся тілом в сторону, протилежну від співрозмовника.

В. Коли я спілкуюсь з людиною, я злегка нахилиюся вперед і дивлюсь на співрозмовника.

Вірна відповідь: В. Коли Ви спілкуєтесь з людиною, злегка нахилившись вперед, і дивитесь на нього, то це свідчить про те, що Ви зацікавлені в бесіді з людиною, це сприяє налагодженню спілкування. Якщо Ви спілкуєтесь зі схрещеними руками на грудях, то це говорить про те, що Ви, вірогідно, намагаєтесь захиститись. Якщо в процесі спілкування Ви відкидаєтесь на спинку крісла або повертаєтесь тілом в сторону від співрозмовника, то це говорить про те, що Вам нудно, тема розмови Вам не цікава. Подібні жести руйнують спілкування.

14.

А. Під час спілкування я схресчую ноги, направляючи їх на співрозмовника.

Б. Під час спілкування я схресчую ноги, відводячи їх в сторону від співрозмовника.

В. Під час спілкування я схресчую ноги, злегка похитуючи ними.

Вірна відповідь: А. Схресчування ніг, розмішених у напрямку співрозмовника, свідчить про те, що Ви зацікавлені в бесіді з людиною, це сприяє налагодженню спілкування. Схресчування ніг, які відводяться в сторону від співрозмовника, говорить про те, що Ви, вірогідно, не зацікавлені в темі розмови. По суті, Ви намагаєтесь створити невидимий бар'єр між Вами. А, якщо Ви похитуєте схрещеними ногами, то це свідчить про те, що Ви нервуєте або схвильовані.

15.

А. Коли я спілкуюсь з людиною, я зазвичай відволікаюся на дії, які відбуваються навколо мене.

Б. Коли я спілкуюсь з людиною, я уважно її слухаю і задаю питання.

В. Коли я спілкуюсь з людиною, я дивлюсь на співрозмовника, який говорить зі мною, але не звертаю уваги на те, що він каже.

Вірна відповідь: Б. Якщо Ви гарний слухач, то Ви звертаєте увагу на значення того, що каже співрозмовник і задаєте питання. Це свідчить про Вашу зосередженість на темі і уважності до розмови, показує Вашу зацікавленість у співрозмовнику. Якщо Ви легко відволікаєтесь, то, якщо ситуація дозволяє, намагайтесь в процесі спілкування робити нотатки. Це допоможе зосередитись і сфокусувати Вашу увагу, оскільки необхідно слухати те, що говориться, для ведення відповідних нотаток. Можливо цей метод допоможе Вам під час проведення будь-яких зустрічей.

Якщо Ви дивитесь на співрозмовника, але не звертаєте уваги на те, що він каже, Ви не можете вловити зміст висловлювань і відповідно надати за необхідності відповідь, що може бути пов'язано з Вашою втомою або нецікавою для Вас темою розмови. Ми всі іноді відчуваємо «емоційну глухоту» по відношенню до співрозмовника, якщо відчуваємо, що завантажені роботою, засмучені чимось або нервуємо. Ви можете помітити людей, які задають наступні запитання – «Я прошу вибачення, що Ви сказали?» або кажуть – «У мене в голові зараз стільки думок. Не могли б Ви повторити те, що Ви сказали?». Ця проблема зустрічається доволі часто, з'ясуйте її причини і попросіть про допомогу за необхідності.

16.

А. Якщо співрозмовник говорить про свій невдалий або сумний досвід, я не коментую його висловлювання.

Б. Якщо співрозмовник говорить про свій невдалий або сумний досвід, я намагаюся змінити тему розмови.

В. Якщо співрозмовник говорить про свій невдалий або сумний досвід, я намагаюся зрозуміти почуття співрозмовника та висловити співчуття.

Вірна відповідь: В. Прояв співчуття по відношенню до іншої людини сприяє налагодженню спілкування. Співпереживання можна висловити за допомогою наступних слів:

- «Це мабуть був сумний досвід для Вас».
- «Я почувався так само, коли подібне трапилось зі мною».
- «Я можу уявити, що Ви зараз відчуваєте».
- «Я можу уявити, як Ви себе відчуваєте».
- «Якби я був у Вашій ситуації, то почувався б так само».

17.

А. Коли я беру участь в обговореннях, я схильний говорити і концентруватись на позитивних аспектах.

Б. Коли я беру участь в обговореннях, я схильний говорити і концентруватись на негативних аспектах.

В. Коли я беру участь в обговореннях, я схильний скаржитися.

Вірна відповідь: А. Фокусування на позитивних аспектах – це вірний спосіб привернути увагу співрозмовника до обговорюваної теми, в такому випадку людина отримує задоволення від розмови. Загалом люди більш схильні слухати людину, у якої позитивний підхід до життя. І результативність роботи людей, які міркують позитивно, зазвичай вище. Давайте розглянемо наступні приклади:

Позитивне висловлювання: «У нас стосовно плану виникло декілька ідей».

Негативне висловлювання: «У нас виникли серйозні проблеми з планом».

Скарга: «Ніхто ніколи не прислуховується до моїх ідей».

Позитивне висловлювання: «Ці зміни принесуть нам користь».

Негативне висловлювання: «Ці зміни просто жахливі».

Скарга: «Я постійно повинен все змінювати і переробляти».

18.

А. Якщо у мене є негативне зауваження чи коментар, я просто висловлюю його.

Б. Якщо у мене є негативне зауваження чи коментар, я починаю, перш за все, з позитивних аспектів.

В. Якщо у мене є негативне зауваження чи коментар, я нічого не кажу.

Вірна відповідь: Б. Краще всього починати розмову з позитивних аспектів, і лише потім тактично висловити негативну думку або коментар. Розгляньте декілька прикладів:

Позитивний висновок:

"Мені подобаються багато аспектів Вашої ідеї (позитивний висновок), але, боюся, в даному відділі це не спрацює" (*тактовне зауваження*)

Позитивний висновок:

"Ви виконали відмінну роботу, почавши сервіровку столу, поставивши склянки й тарілки (позитивний висновок), але вилка повинна бути з лівого боку" (*тактовне зауваження*)

Позитивний висновок (зі співчуттям):

"Я знаю, що Ви довго над цим працювали (позитивний висновок), але цей текст буде краще виглядати, якщо Ви його передрукуюте" (*тактовне зауваження*)

19.

А. Коли я отримую негативний відгук, я записую ті речі, які необхідно виправити.

Б. Коли я отримую негативний відгук, я починаю злитися і захищатися.

С. Коли я отримую негативний відгук, я заперечую наявність проблеми, приношу вибачення або посилаюся на своє незнання.

Вірна відповідь: А. Коли Ви отримуете негативний відгук, важливо знати, що Ви робите правильно і що необхідно виправити, щоб збільшити шанси на успіх у початій справі. Деякі люди роблять усе вірно і Ви безсумнівно можете почути фразу про те, що ніхто не ідеальний. Просто зробіть записи, де Ви допустилися помилки (слабкі місця є у всіх нас) і внесіть відповідні зміни. Справжнім «подарунком» є отримання об'єктивної оцінки вашої діяльності. Це означає, що хтось піклується про Вас і бажає вам успіху.

20.

А. Коли я даю людині негативну оцінку, я концентрую увагу на видимих результатах її роботи чи поведінці і висуваю пропозиції.

Б. Коли я даю людині негативну оцінку, я концентрую увагу на тому, що мені не подобається в ньому / ній.

В. Коли я даю людині негативну оцінку, я просто кажу, що треба зробити правильно.

Вірна відповідь: А. Коли Ви даєте негативну оцінку, необхідно концентрувати увагу на видимих результатах роботи людини або поведінці, а не засуджувати. Фокусуйтеся на діяльності, а не на особистості (або рисі характеру). Після висловлювань своїх спостережень з приводу роботи людини або її поведінки, тактовно запропонуйте необхідні зміни. Розгляньте декілька прикладів:

Приклад 1:

"Ви належним чином заповнили необхідні документи (позитивний висновок), але я помітив (спостереження) декілька незначних орфографічних помилок (оцінка роботи).

На мою думку, їх можна виправити за допомогою коректора (пропозиція)".

Важливо: Помітьте, що було сказано - "... я помітив декілька незначних орфографічних помилок" замість - "Ви зробили орфографічні помилки." Випустіть слово "Ви", якщо це можливо.

Приклад 2:

"В Вашій презентації дуже добре розкриті головні питання (*позитивний висновок*), але я помітив (*спостереження*), що контактні дані не були вказані (*оцінка роботи*). Я вважаю, що було б непогано вставити в презентацію ім'я контактної особи та її телефон (*пропозиція*)".

Зауважте, що було сказано - "... я помітив, що контактні дані не були вказані" замість - "Ви забули вказати контактні дані". Це дозволяє

уникнути використання слова "Ви".

Приклад 3:

"Мені подобаються Ваші ідеї (*позитивний висновок*), але, здається, (*спостереження*) подача інформації в такому вигляді (стиль спілкування або поведінка) зменшує їх значення. Можливо, вони могли б бути викладені в письмовому вигляді та надані кожній людині для перегляду (*пропозиція*).

Зауважте, що було сказано - "... але, здається, подача інформації ..." замість - "Ви неправильно оформили подачу цієї інформації." Це дозволяє уникнути використання слова "Ви."

21.

A. Коли я даю людині негативну оцінку, я роблю це в присутності інших людей, щоб кожен міг чути.

B. Коли я даю людині негативну оцінку, я роблю це в присутності керівника.

V. Коли я даю людині негативну оцінку, я говорю з нею наодинці в окремому кабінеті.

Вірна відповідь: V. Завжди краще особисто зустрітися з людиною, щоб сторонні особи не чули Вашої розмови.

22.

A. Якщо я не погоджуюся з думкою людини, то спочатку вислухаю його / її, поставлю питання для отримання пояснень і потім висловлю свою думку.

V. Якщо я не погоджуюся з думкою людини, то відразу можу сказати, що він / вона не прав (а) і пояснити чому.

C. Якщо я не погоджуюся з думкою людини, то дуже мало говорю про це або мовчу.

Вірна відповідь: A. Це нормально, якщо Ви маєте думку, відмінну від Вашого співрозмовника, але висловлювати свою незгоду з якогось питання варто у ввічливій формі. Це означає, що Вам слід:

- 1) виявляти повагу по відношенню до думки іншої людини;
- 2) уважно вислухати співрозмовника, доки він не закінчить свою промову;
- 3) ставити питання за необхідності;
- 4) висловлювати свою незгоду у ввічливій формі, і, якщо можливо,
- 5) запропонувати альтернативний варіант.

Розгляньте декілька прикладів:

"Я поважаю Вашу думку, Володимире (*проявіть повагу*), але думаю, що проблема виникла через відсутність достатньої кількості часу (*незгода*). Один із способів вирішення проблеми - це повторний перегляд проекту (*пропоноване рішення*)".

"Я розумію те, про що Ви, Володимире, говорите (*проявіть повагу*), але мені здається, що персонал буде почувати себе краще при наявності чіткої системи оцінки якості (*незгода*). Я запропонував би впровадження подібної системи на шість місяців (*пропоноване рішення*).

23.

A. Якщо я знаходжусь в колективі, то часто незадоволений, нахмурений.

B. Якщо я знаходжусь в колективі, то часто посміхаюся і іноді жартую.

V. Якщо я знаходжусь в колективі, то зазвичай дуже серйозний.

Вірна відповідь: B. Добре посміхатися людям, якщо ситуація дозволяє. Використання гумору у відповідній ситуації і належним чином позитивно впливає на психологічну поведінку в колективі. Гумор допомагає «розтопити лід» у спілкуванні, коли люди зустрічаються вперше, зняти стрес і напруження. Жарти також допомагають розрядити обстановку, коли відбувається гаряча суперечка, і налагодити тісну взаємодію в команді.

Якщо Ви поспостерігаєте за людьми на якихось зборах, то помітите, що багато з них зазвичай тягнуться до «відкритих» людей, які посміхаються, жартують і легкі в спілкуванні, сміються над собою в жартівливій формі. При будь-якому груповому спілкуванні посмішка і гумор зближують людей.

Порада: Якщо у Вас виникають труднощі в запам'ятовуванні жартівливих висловлювань, анекдотичних історій, жартів, можна створити для себе документ з відповідними записами. Можна знайти і зберегти різні жарти, смішні історії. Записуйте та зберігайте також історії або жарти, які Ви чуєте. Подібний документ може послужити Вам гарним джерелом такого роду інформації, яку Ви можете використовувати в майбутньому на різних громадських заходах.

ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ У КОНТЕКСТІ САМОМЕНЕДЖМЕНТУ

Тренінговий модуль

Мета:

Надати учасникам знання з тайм - менеджменту в контексті персонального розвитку та вміння управляти власним часом: розвиток комунікативної компетенції

Завдання:

- Ознайомити учасників з підходами до планування часу; прийомами самоменеджменту;
- Ознайомлення учасників з “квадратами важливості” та так званими «поглиначами часу»;
- Ознайомлення з принципом Парето
- Набуття навичок управління часом через виконання практичних вправ

Тривалість: 1 година 30 хвилин.

Оснащення: Фліпчарт, папір А-3 та А-4 – по чотири листа; ручки, 2 маркери.

Структура тренінгового модуля:

№п /п	Види роботи	Тривалість (хв.)	Оснащення
1.	Введення у тренінг		
1.1.	Представлення тренерів та привітання (очікування; від імені якоїсь речі розповідь про її хазяїна)	5 хв.	стікери, кулькові ручки
1.2.		15 хв.	
1.3.	Презентація тренінгу з тайм менеджменту як елементу кар’єри та розвитку організації шляхом узагальнення і акцентування базових характеристик з привітань учасників (місія, ціль, завдання, очікувані результати).	3 хв.	Фліпчарт, папір А-3 – чотири листа; 2 маркери.
2.	Вправа “Відчуття часу”	10 хв.	годинник з секундометром
3.			
3.1.	Вправа „15 років потому”	15 хв.	
3.2.	Інформаційне повідомлення „принцип Парето”	3-5 хв.	Фліпчарт, папір А-3 – чотири листа; 2 маркери
3.3	Вправа „Вікно Ейзенхауера або Мої справи”	5 хв.	
3.4	Інформаційне повідомлення „Сходишки тайм-менеджменту”, притча про С.		

3.5.	Спілберга Інтерактивне повідомлення з вправами „Особистий реінжинірінг або Створюємо передумови для успіху”	3-5 хв. 20 хв.	Фліпчарт, папір А-4 для кожного учасника
4.	Інтерактивне повідомлення „Поглинаючі часу” Управління власним часом <i>Підведення підсумків.</i>	10 хв.	
Додаткова інформація та матеріали - Приклади ефективного управління часом.			
Очікуваний результат Учасники тренінгу оволодіють деякими прийомами ефективного управління часом, прийомами само менеджменту; удосконалять свою комунікативну компетенцію			

Хід роботи

1.1. Загальне привітання тренерів (5 хв.):

Тренер вітає учасників та починає роботу з таких слів: “Доброго ранку. Хотілося б почути, які в вас сьогодні очікування від тренінгу за темою “Тайм менеджмент”? Кожен з вас отримає зараз стікер, на якому напишіть, будь ласка, від одного до трьох ваших очікувань. Давайте вивісимо їх на дошку, щоб потім повернутися до них.” (Стікери тренер готує заздалегідь. Це прямокутники невеликих розмірів, на яких надруковано запитання “Які Ваші очікування від тренінгу сьогодні?”)

1.2. Налаштування на тему (15 хв.): тренер пропонує учасникам уявити себе річчю та далі по колу від імені речі розповісти про т.зв. свого хазяїна, але з акцентом на те, як ця річ допомагає своєму хазяїну управляти часом. Тренери починають першими розповідати один про одного, наприклад: “Я фліпчар. Моя хазяйка, Ольга, дуже дбає про результативність кожного спілкування, вона часто мною користується, щоб швидше і наочніше донести інформацію до співрозмовників, щоб зекономити час.” Другий тренер: “А я маркер, моя хазяйка, Ірина, виділяє мною головне або маркує послідовність. Я щиро їй допомагаю економити час і бути завжди послідовною”. Останнім один з тренерів підсумовує, що група вже зазначила багато ключових моментів, які саме їй допомагають “працювати на нас” знанням з тайм менеджменту.

До уваги тренера!

Важливо пам'ятати, що в разі, якщо учасник, називаючи предмет, не може знайти відповідне дієслово (або словосполучення) як ця річ допомагає своєму хазяїну управляти часом, тренер може закінчити фразу з нього (не в кожному разі). Завданням тренера є дати місток до ключових слів з теми “Тайм менеджмент”(планувати, економити час, управляти часом, укладати плани, розвиватися, кар'єрний успіх і планування (кар'єрний менеджмент), аналіз можливостей тощо).

1.3. Презентація тренінгу з тайм менеджменту як елементу кар'єри та розвитку організації шляхом узагальнення і акцентування базових характеристик з привітань учасників (місія, ціль, завдання, очікувані результати) (5 хв.)

Тренер: Ми з вами назвали головні характеристики тайм-менеджменту, а тим самим з'ясували, в чому нам допомагає тайм-менеджмент – планувати, економити час, управляти...Більше і точніше ми зможемо сказати, я переконаний, наприкінці цього заняття.

На фліпчарті тренер пише назву «Я допомагаю управляти часом – яким чином/чим саме?» та нотує висловлені думки:

- тайм-менеджмент – допомагає швидше і точніше донести інформацію,
- зекономити час,
- бути послідовним..

Тренер акцентує увагу на тому, що цей перелік вони ще доповнять.

2. Вправа “Відчуття часу” (10 хв.).

Тренер пропонує декільком бажаючим і іншому тренеру виконати вправу на “відчуття часу”. Тренер пропонує учасникам гри сісти на стільці, заплющити очі. Коли, на їх думку, хвилина пройде, вони піднімають руку. Інші учасники тренінгу спостерігають за часом.

Після закінчення вправи тренер підводить підсумок: 1) хто з учасників і наскільки помилився при визначенні 1 хвилини, 2) що час кожен з нас відчуває по-різному, але тренування допомагає в цьому (приклад тренера, який був майже точним, відмірюючи 1 хв.). Тому слід навчатися планувати і відчувати час.

До уваги тренера!

Тренеру, який буде виконувати вправу слід заздалегідь потренуватися, щоб дійсно продемонструвати максимальну точність у відчутті 1 хвилини

3.1. Вправа «15 років потому» - 15 хв.

Мета: допомогти прояснити свої цілі та засоби, зорієнтувати на пошук внутрішніх ресурсів для планування своїх життєвих цілей, успіхів, сфери діяльності.

Запропонувати учасникам уявити собі, де вони будуть у 2021 році. Уявити приміщення, меблі, оточення, місцезнаходження. Уявити, що він робить, чим займається (якомога докладніше). Все це бажано записувати. Учасникам пропонується прислухатися до себе, своїх почуттів та записати, якими вони стали, що вони вміють, що знають; що з уявленої картини в них є вже сьогодні, а чого ще треба набутти.

Звернути увагу учасників на те, що, говорячи про мету, говорять про те, що людина має чи хоче мати. Але успіх, в першу чергу, залежить від того, якою є людина та **що** вона робить. *Мати - робити – бути* чи *бути – робити – мати*. Обговорення і місток до наступного інформаційного повідомлення, до думки: якщо хочеш щось мати, слід розуміти, що для цього слід зробити, які етапи пройти, а тим самим, ким бути (професія, посада тощо).

3.2. Інформаційне повідомлення „принцип Парето” – 1 хв.

Останнім часом і на нашому пострадянському просторі стало звичним говорити про планування кар’єри, активне управління нею. Багато хто з нас чув про співвідношення 80:20 (так званий **принцип Парето**). Йдеться про те, що в процесі роботи **за перші 20 % часу, що витрачається, досягається 80 % результатів**. Останні 80% часу, що витрачається, приносять лише 20 % загального результату. **ІНАКШЕ КАЖУЧИ**, 80 % витраченого часу (численні „другорядні” проблеми) **ДАЮТЬ 20 % кінцевого результату**. А 20 % витраченого часу (декілька „життєво важливих” проблем) **ДАЮТЬ 80 % кінцевого результату**. Стосовно повсякденної роботи це означає, що не слід братися спочатку за самі легкі, цікаві справи чи ті, які потребують мінімальних витрат часу. Слід приступати до питань згідно їх значення і важливості: спочатку деякі „життєво важливі” проблеми, а потім вже – числені „другорядні”! Тренер пропонує виконати вправу.

3.3. Вправа „Вікно Ейзенхауера або Мої справи” – 5 хв.

Тренер пропонує учасникам на листочку прописати переліком ті справи, які йому потрібно виконати найближчим часом (перелік не обмежується кількістю, але обмежується часом на виконання вправи). Учасники пишуть. Потім тренер пропонує їм у колонках II та III визначити та відмітити відповідними літерами В (важливо) та Т(терміново) свою оцінку кожної справи.

I. Справи, що необхідно виконати	II.	III.
1.		
2.		
3.		

Після цього тренер пропонує звернутися до так званого „**вікна Ейзенхауера**” (малює

чотирикутник на фліпчати і розділяє його на чотири частини, потім маркером проставляє цифри I, II, III, IV). Принцип вікна полягає в тому, що всі завдання, справи розподіляються на 4 групи за ступенем важливості і терміновості:

I. ВАЖЛИВО ТЕРМІНОВО	III. НЕ ТЕРМІНОВО ВАЖЛИВО
II. ТЕРМІНОВО НЕ ВАЖЛИВО	IV. НЕ ВАЖЛИВО НЕ ТЕРМІНОВО

Коли ви визначились зі справами, слід зважити на те, що ви будете з ними робити:

- I. Важливі і термінові справи **робимо самі**.
 - II. Термінові, але не важливі **делегуємо** комусь.
 - III. Важливі, але не термінові **плануємо**.
 - IV. Не важливі і не термінові справи **не робимо зовсім**.
- Візьміть це на озброєння.

Тренер переходить до необхідності планувати своє майбутнє, свою кар'єру, активно управляти нею. Відзначає місце досвіду як менеджера самоврядування в побудові кар'єри (акцент, що це етап і певний досвід лідерства, коли можна робити помилки).

3.4. Інформаційне повідомлення “Сходинки тайм-менеджменту” – 5 хв.

В японській мові з'явилося нове слово „кароши”, яке означає смерть від перевтоми на роботі. Перевантаження, стрес, зростання тривалості робочого дня – постійні супутники сучасного фахівця, насамперед, лідера, керівника, менеджера.

Ми працюємо багато, старанно, але чи завжди робота дає результати? Скільки разів хотілося все кинути і на все плюнути? Чи неминуча така платня за успіх у сучасному світі, за конкурентні переваги? На цьому занятті ми покажемо, що можна досягати високих результатів у короткі терміни і не страждати від стресів, повнокровно радіти життю.

Оволодіння відповідними технологіями, у тому числі з самоменеджменту, тайм-менеджменту потребує деякого часу, але це ваші інвестиції в самого себе, в свій успіх і свій розвиток, тому вони обов'язково окупляться.

Лайф-менеджмент (life-management), **самоменеджмент** (self-management) – комплексна технологія управління собою, управління своїм життям. Відмінність від тайм-менеджменту: **тайм-менеджмент** у вузькому розумінні – управління часом, в широкому розумінні – технологія організації, побудова структури діяльності, яка оперує абстрактними поняттями (мета, план, ресурси тощо). Самоменеджмент – більш конкретна, предметна технологія самоуправління, яка може включати, наприклад „управління емоціями”, „навички переговорів”, драбницю (лестницю) тайм-менеджменту, на чому ми зараз і зупинемося.

Сходинки тайм-менеджменту – модель управління собою, яка розбиває особистий тайм-менеджмент на три рівні: ефективність (управління строками, задачами, ресурсами часу, продуктивністю праці тощо), **стратегія** (визначення особистої стратегії і довгострокових цілей), **філософія** (визначення особистих цінностей). Модель дозволяє зв'язати світоглядний і оперативний рівні в діяльності та управління особистим часом.

Тренер розповідає або зачитує зі стікера притчу про Стива Спілберга (як приклад і розрядка): Коли ще С.Спілберг не досяг успіху, він кожного дня ходив до Голівуду як на роботу і представлявся режиссером. І з часом його так і запам'ятали. А коли прийшлося вибирати між сценарієм невідомої людини і ним, перевагу віддали йому.

Також можна планувати відносини з потрібними людьми (знайомства, спілкування, відпустку, тощо).

3.4. Інтерактивне повідомлення з вправами „Особистий реінжинірінг або Створюємо передумови для успіху” – 20 хв.

Тренер на фліпчарті показує 7 фактів = передумов для успіху (Додаток ____), кожен з яких він вводить вправою (1-7 відповідно), а потім дає своє інформаційне повідомлення як узагальнення, результат роботи групи.

Послідовно вводячи усі 7 фактів, тренер як підсумок після кожної виконаної вправи записує 7 принципів особистого реінжинірінгу.

Факт1. Ефективність людини залежить від різного рода ритмів: денного, тижневого, річного.

(більш докладна інформація до теми на www.improvement.ru/bibliot/kozlovsk.shtm)

Вправа „Наші ритми” – 3 хв.

Тренер пропонує учасникам згадати і записати на стікерах: 1) які справи вони роблять щоденно і о котрій годині; 2) яку діяльність вони виконують регулярно щотижня. Коли саме? 3) Що вони роблять щорічно, приблизно в однаковий термін (період часу). Учасники після виконання завдання розкладають стікери 1-3 на три різні кучки. Тренер зазначає, що наявно видно: є багато справ, які ми робимо с певною регулярністю, тобто в денному, тижневому або річному ритмах. Це означає, що саме на них слід орієнтуватись під час організації діяльності, намагатися „вписати” в них логічно завершені одиниці діяльності (проекти, етапи проектів), запланувати їх завершення на час завершення біологічних періодів. Так, використання ритмів на „макрорівні” в плануванні дня, тижня дозволяє створити автоматизм, звичність виконання відповідних справ (наприклад, щоденної фіззарядки, щотижневої оперативки або засідання студентської ради) і тим самим підвищити ефективність їх виконання. Крім того, знижуються витрати уваги і пам’яті на ці справи – напрацьований ритмам підкаже, що прийшов час їх зробити. **Приклад „Власний досвід”** (Додаток ____)

Принцип 1.: Управляйте ритмами діяльності.

На фліпчарті тренер записує принципи створення передумов успіху (форму листка наведено у Додатку_____).

Факт 2. Працездатність людини змінюється в часі.

Вправа 2. „Чи знаєте ви свої біоритми?”

Тренер пропонує учасникам згадати свій останній тиждень і записати години піку активності, години спаду активності протягом дня. Тренер пропонує прочитати декільком бажаним те, що вони записали і, апелюючи до цих записів, продовжує інформаційне повідомлення.

Протягом основних біологічних ритмів (дня, тижня, року) працездатність людини змінна, що також слід урахувувати під час організації діяльності. Денні біоритми нарастають з 4-5 години ранку до приблизно 10.30 ранку, а потім з 15-ої години до 18 години, тобто найбільш продуктивні періоди: з 4 до 13 години, з 15 до 20-21 години.

Далі з метою утримання уваги тренер наводить один або декілька **прикладів** (приклади

1 – 3 див. у Додатках), а після цього висловлює побажання, щоб учасники до запропонованої інформації додали своє самостійне бачення власних біоритмічних предпочтений і звичок. Для цього достатньо 1-2 тижні оцінити свою працездатність протягом дня, малюючи приблизний графік активності, і таким чином виявити притаманні саме йому закономірності.

Принцип 2. Вивчіть свій оптимальний режим дня і використайте ці знання при плануванні діяльності.

Факт 3. Людині притаманна певна ступінь інертності.

Вправа 3. Уявіть собі, що вам належить виконати важливу і важку, велику роботу. Вона потребує значних інтелектуальних зусиль, концентрації, „пропитки” мозку відповідною інформацією. Слід включитися, увійти в справу. Це знайомо всім, хто писав, як мінімум. Курсові та дипломні роботи.

Згадайте і скажіть, хто бажає, що ви робите для полегшення втягування в роботу? Що допомагає вам настроїтися?

Тренер записує все, що називає група і підсумовує, що це можуть бути і суто **технічні** справи/дії (розкладування документів; кава+обмірковування майбутньої розмови), і **змістовні** (правка результатів попереднього етапу роботи, внесення в нього незначних необхідних змін, які Були залишені для етапу «розкачки»).

До уваги тренера!

Слід відмітити, що ці закономірності «розкачки і втягування» працюють і на високих рівнях планування – за деякий час до великого серйозного проекту слід починати виконувати невеликі справи, які так чи інакше з наи пов’язані і дозволяють поступово на нього «настроїтися».

Принцип 3. Враховуйте інертність людини: осознано втягуйтеся в масштабну роботу і захищайте її від переривань.

Факт 4. Людині необхідно відновити сили.

Вправа 4. Тренер спонукає учасників назвати, що вони роблять під час невеличких перерв на відпочинок. Які їм необхідні протягом дня. Висловлюються бажаннячі.

Зворотній зв’язок: інформація тренера.

Цей факт 4. на рівні поточної щоденної діяльності означає необхідність невеличких перерв на відпочинок. Як правило, оптимальний режим – 3-5 хвилинна перерва раз в 1-1,5 години. Найкращий відпочинок – викинути з голови всі справи, порухатися, зробити декілька фізичних вправ або просто подивитися у вікно. Сила переключення уваги може варіюватись – від виходу з приміщення на вулицю до простого розгрібання дрібних справ як відпочинок від крупної справи. Також може варіюватись частота переключень – людям з більш рухомим психотипом переключення необхідні частіше, з більш стабільним – рідше. Для більш високих рівнів планування можна сформулювати ще один **принцип: бездефіцитності сил**. До кінця кожного з основних біологічних періодів (дня, тижня, року) слід повністю відновити сили, що витратили в поточному періоді. Якщо у вівторок і середу був аврал, то в четвер і п’ятницю слід знизити звичайне навантаження, щоб підійти до кінця тижня з приблизним звичним рівнем втомленості і гарантовано відновити сили за вихідні дні. За невиконання принципу бездефіцитності накопичується довготривала втома, що може перерости в хворобу. Зростання показників особистої ефективності відбувається не лінійно, а хвилюобразно. Важливо вірно улавлювати «приливи» і «відливи», відповідно варію навантаження.

Як **приклад** і з метою сфокусування уваги на роботі учасників тренер двом бажаним дає картки. На одній написано історію (приклад 4.), яку одному учаснику пропонується виразно зачитати. Завданням групи є прокоментувати з наукової точки зору, навіщо герой історії це робив. Після декількох коментарів інший учасник зачитує зі своєї картки коментар, рекомендований тренером.

Далі тренер продовжує думку: Ітак, зростання показників особистої ефективності відбувається не лінійно, а хвилюобразно. Важливо правильно уловити «приливи» і «відливи», відповідно варію навантаження Зручно прив’язати один цикл зміни навантаження до половини біоритмічного циклу. Тобто поступово підвищувати навантаження протягом першої половини дня; ближче до обіду плавно його знизити і піти на

відпочинок. У другій половині дня аналогічно, Але розпочинати можна вже з більш високого рівня навантаження. Аналогічний підхід можна використовувати і до тижня, року та до інших періодів.

Принцип 4. Управляйте робочим навантаженням так, щоб до кінця кожного біологічного періода сили повністю відновлювались. Збільшуйте і зменшуйте навантаження лише плавно.

Факт 5. Запас уваги людини обмежений.

Тренер підкреслює, що найважливішим частним прикладом втоми і перевантаження є втома і перевантаження уваги (велика кількість нагадувань про справи, уривки думок тощо, що перевантажують увагу людини, не дають можливості зосередитися, викликають стрес. Є декілька простих прийомів, які дозволяють послабити цей тиск і вивільнити ресурси уваги для дійсно важливих справ).

Вправа-гра «Ресурси уваги»

Мета: показати прийоми економії ресурсів уваги.

Хід гри: Тренер викликає трьох бажаючих і роздає їм картки з індивідуальними завданнями (див. Додаток__). На виконання роботи відводиться 2 хв. Потім тренер пропонує кожному з учасників цієї гри зачитати, що він написав і сказати, що він робив. Після цього узагальнює інформацію щодо прийомів економії ресурсів уваги. Тренер записує їх на фліпчарті.

Прийом 1. – обор і матеріалізація інформації.

Прийом 2. – переключення, забування проблеми.

Прийом 3. – підкреслене завершення справи.

Психологи називають це „закрити гештальт” (образ), завершенням деякої логічної цілісності, що дозволить легше викинути цю справу з зони підвищеної уваги і перейти до іншої справи.

Принцип 5. Економте ресурси уваги: концентруйтеся на завданні, що виконуєте, і забувайте про інше; намагайтеся не залишати „відкритих гештальтів”, що нагадують про себе і перевантажують увагу.

Факт 6. Час неоднорідний, ефективність залежить від контексту.

Вправа 6. Тренер запитує учасників, чи підмічали вони, що, коли вони їдуть до іншого міста або просто переходять в іншу кімнату, вони випадково знаходять рішення проблеми, над якою довгий час билися до того? Бажаючі висловлюються – тренер констатує далі: так, відіграла свою роль зміна обставин, що збило стереотипи та підказало нові ідеї. У робочих приміщеннях кожна деталь нагадує підсознанню про звичні способи роботи, звичні стереотипи і не дає можливості засвоїти нові думки або способи дії.

Дуже важлива зміна контекстів для правильного відпочинку. Тренер наводить приклад 5. (див. у Додатках), а після цього пропонує на стікері записати свою пропозицію щодо зміни контексту. Бажано але не обов'язково, щоб вона могла б бути корисна студентству.

Стікери вивішуються на дошку. Якщо є однотипні, тренер згрупує їх в одному місці. Далі тренер просить одного, хто бажає, зачитати для всієї групи пропозиції. Після цього проголошує і записує на фліпчарті принцип 6.

Принцип 6. Керуйте зміною контекстів: використовуйте їх для пошуку нових думок та відпочинку.

Факт 7. Стан людини суттєво впливає на його діяльність.

Уява людини тісно пов'язана з дією, тому, щоб налаштувати себе на якусь роботу/дію, слід її уявити, як мінімум, головні етапи та досконало обміркувати перші кроки. І навпаки, щоб щось не відбулося, про це слід менше думати і говорити. Саме через зв'язок уяви з дією

людині, яка йде по вузькому бревну небезпечно кричати: ”Не впади мозок відобразить це, а тіло повторить дії, що з’явилися у думках.” Краще підтримувати такими словами: „Йди впевненіше!” Аналогічно не слід говорити собі: „Я це не можу”, значно краще і результативніше: „А чому б не спробувати”. До подібних способів самоналаштування відносяться також „вивчити до кінця цього тижня 50 німецьких слів”, або „скласти іспит з психології на відмінно”.

Також самоналаштуванню допомагає максимально можливе використання дієслів, тобто слід під час планування записувати не „зустріч з Петровим”, а „узгодити з Петровим питання Х”. Важливо, щоб формулювання запису максимально спрямовувало на результат (не „15.00 обговорюємо пропозиції з ректоратом”, а „15.00 сформулювати і затвердити пропозиції з ректоратом”). Завдяки такому прийому ви мотивуєте на *результативну дію*.

Принцип 7. У думках (мислено) налаштовуйтеся на майбутню (предстоящую) роботу, уявляйте собі максимально образно(наочно) та досягаємо бажаний результат – цим ви запрограмуєте себе на його досягнення.

Зворотній зв’язок після 3.5.:

Далі тренер звертає увагу на те, що корисний не принцип, про який почули або прочитали. Корисний той принцип, який перетворився в навичку, сталу звичку. Тренер може навести приклад 6 „Метод Бенджаміна Франкліна”.

3.6. Інтерактивне повідомлення „Поглиначі часу”.

Тренер об’єднує учасників у групи, роздає перелік „поглиначів часу” (Додаток) і пропонує міні- групам визначити, які 10 з перелічених факторів є для членів групи найбільш характерними. Далі шляхом порівняння результатів різних груп повторюються найбільш частотні для студентської аудиторії.

Зворотній зв’язок:

Тренер пропонує учасникам стати/сісти колом і по колу у декількох словах сказати, що кожен з них запланує зробити найближчим часом.

Дати посилання на кн.. Архангельский Г.А. Организация времени. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 448 с.: ил.

Матеріали у портфоліо

Додаток _____

Приклад „Власний досвід”

Голова ради директорів навчається у младенцев

Сергій Козловський, генеральний директор софтверної компанії „Нілітіс”, Мінськ. Уривок з інтерв'ю для сайту www.improvement.ru (с. 145-146, з книги Г. В. Архангельський, Організація времени. От личной эффективности к развитию фирмы. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 448 с.: ил.)

Питання: *Сергій, ви не могли б навести приклад, коли тайм-менеджмент відіграв у вашому житті особливу роль?*

Відповідь: У 1997 році я перестрибнув декілька кар'єрних щаблів і став головою ради директорів декількох невеликих, але швидко зростаючих фірм. Навантаження було неймовірним. Людина витримати такого в нормі може, лише якщо розподілить свою календарну добу на декілька, тобто буде спати декілька разів протягом доби, невеликими «порціями».

Ті, хто читав на сайті мою статтю «Борьба с внутренними обстоятельствами за высокую работоспособность», можливо звернули увагу на цю рекомендацію, отриману з досвіду життя новороджених. Саме такий розподілений по сутках сон допомагає младенцям впоратися з колосальним обсягом нової інформації, яий вони отримують з навколишнього світу. Цей спосіб використовувався багатьма: наприклад, французький президент Жискара д'Естен і полководець О.В. Суворов.

Сказано – зроблено. Я навчився спати на роботі, поклавши голову на стіл. Ніякого кабінету в мене тоді не було. У цій кімнаті працювало тоді ще від 3 до 14 осіб. Але якщо заткнути вуха папіром, змоченим у воді, то шум не заважає. 20 хвилин сна – і можна працювати далі.

Та ось, якось з-за океану телефонує мій шеф. І питає: «Спиш у робочий час?» «Сплю», - відповідаю. І ми обидва розуміємо, що це не від спокійного життя. «Не потрібно, - радить. – Знайди інший спосіб релаксації. Кава. Прогулянки в обід...»

Кава, прогулянки – ні, це не моє. Не той ефект. Тоді я зняв кімнату поряд з роботою і почав спати на законних підставах. Коштувало це не дорого.

Так вдалося поєднати особистий тайм-менеджмент і корпоративний. А особлива роль тайм-менеджменту в тому, що навантаження я витримав завдяки запозиченню методів передового младенчества.

Додаток _____

7 основних фактів, які слід враховувати під час відпрацювання й удосконалення свого особистого стилю роботи:

1. Ефективність людини залежить від різного роду ритмів: денного, тижневого, річного.
2. Працездатність людини змінюється в часі.
- 3. Людині притаманна певна ступінь інертності.**
4. Людині необхідно відновити сили (принцип бездефіцитності сил).
5. Запас уваги людини обмежений.
6. Час неоднорідний, ефективність залежить від контексту.
7. Стан людини суттєво впливає на його діяльність.

Принципи створення передумов успіху

(принципи особистого реінжинірінгу)

1. Управляйте ритмами діяльності.
2. Вивчіть свій оптимальний режим дня і використайте ці знання при плануванні діяльності.
3. Враховуйте інертність людини: осо знано втягуйтеся в масштабну роботу і захищайте її від переривань.
4. Управляйте робочим навантаженням так, щоб до кінця кожного біологічного періода сили повністю відновлювались. Збільшуйте і зменшуйте навантаження лише плавно.
5. Економте ресурси уваги: концентруйтеся на завданні, що виконусте, і забувайте про інше; намагайтеся не залишати „відкритих гештальтів”, що нагадують про себе і перевантажують увагу.
6. Керуйте зміною контекстів: використовуйте їх для пошуку нових думок та відпочинку.
7. У думках(місленно)налаштовуйтеся на майбутню (предстоящую) роботу, уявляйте собі максимально образно(наочно) та осягаємо бажаний результат – цим ви запрограмуєте себе на його досягнення.

На допомогу тренеру (для розрядки)

Приклад 1.

Тренер: Цікаво цей ритм співставити з режимом роботи Боярської думи аж до кінця XVII ст. Засідання починались з ранку, біля 4-5 години і продовжувались до полудня. Після цього полагався обід і денний сон; друга половина дня, приблизно до 20 – 21 години, присвячувалась домашнім справам.

Приклад 2.

Обов'язковий денний сон Уїнстона Черчилля його помічники мали право перервати з приводу не меншому, ніж початок війни.

Приклад 3.

Відомі приклади переходу на нестандартний режим дня на корпоративному рівні: директор фірми Mary Kay Cosmetics організувала Mary Kay Five O'Clock Club („клуб п'ятої години Мері Кей”), домовившись зі своїми топ-менеджерами телефонувати один одному о 5 годині ранку і таким чином починати робочий день.

Висловлення, яке тренер проговорює після цих прикладів:

Можливі суррогати, наприклад, 15-20-хвилинна дримота, уткнувшись у щось м'яке на столі (нам усім це знайоме зі студентських років).

Приклад 4.

Картка 1. (історія) Рецепт особистого росту у великому тенісі одного топ-менеджера, чие основне хобі – великий теніс: «Як правило, я намагаюся грат із супротивником, який сильніший за мене; Але періодично граю декілька партій з рівним, після чого відчуваю сильне покращення якості моєї гри.»

Картка 2. (коментар) У данному випадку етапи гри з рівним давали можливість відпочити від основних навантажень і підготувати організм до нового етапу росту.

Гра «Ресурси уваги»

Картка 1. В голові кожного з нас «кружляє» велика кількість нагадувань про справи, уривки думок, ідей тощо. Якщо тобі прийшла в голову думка або інформація, що може знадобиться, запиши її.

Картка 2. Уяви, що тобі зараз одночасно потрібно вирішувати декілька питань, обмірковувати декілька думок, на горизонті маячить важка проблема. А ти береш участь у тренінгу і тобі це цікаво і корисно. Що ти зробив, щоб забути про проблеми?

До уваги тренера! Тренер тут „відловлює” відповідь „переключився”.

Картка 3. Розстав у послідовності твоїх пріоритетів, що ти частіше робиш, коли бажаєш підкреслити завершеність справи:

- Викреслюю з переліку справ, які слід зробити
- Комкаю і викидаю в корзину стікер-нагадування
- Інше (що?) _____

Приклад 5.

Один з бізнесменів розповідав про те, як вони з партнером одного чудового дня прийшли висновку, що «ще п'ять років такого життя – і їм обом можна буде бронювати місце на кладовищі». У результаті вони встановили залізне правило: на час обідньої перерви виїжджати з офісу до гарного ресторану і на час обіду забувати про поточні справи та обговорювати більш отвлеченні або стратегічні питання. Таким чином, зміна декорацій допомагала переключитися з поточних проблем, на деякий час забути про них і добре відпочити. Така зміна «контексту» допомагає не лише освіжити увагу Але й збагатити сознание новими впечатленнями, які необхідні для стабільної роботи мозоку.

Приклад 6 „Метод Бенджаміна Франкліна”.

Бенджамін Франклін сформулював декілька добродетелей, яких хотів би дотримуватись. На кожен тиждень він брав одну з них як основну і намагався протягом тижня її практикувати.

Аналогічно можна зробити з принципами організації праці: наприклад, виписати собі до органайзеру відповідну „думку на тиждень”, час від часу її перечитувати і намагатись використати її у своїх поточних справах. Таким чином, застосування деяких принципів ефективної роботи ви поступово доведете до автоматизму і вам не потрібно буде про них пам'ятати, щоб застосовувати.

Для тренера в Додатки (як запасний матеріал, коли є додатковий час)

Вправа „Успіх: необхідні і достатні умови”

Тренер запитує групу, з чого складається таке важливе явище, як успіх. Чи пов'язаний успіх з самореалізацією людини, з кар'єрним зростанням? На фліпчарті у центрі аркуша він записує слово „успіх” і як лучики сонця нотує всі ідеї групи, а потім обводить контрастним маркером ключові для розкриття поняття „успіх” слова (удача, результативність, ефективність, розвиток, нові можливості, результати, продуктивність праці) і повторює їх, вводячи інформаційний повідомлення як коментар.

Інформаційне повідомлення тренера:

Для успіху, як правило, необхідні високі результати. Не будемо розглядати випадкову вдачу як виграш у лотерею. Нас цікавить саме стабільний, передбачуваний, запланований успіх.

Щоб результати були високі, необхідна висока ефективність усіх наших дій, тобто велике значення дробі „отриманий результат поділити на вкладені зусилля”. Ми маємо добиватися високих результатів максимально економними і простими діями. Важливий частний приклад ефективності – продуктивність праці, тобто результати, отримані в одиницю часу.

Але мало отримувати високі результати, щоб добиватись успіху. Потрібно ще, щоб ці результати були для вас бажаними, сприяли вашим цілям і цінностям. Крім того, результати мають бути актуальними для суспільства і ринку. І одне, і інше потребує від вас розвитку, тобто постійної зміни, розширення своїх уявлень про себе і навколишній світ, постійного створення нових можливостей давати результати.

Як встановити оптимальне співвідношення ефективності і розвитку? У цьому нам допоможе так званий рефлексивний контур, що описує будь-які процеси управління. Щоб змінити будь-який процес у бажаному для нас напрямку, слід нам вийти в рефлексію, це значить так „відсторонитися” від діяльності, проаналізувати процес, створити для себе його адекватну модель, прийняти рішення по зміні процесу і, нарешті, реалізувати це рішення, відрегулювати процес в бажаному напрямку.

Зрозуміло, що розвиток потребує рефлексії – виходу з діяльності, пошуку і моделювання різних варіантів її перебудови. Це потребує деякої „зупинки” діяльності, внесення в неї невпевненості (раз ви увійшли в рефлексію, значить, мі маємо сумніви, що то, як зараз організована діяльність, оптимально). Але ці втрати окупляться можливістю знайти нові, принципово інші, значно більш ефективні способи дій.

І навпаки, ефективність потребує максимальної зосередженості „внутрішнього” процесу, максимального автоматизму дій. Згадайте конвей'єр Генрі Форда: ефективність досягається стандартизацією процесів і відпрацюванням відповідних навичок до автоматизму.

Тренер запитує, навіщо він це згадав, і просить ув'язати з темою власної роботи, а після висловлювань бажаних з групи коментує: тут діють ті ж самі принципи: щоб отримувати високі результати за короткий час, потрібно напрацювати навички, правила і стереотипи.

Таким чином, між ефективністю і розвитком слід підтримувати баланс.

На фліпчарті тренер показує вислів (готує заздалегідь):

Щоб досягти успіху слід бути ефективним і розвиватися. Ефективність досягається створенням правил і стереотипів; розвиток – їх руйнуванням.

Вправа “Аналіз власних можливостей” (Портфоліо можливостей) - 15 хв.

Тренер пропонує учасникам зробити **письмово** на папері ф. А-4 поетапний аналіз власних можливостей у контексті власної кар’єри, наголошуючи на тому, що слід пам’ятати, що інші знаходяться приблизно в аналогічній ситуації. Заздалегідь на фліпчарті або на слайді в Power Point він готує як наочність план-схему аналізу власних можливостей.

Результати свого аналізу учасники вивішують на дошку.

Тренер підбиває підсумки роботи: “Ураховуючи результати аналізу власних можливостей, ви можете поставити перед собою ясні цілі. Ставте перед собою високі цілі. Ви не завжди будете їх досягати, але ви зможете преуспіть більше. Образливо буде терпіти невдачу не тому, що якесь завдання було нездійснимим, а через те, що ви не спробували докласти необхідні зусилля. Звідси починається конкретне і деталізоване управління вашою власною кар’єрою, і перший крок на цьому шляху - саме такий самоаналіз”.

План-схема поетапного аналізу власних можливостей:

- **Оцініть свої навички, наприклад, у таких сферах, як:**
 - спілкування;
 - вплив;
 - управління (людьми, проектами);
 - рішення проблем;
 - здатність творчо вирішувати проблеми;
 - навички соціальної взаємодії;
 - здатність до математичного мислення;
 - спеціальні навички (від знання іноземної мови до володіння комп’ютером).
- **З’ясуйте свої вимоги до роботи. Тут слід розглянути наступні фактори:**
 - прагнення до досягнень;
 - прагнення до високих заробітків;
 - бажання зробити щось “значиме”;
 - прагнення до творчості;
 - інші фактори (від подорожей до незалежності та роботи в команді).
- **Розгляньте свої особисті характеристики.**

Чи схильні ви до ризику, чи є ви новатором, чи можете ви працювати в умовах перевантаженості? З’ясуйте, до якого типу особистості ви відноситеся і як ваші характеристики впливають на вашу роботу.

- Розгляньте свої обставини і бажання, які не пов’язані з роботою, у т.ч. й сімейні. Де б ви хотіли жити? Скільки часу ви хотіли б проводити поза домівкою?
- Порівняйте результати свого аналізу з вимогами ринку робочої сили. Наскільки відповідають ваші загальні здібності і якості можливостям ринка праці?

До уваги тренера! Необхідно звернути увагу учасників на емоційний фактор: слід утриматися від пропозиції щодо роботи, яка викликає нудьгу ще до того, як ви до неї приступите. Якщо виконання якихось обов’язків потребує володіння комп’ютером і це вас лякає, вам слід або швидко оволодіти комп’ютером, або шукати іншу роботу.

Інформаційне повідомлення тренера ”Постановка цілей на основі аналізу можливостей”

Тренер констатує, що кожен вже визначився зі своїми можливостями, всі ми маємо бажання сьогодні і на майбутнє. Але важливим є вміння формулювати свої цілі так, щоб вони були досяжними і спонукали до конкретних дій. Одна справа абстрактно стати

багатшим, а зовсім інше поставити собі за мету – до січня 2007 року мати (залучити) 2000 євро для участі в конференції у США.

Якщо ваша мета:

- Поставлена дуже конкретно – є критерії, на основі яких можна зрозуміти, наскільки ви зможете її досягти;
- Обмежена часом – визначено точний термін її виконання;
- Не протирічить іншим важливим цілям (наприклад, важко буде одночасно народити дитину і взяти на себе більше коло повноважень);
- Досягнення її залежить лише від вас (глупо/бесполезно хотіти, щоб тебе любили і цінили члени студентського самоврядування – це залежить від кожного з них, але можна поставити за мету підвищити свою обізнаність до певного терміну з питань фандрейзингу, підготувати проектну пропозицію під потреби студентського самоврядування і тим самим заслужити довіру колег);
- Формулювання мети викликає бажання її досягти („отримати грант на участь у конференції за кордоном, покращив своє знання іноземної мови та фандрейзингу”, а не просто „знати краще іноземну мову”),

Тоді не просто підвищується вірогідність того, що мета буде досягнута, але й відразу вимальовуються шляхи, тобто конкретні завдання, які ви можете планувати і вирішувати одночасно.

Будь яку мету можна уявити у вигляді ствола дерева. У нього є крупні гілки – це ключові області, які слід розглядати для досягнення мети, їх може бути чотири або п'ять. Від крупних гілок ростуть більш дрібні гілочки – це основні завдання, які необхідно виконати в цій області; їх значно більше. І нарешті, у цього гілля є багато листви – це конкретні заходи, які плануються для вирішення завдань.

Якщо перед тим, як приступити до досягнення будь-якої мети, розписати всі свої дії за допомогою такого дерева, то з'являться зміст і наповненість кожного кроку, не будуть втрачені можливості добиватися бажаного, а заодно буде проведено аналіз ресурсів, які необхідні, щоб бажання здійснилось.

Портфоліо можливостей

Аналіз власних можливостей:

- Оцініть свої навички, наприклад, у таких сферах, як:
 - спілкування;
 - вплив;
 - управління (людьми, проектами);
 - рішення проблем;
 - здатність творчо вирішувати проблеми;
 - навички соціальної взаємодії;
 - здатність до математичного мислення;
 - спеціальні навички (від знання іноземної мови до володіння комп'ютером).
- З'ясуйте свої вимоги до роботи. Тут слід розглянути наступні фактори:
 - прагнення до досягнень;
 - прагнення до високих заробітків;
 - бажання зробити щось “значиме”;
 - прагнення до творчості;
 - інші фактори (від подорожей до незалежності та роботи в команді).
- Розгляньте свої особисті характеристики.

Чи схильні ви до ризику, чи є ви новатором, чи можете ви працювати в умовах перевантаженості? З'ясуйте, до якого типу особистості ви відноситеся і як ваші характеристики впливають на вашу роботу.

- Розгляньте свої обставини і бажання, які не пов'язані з роботою, у т.ч. й сімейні. Де б ви хотіли жити? Скільки часу ви хотіли б проводити поза домівкою?

Порівняйте результати свого аналізу з вимогами ринку робочої сили. Наскільки відповідають ваші загальні здібності і якості можливостям ринка праці?

Додаток Ш.

Порівняльні таблиці

Таблиця 1

Порівняльна характеристика рівня сформованості іншомовної комунікативної компетенції курсантів

Характер навчальної роботи респондентів	ЕГ _{2к} (техн. ф-т)	ЕГ _{4к} (екон. ф-т)	ЕГ _{3к} (юр. ф-т)	ЕГ _{1к} (збірна група різних ф-тів)
1. Українська мова (рідна)	“5” - 38,5% “4” - 61,5%	“5” - 63,6% “4” - 27,3% “3” - 9,1%	“5” - 51,1% “4” - 44,7% “3” - 4,2%	“5” - 38,9% “4” - 55,5% “3” - 5,6%
2. Англійська мова (перша іноземна)	“5” - 46% “4” - 54%	“5” - 27,3% “4” - 45,4% “3” - 27,3%	“5” - 36,6% “4” - 49,7% “3” - 13,7%	“5” - 22,2% “4” - 50% “3” - 27,8%
3. Німецька мова (друга іноземна)	“5” - 38,5% “4” - 46,2% “3” - 15,3%	“5” - 36,36% “4” - 27,3% “3” - 36,36%	“5” - 37,5% “4” - 36,8% “3” - 25,7%	“5” - 5,5% “4” - 44,5% “3” - 50%

Таблиця 2

Порівняльна характеристика результатів сформованості іншомовної КК респондентів контрольних і експериментальних груп

Характер навчальної роботи (предмет)	Експериментальні групи (сумарно)	Контрольні групи (сумарно)
1. Українська мова (рідна)	“5” - 51,1% “4” - 44,5% “3” - 4,4%	“5” - 38,9% “4” - 55,5% “3” - 5,6%
2. Англійська мова (перша іноземна)	“5” - 36,6% “4” - 49,7% “3” - 13,7%	“5” - 22,2% “4” - 50% “3” - 27,8%
3. Німецька мова (друга іноземна)	“5” - 37,45% “4” - 36,76% “3” - 25,8%	“5” - 5,5% “4” - 44,5% “3” - 50%

Таблиця 3

Порівняльна характеристика рівнів сформованості комунікативних умінь курсантів АМСУ

Комунікативні вміння	Експериментальні групи	Контрольні групи
1. Переклад тексту	“5” - 62,5% “4” - 28,4% “3” - 9,1%	“5” - 27,8% “4” - 50,0% “3” - 16,7% “2” - 5,5%
2. Граматичний тест	“5” - 12,2% “4” - 49,0% “3” - 34,2% “2” - 4,6%	“5” - 11,1% “4” - 11,1% “3” - 77,8%
3. Анотація тексту	“5” - 53,5% “4” - 28,4% “3” - 18,1%	“5” - 27,8% “4” - 55,5% “3” - 16,7%
4. Бесіда	“5” - 37,5% “4” - 24,5% “3” - 38,0%	“5” - 0% “4” - 55,5% “3” - 38,9% “2” - 5,6%

Таблиця 4

Порівняльна таблиця

Експериментальна група 1 (нім. мова)		Експериментальна група 2 (фр. мова)		Експериментальна група 3 (нім. мова)	
1-а сесія	3-я сесія	1-а сесія	3-я сесія	1-а сесія	3-я сесія
“5” - 86,6%	“5” - 73,3%	“5” - 33,3%	“5” - 0%	“5” - 46,2%	“5” - 38,4%
“4” - 6,7%	“4” - 13,3%	“4” - 41,7%	“4” - 66,7%	“4” - 53,8%	“4” - 30,8%
“3” - 6,7%	“3” - 13,3%	“3” - 25,5%	“3” - 33,3%	“3” - 0%	“3” - 30,8%

Додаток Ш 1.

Загальноєвропейські рівні володіння мовою

	Розуміння на слух (1)	Говоріння (2)	Розуміння прочитаного(3)	Письмо (4)
1.	Може розуміти знайомі вислови і базові словосполучення, які безпосередньо відносяться до повсякденних робочих завдань.	Може обмінюватися при використанні елементарної мови обмеженою інформацією із стандартних фраз, які відносяться до сфери діяльності.	Може розуміти слова і короткі часто вживані словосполучення, які відносяться до відомої сфери діяльності.	Може утворити короткий ланцюжок слів, щоб заповнити бланки або занотувати просту інформацію, яка стосується відомих тем.
2.	Може розуміти розмовну мову, якщо зміст відомий і конкретний, а також, якщо стосується безпосередньої сфери діяльності.	Може обмінюватися інформацією з різних стандартних приводів, які мають пряме відношення до безпосередньої сфери діяльності.	Може розуміти короткі і прості тексти, які стосуються звичної сфери діяльності, і зміст та форма яких відомі.	Може записувати просту інформацію, щоб виконувати відомі повсякденні завдання з знайомої сфери діяльності.
3.	Може розуміти розмовну мову у повсякденному спілкуванні і в ситуаціях, які відносяться до стандартних робочих ситуацій.	Може вести стандартну бесіду у звичайному робочому оточенні і у більшості повсякденних соціальних ситуацій.	Може розуміти стандартні тексти, які у звичайному робочому циклі часто знаходять застосування.	Може скласти тексти, щоб виконати стандартні завдання у власній робочій сфері.
4.	Може розуміти більш широкий спектр розмовної мови, що стосується більш широкого професійного кола питань і охоплює складні та менш відомі теми.	Може плавно і спонтанно висловлюватися у звичайному робочому оточенні і виконувати різні завдання у професійній та інших сферах.	Може розуміти широкий спектр текстів, які у звичайному робочому циклі часто знаходять застосування.	Може скласти тексти, щоб виконати різноманітні робочі завдання.
5.	Може розуміти більшість того, що стосується власного професійного кола питань, також коли обговорюються складні і невідомі теми. Сюди відносяться також неформальні бесіди, коли співрозмовник використовує відомий національний або регіональний акцент/діалект.	Може розумітися без зусиль у великому розмаїтті професійних і соціальних ситуацій. Мова жвава, вживається ефективно, з високим ступенем точності і відповідності.	Може розуміти весь спектр складних текстів, які знаходять застосування у більш широкому професійному сфері.	Може складати тексти, щоб виконати більшість професійних завдань.
6.	Може розуміти весь спектр розмовної мови, включаючи презентації і дискусії високої складності у сферах, які виходять за межі власної професійної спеціалізації, а також розмови, які сильно насичені розмовними і ідіоматичними виразами.	Може без зусиль однаково подолати як професійні, так і соціальні ситуації. Причому мова використовується точно, гнучко і відповідно до ситуації. Може спілкуватися з носіями мови майже на одному рівні.	Може розуміти увесь спектр складних текстів із дуже різних сфер, також із сфер, які виходять за межі власної спеціалізації.	Може складати тексти плавно, коректно і з використанням великої кількості стилізованих засобів, які покривають усі професійні потреби, аж до спеціалізованих і високої складності завдань.

Додаток Ш 2.

Формат іспиту/кваліфікаційного оцінювання

1 Завдання	2 Тип завдання	3 Част-кові вміння	4 а Навчальні цілі	4б Рівень	5а Наданий час хв.	5б Дозволені допоміжні засоби	5в % від загального іспиту
прочитати і прокоментувати текст	розуміння прочитаного	читання говоріння	може розуміти головну думку тексту професійної спрямованості і висловити власну думку	3	15	---	15
описати і прокоментувати графік, обговорити схему, картинку	презентація	говоріння читання	може коректно описати графік, таблицю, схему або картинку	4	10	---	10
розмовляти за зазначеною темою	презентація	говоріння	може висловити власну думку за зазначеною темою	4	10	---	20
Перекласти текст з української на німецьку	переклад	розуміння прочитаного, переклад	може передати текст німецькою мовою	4	45	словник або без нього (в залежності від рівня)	30
написати запит за обумовленою темою	лист (кореспонденція)	письмо	може письмово підтримувати ділові стосунки	4	30	---	15
розуміти текст на слух і передавати його	розуміння на слух	говоріння, розуміння на слух	може розуміти радіоповідомлення або розмову і переказати ключовими висловленнями	4	15	---	15
зробити граматичний тест	використання граматики	письмо	знає і використовує граматику	5	20	---	20

Додаток Ш 3.

Навчальна програма

1а – навчальні цілі	1б – рівень	2а – часткові вміння	2б – критерії оцінювання	3 – знання мови і компетенція
розуміння на слух	3	може розуміти телефонні розмови; може розуміти партнера по комунікації; може виступити з короткою промовою за знайомою фаховою темою	може розуміти розмовну мову і фахову лексику; відповідати на запитання по телефону; розуміти і відповідати на запитання співрозмовника	ідіоми, словосполучення, лексика за фахом, базова граматика
читання: розуміти і коментувати декларації, бланки, контракти	4	читати і переказувати газетні статті з різних тем; читати митні документи і закони, а також вибирати важливу інформацію; може висловлювати власну думку стосовно прочитаного тексту	може ключовими висловленнями переказати текст; розуміти і використовувати лексику за фахом; передати далі інформацію відповідному фахівцю; може висловити власну думку стосовно прочитаного тексту	розмовна мова, лексика за фахом, базова граматика
письмо: заповнити митну декларацію, описати товар за допомогою Гармонізованої системи	3	може зробити запит, написати листа, заповнити митні документи, стандартні форми	може письмово підтримувати виробничі стосунки, використовує митну термінологію; може висловити власну думку з використанням необхідної лексики; може вибрати правильну граматичну форму; знає структуру документа	фахова лексика, структура листа і документів, сталі вирази, базова граматика
говоріння	4	може презентувати графік, таблицю або схему; розмовляти за зазначеною темою; ставити і відповідати на запитання; висловлювати власну думку	може розмовляти плавно і спонтанно; оформлення думки: може висловитися по всім суттєвим моментам без допомоги; морфологія і конструкція речень вірні; вимова і інтонація не кидаються в очі; мова досить плавна	розмовна мова добра; фахова термінологія, порядок слів вірні; вимова зрозуміла

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абашкіна Н.В. Принципи розвитку професійної освіти в Німеччині: Монографія. – К.: Вища шк., 1998. – 207 с.
2. Адаменко О.В. Шляхи формування інформаційної культури педагога- дослідника (нові інформаційні технології у навчальному процесі загальноосвітньої школи та вузу). – К., 1995.
3. Актуальні проблеми безперервного підвищення кваліфікації педагогічних кадрів України в умовах становлення національної школи // Тези звітної 3-ої наукової конференції інституту. – К.: ЦІУВ, 1992. – 59 с.
4. Актуальні проблеми науково-методичного забезпечення безперервного підвищення кваліфікації педагогічних кадрів / Відп. ред. С.В. Крисюк. – К.: ЦІУВ, 1990. Ч.1. – 63 с., Ч.2 – 94 с.
5. Актуальні проблеми періоду відродження національної школи: Тези доповідей звітної наук. конф. – К.: Освіта, 25 – 26 листопада 1993 р. – К.: УШКККО, 1993. – 111 с.
6. Алексюк А.М. Педагогіка вищої освіти України. Історія. Теорія: Підручник. — К.: Либідь, 1998. —560 с.
7. Алешина И.В. Паблик рилейшнз для менеджеров и маркетеров.- М.: Ассоциация авторов и издателей “Тандем”. Изд-во ООО “Гном-пресс”, 1997. - 256 с.
8. Алмазова Н.И. Когнитивные аспекты формирования межкультурной компетентности при обучении иностранному языку в неязыковом вузе. Автореф. дис. ...докт. пед. наук. Санкт-Петербург, 2003. — 47 с.
9. Амеліна С.М. Теоретико-методичні основи формування культури

- професійного спілкування студентів вищих аграрних навчальних закладів: автореф. дис... д-ра пед. наук: 13.00.04 [Електронний ресурс] / С.М. Амеліна; Харк. нац. пед. ун-т ім. Г.С.Сковороди. — Х., 2008. — 40 с.
10. [Анализ работы и моделирование компетенций: личный опыт](#)/ К интервью по компетенциям будь готов! Андрей Анучин, Денис Сухинин [Електронний ресурс]/ Фармацевт Практик REVEW. — 2009. — Режим доступу: [http:// www.hrd.com.ua/](http://www.hrd.com.ua/).
 11. Ананьев С.Е. Формирование имиджа руководителя в государственной службе. Дис. ...канд. соц. наук: 22.00.08, М., 1996. — 171 с.
 12. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. —2-е изд. — С.-Пб.: Питер, 2001. — 272 с.
 13. Андрианова Л.В. Методичні вказівки щодо складання іспиту з іноземної мови працівниками митних органів України (французька мова). — Дніпропетровськ: АМСУ, 1999. — 17 с.
 14. Андрущенко В.П. Теоретико-методологічні засади реформування вищої освіти в Україні // Педагогічна газета, Академія педагогічних наук України, № 12 (78), грудень 2000 р., С. 1 – 2.
 15. Архангельский С.И., Михеев В.И., Перельцвайг Ю.М. Вопросы измерения, анализа и оценки результатов наблюдений в практике педагогических исследований: Материалы лекций, прочит. в Политехн. музее на фак. программированного обучения / Политехнический музей; Межведомственный научный совет по проблеме “Программированное обучение”. — М. : Знание, 1975. — 42с.
 16. Астафьева О. Синергетика, философия, культура // Государственная служба. — 2001. — 1(12). — С. 32 – 43.
 17. Астахова ЕЛ. Развитие умений межкультурного общения в обучении

- иноязычной устной речи на начальном этапе языкового факультета (на материале немецкого языка): Автореф. дисс. канд. пед. наук. – Пятигорск, 2003.
18. Аухадеева Л.А. Формирование коммуникативных умений у учащихся ССУЗ средствами ролевой игры. Дис. ...канд. пед. наук. – Казань, 1994. – 238с.
 19. Ауэрбах Т.: Как изучать иностранные языки? // *Lingua*, №1, Tallinn: *Perioodika*. – 1992. – С. 90 – 95.
 20. Аюшева О.С. Государственная служба как духовно-культурный институт. Дис. ...канд. соц. наук: 22.00.04, М., 2001. – 154 с.
 21. Бабанский Ю.К. Интенсификация процесса обучения. — М.: Знание, 1987. — 80 с.
 22. Бадмаев Б.Ц., Малышев А.А. Психология обучения речевому мастерству. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 224 с.
 23. Балл Г.О. Концепция самоактуализации личности в гуманистической психологии. К. – Донецк, 1993.
 24. Балл Г.О., Гільбух Ю.З., Левтик М.М., Панченко В.І., Перепелиця П.С. Підготовка учнів до професійного навчання і праці (психолого-педагогічні основи): Навч.- метод. посіб. / АПН України; Інститут педагогіки і психології професійної освіти / Г.О. Балл (ред.). — К. : Наукова думка, 2000. — 188с.
 25. Барановська О.В. Інформаційна компетенція – ключова компетенція випускника профільної школи // ЦППО. [Електронний ресурс]. — 18 грудня 2006. — URL <http://www.cippe.edu.ua/forum/viewtopic.php?t=120&highlight=&sid=783d986e99a9c663498106...>
 26. Безносок О.О. Система модульно-рейтингового контролю успішності студентів (на матеріалах підготовки офіцерів запасу у вищих навчальних закладах): Автореф. дис... канд. пед. наук:

- 13.00.04 / Центральний ін-т післядипломної педагогічної освіти АПН України. – К., 2001. – 22с.
27. Белл Р. Х. Социалингвистика: цели, методы и проблемы. – М.: Иездунар. От нош., 1980.
28. Белецкий Э.И. Педагогические аспекты формирования социально-психологической компетентности работников таможенной службы. Дис. ...канд. пед. наук: 13.00.01, М., 2001. – 211 с.
29. Беляева А.П. Дидактические принципы профессиональной подготовки в профтехучилищах : [Метод. пособие] / А. П. Беляева. – М.: Высш. шк., 1991. – 205,[3] с.; 20 см. –Библиогр.: с. 207.
30. Бердичевский А.Л. Оптимизация системы обучения иностранному языку в педагогическом вузе: Науч.-теор. Пособие.-М.: Высш. школа, 1989. – 103 с.
31. Бережнюк І.Г. Система управління митною справою: теоретичні доміанти // Вісник Академії митної служби України. – Дніпропетровськ, 2001. – № 3. – С. 62 – 66.
32. Березина Н.Е. Обучение письменным формам делового общения в ситуациях вхождения в сферу профессиональной деятельности: Автореф. дис. ...канд. пед. наук: 13.00.02. – М., 1998. – 16 с.
33. Бернс Р. Развитие Я–концепции в воспитании: [Пер. с англ]/Общ. ред. и вступ. ст. [с.5 – 24] В.Я. Пилиповского. – М.: Прогресс, 1986. – 420 с.
34. Беспалько В.П. Педагогика и прогрессивные технологии обучения. – М., 1995. – 208 с.
35. Беляєв О.М., Олійник І.С., Іваненко В.К. та ін. Методика викладання української мови в середній школі. – К.: Рад. школа, 1989. – С. 323.
36. Бим И.Л. Всегда ли инновации в области терминологии – следствие развития научного знания? // Иностранные языки в школе. – 2004. – №3. – С. 30 – 33.

37. Блонський П.П. Память и мышление. – С.-Пб.: Питер, 2001. –288 с.
38. Блэк С. Паблик рилейшнз. Что это такое?, М.: Издательство “Новости”, 1990. – 239 с.
39. Бодалев О.О. Психология о личности. – М.: МГУ, 1988. – 188 с.
40. Божович Л.И. Личность, ее формирование в детском возрасте. (Психологическое исследование). М.: Просвещение, 1968. – 464 с.
41. Божок В. Митники вірять у “народну” прикмету: чим більший мінус на градуснику - більше їде “градусів” до Росії, С.10 // Газета “Гарт” від 14 лютого 1997 р.
42. Большая советская энциклопедия / [Электронный ресурс] Словари и энциклопедии на Академике. — 12 мая 2009. — Режим доступа: <http://dic.academic.ru>
43. Бондаревская Е.В., Кульневич С.В. Педагогика, 1999.
44. Бондарь В. И. Развитие теории и практики профессионально-трудового обучения учащихся вспомогательных школ Украины (1917-1990 гг.): Дис...д-ра пед. наук: 13.00.01;13.00.03 / НИИ педагогики Украины. — К., 1992. — 319л.
45. Бориско Н.Ф. Концепция учебно-методического комплекса для практической языковой подготовки учителей немецкого языка (на материале интенсивного обучения): Монография. – К.: Изд. центр КГЛУ, 1999. – 268 с.
46. Бориско Н.Ф. Структура и содержание иноязычной коммуникативно-профессиональной компетенции у будущих учителей иностранного языка // Теоретичні питання освіти та виховання: Зб. наук. праць. – К.: КНЛУ, 2003. – С. 16-19.
47. Борьба за таланты, или компетенции в компетенции HR-а. [Электронный ресурс].— 24 csxuz 2007. — Режим доступа: URL <http://pocada.com.ua/news/1772/>. — Заголовок з екрана.
48. Бруннэр Дж. Психология познания. М., 1977. – 383 с.

49. Буданов В.Г. Трансдисциплинарное образование, технологии и принципы синергетики // Синергетическая парадигма. – М.: Прогресс-Традиция, 2000. – 536 с.
50. Бueva Л.П. Человек, культура, обращение в кризисном социуме//Философия образования. М. – 1994.
51. Булаховский Л.А. Сравнительное изучение украинского и русского языков.// Шлях освіти, №12, 1924. – 76 с.
52. Бушмелев А.А. Категории “компетенция” и “компетентность” в контексте становления новой образовательной парадигмы в России. [Электронный ресурс]. — 26 лютого 2009. — Режим доступу: <http://100teziso.ru/93/php>.
53. Васильев И.Г. Карьера как фактор профессионального развития государственной службы. Дис. ...канд. соц. наук:22.00.04, М., 1999. – 153 с.
54. Васильева М.П. Формирование коммуникативных умений как компонента педагогической культуры будущего учителя: Дис... канд. пед. наук: 13.00.01 / Харьковский гос. педагогический ун-т им. Г.С.Сковороды. – Х., 1996. – 181с.
55. Васильева М.П. Формування комунікативних умінь як компонента педагогічної культури майбутнього вчителя. Автореф...канд.пед.наук. – Харків, 1997. – 23 с.
56. Васильева И.Е., Завьялова Л.М., Корпусова М.В. Информационная компетенция как культурный и социальный компонент устойчивого развития // XI Всероссийская научно-методическая конференция "Телематика'2004" Секция: С. Информатизация общего среднего и профессионального образования. ИКТ портал: Материалы конференций [Электронный ресурс]. — 2003—2009. — URL http://www.ict.edu.ru/vconf/index.php?a=vconf&c=getForm&d=light&id_sec=144&id_thesis =5801&r=thesisDesc

57. Веденькова М.С. Система времен современного немецкого языка (Парадигматика). – Днепропетровск, 1977. – 55 с.
58. Виготский Л.С. Педагогическая психология (Под ред. В. Давыдова). – М.: Педагогика, 1991. – 480 с.
59. Викентьев И.Л. Приемы рекламы и PUBLIC RELATIONS. Ч. 1. – СПб.: ТОО “ТРИЗ - ШАНС” : Изд. Дом “Бизнес-Пресса”, 1998. – 238 с.
60. Викентьев И.Л. Приемы рекламы. Новосибирск, ЦЭРИС, 1993. – 138 с.
61. Вишняков С.А. Психолого-педагогические основы обучения вербальной коммуникации. Дисс. ...докт. пед. наук. – М., 1996. – 271с.
62. Вікіпедія. [Електронний ресурс]. — 26 лютого 2009. — <http://www.ru.wikipedia.org/wiki/%C4%EE%EC%EF%E5%F2%E5%ED%F6%E8%FF>
63. Вільш І. Структура, зміст і функції сталих індивідуальних якостей учня у процесі допрофесійного навчання і виховання. Автореф.... докт. пед. наук. – К., 1997. – 53 с.
64. Вінник Н. Д. Ключові кваліфікації і компетентності в особистісно орієнтованій професійній освіті як умови підготовки до інноваційної діяльності педагогічних працівників і учнів ПТНЗ. Збірник науково-методичних матеріалів / За ред. А. П. Красовського і В. В. Рибалки; кол. авт. – К.: ІПППО АПН України та УПТО ГУОН КМДА, 2006. – С. 52 — 56.
65. Вінник Н. Д. Проблематика концепцій ключових кваліфікацій і компетенцій у професійній освіті //Український центр політичного менеджменту. Соціальна психологія. [Електронний ресурс]. — Режим доступу <http://www.politik.org.ua/vid/magcontent.php3?m=6&n=80&c=1925>
66. 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. Олеся Гончара. — Дніпропетровськ, 2006. — 432 с.
67. Волкова Н.П. Педагогіка: Посібник для вищих навчальних закладів. — К.: Видавничий центр “Академія”. — 2001. — 576 с.
68. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація: теорія, технологія, практика: Монографія. — Д.: Вид-во ДНУ, 2005. — 304 с.
69. Волченко Л.Б. Гуманность, деликатность, вежливость и этикет. Ценности культуры и морали. — М.: МГУ, 1992. — 115 с.
70. Всесвітня доповідь ЮНЕСКО про комунікацію та інформацію в 1999-2000. — [WWW document]. — URL " unesco/2.htm
71. Всеукраїнська науково-практична конференція з проблем роботи середніх загальноосвітніх навчально-виховних закладів нового типу, 2-4 лютого 1994 року: Тези доповідей та виступів / АПН України. ІСДО України, Фонд-центр Evoluta / О.Г. Мороз (ред.). — К. : ІСДО, 1994. Вип. 1 — 312с.
72. Вступне слово до проекту Тьюнінг – гармонізація освітніх структур у Європі // Socrates – Tempus. [Електронний ресурс]. — 26 лютого 2009. — 106 с. — Режим доступу: http://tuning.unideusto.org/tuningeu/images/stories/template/General_Brochure_Ukrainian_version.pdf
73. Вятютнев М.Н. Теория учебника русского языка как иностранного. М., 1984. — 144 с.
74. Галузинський В.М., Євтух М. Б. Основи педагогіки та психології вищої школи в Україні: Навч. посібник для викладачів та аспірантів вузів / ІСДО; Київський лінгвістичний ун-т. — К.: ІНТЕЛ, 1995. — 168с.
75. Гаркуша В.В. Формування навиків спілкування і комунікативних

здібностей в процесі особистісно-орієнтованого навчання усному іноземному мовленню: Автореф.дис...к-та псих.наук: 19.00.07 / Наук.-досл. ін-т психології МНО України. — Київ, 1992. — 19 с.

76. Гез Н.И. Формирование коммуникативной компетенции как объект зарубежных методических исследований // Иностранные языки в школе. — 1985. — № 2. — С. 17—24.

Глузман А.В. Профессионально-педагогическая подготовка студентов университета: теория и опыт исследования: Монография. — К. : Поисково-изд. аг-во, 1998. — 252 с.

Гмирко В.П. Кваліфікаційні характеристики посадових осіб Державної митної служби України. — Дніпропетровськ: АМСУ. — 1998. — С. 20.

Головченко В. Формування міжнародного іміджу України // Нова політика. — 2001. — № 5. — С. 28—31.

Голубенко О. Освітні стандарти як інтерфейс між освітою та сферою праці. — Режим доступу: <http://www.ualogos.kiev.ua/fulltext.html?id=624>. — Заголовок з екрану.

Гончаренко С.У. Зміст загальної освіти і її гуманітаризація // Неперервна професійна освіта: проблеми, пошуки, перспективи: Монографія / За ред. І.Я.Зязюна / Київ: Вид-во “Віпол”. — 2000. — С. 274-318.

Гончаренко С.У. Український педагогічний словник. — К.: Либідь, 1997. — 376 с.

Горбань О.Д. Використання термінологічних словосполучень в “Українсько-російсько-англійському словнику митних термінів”, с. 218. // Митна політика України в контексті європейського вибору: проблеми та шляхи їх вирішення: Матеріали науково-практичної конференції. — Дніпропетровськ: Академія митної служби України,

2003. – 256 с.

Гордеев М., Московчук М., Соболев М. Некомпетентность в компетенциях. / [Электронный ресурс]. — Management.com.ua.: Интернет-портал для управлінців. — 14.12.2005. — Режим доступу: [http:// www.management.com.ua/hrm/hrm115.html](http://www.management.com.ua/hrm/hrm115.html).

Горностай П. Життєва компетентність в умовах обмеженості життєвого світу. – Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство: Науково-методичний збірник. – Контекст, Київ. 2000. – С. 44 – 47.

Гостева И.Н. Формирование информационной компетентности выпускников вуза в рамках непрерывного дополнительного образования // [“ИТО-Черноземье-2008”](http://ito.edu.ru/2008/Kursk/III/III-0-5.html) [Электронный ресурс]. — 2008. — URL [http:// ito.edu.ru/2008/Kursk/III/III-0-5.html](http://ito.edu.ru/2008/Kursk/III/III-0-5.html)

87. Грехнев В.А. Словесный образ и литературное произведение : Кн. для учителя / В. А. Грехнев. – Н. Новгород : Нижегород. гуманитар. центр, 1997. – 197 с.
88. Григорчук Л.І. Формування готовності слухачів факультету довузівської підготовки до навчання у вищому технічному закладі освіти: Дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Чернівецький держ. ун-т ім. Ю.Федьковича. — Чернівці, 2000. — 211 арк. — арк. 160-183.
89. Гріх С.В., Павленко О.О., Франко Н.В. Методичні рекомендації для підготовки до вступних іспитів в Академію митної служби України з напрямку “Економіка і підприємництво” // Дніпропетровськ: АМСУ, 1998. – С. 30 – 148.
90. Гріх С.В., Павленко О.О., Франко Н.В. Методичні рекомендації для підготовки до вступних іспитів в Академію митної служби України з напрямку “Право”// Дніпропетровськ: в АМСУ, С. 36 – 151.
91. Гром Е.Н. Содержание и формы контроля уровня сформированности иноязычной коммуникативной компетенции у

- учащихся 10 – 11 классов школ с углубленным изучением иностранного языка: Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. – М., 1999.
92. Гусинский Э.Н., Турчанинова Ю.И. Введение в философию образования: Учеб. пособие. – М. : Издательская корпорация “Логос”, 2000. – 223с. – (Учебник для XXI века).
93. [Дацюк С.](#) Информационная компетентность. [Электронный ресурс]. — 2008. — URL http://www.uis.kiev.ua/~_xyz/competence.html - 21k
94. Девкин В.Д. Немецкая разговорная речь: Синтаксис и лексика. – М.: Междунар. отношения. 1979. – 256 с.
95. Дейк ван Т.А. Язык. Познание. Коммуникация. – М.: Прогресс, 1989. – 311 с.
96. Декларація в сфері розвитку європейської політики стосовно використання новітніх інформаційних технологій. — Портал Ради Європи. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу www.ednu.kiev.ua. — Заголовок з екрану.
97. Дем’яненко Н.М. Загальнопедагогічна підготовка вчителя в історії вищої школи України. Дис. ... докт. пед. наук. – К. – 1999.
98. Державна національна програма “Освіта” (“Україна XXI століття”) // Освіта. – 1993. – № 44 – 46.
99. Державна програма “Інформаційні та комунікаційні технології в освіті і науці на 2006-2010 роки”, затверджена постановою Кабінету Міністрів від 7 грудня 2005 р. № 1153.
100. Державні стандарти базової та повної середньої освіти. Проект. – 2004.
101. Державний стандарт базової і повної середньої освіти від 14 січня 2004 р. – № 24.
102. Деркач Л.В. Українська митниця: вчора, сьогодні, завтра. - К.: Державна митна служба України. - 1998. - С. 511.
103. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения.:

- Кн. для учителя и родителей. М.: Просвещение, 1987. – 207 с.
104. Додаток 3 до Положення про проведення щорічної оцінки виконання посадовими особами митної служби покладених на них обов'язків і завдань, затвердж. Наказом Держмитслужби України від 28.01.2003 № 55. – 20 с.
105. Домрачева Е.Н. Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса как фактор формирования ключевых компетенций.// Интернет-журнал “Эйдос”. – [Электронный ресурс]. — 1 марта 2007. — Режим доступа: <http://www.eidos.ru/journal/2007/0301-8.htm>.
106. Дотти Д. Паблицити и паблик рилейшнз / Перевод с англ. – М.: Информационно-издательский дом “Филинь”, 1996. – 288 с.
107. Дражан Р.В. Профессионально-языковые компетенции в системе языковой подготовки по морским специальностям // Методология модернизации образования. — [Электронный ресурс]. — 12 июня 2007. — Режим доступа: <http://method-modern.livejournal.com/5774.html> — Заголовок с экрана.
108. Дубасенюк О.А., Семенюк Т.В., Антонова О.Є. Професійна підготовка майбутнього вчителя до педагогічної діяльності: Монографія. – Житомир: Житомир. держ. пед. ун-т, 2003. – 192 с.
109. Дудник О. В. Формирование коммуникативной компетенции в свете новых требований к образовательному процессу // Компетенции. [Персональный сайт “Буквочка”](#). — [Электронный ресурс]. — 2007. — Режим доступа [http:// budud.narod.ru/psu2.html](http://budud.narod.ru/psu2.html)
110. Евдокимова Н.В. Становление понятий “компетентность” и “компетенция” в современной педагогической практике. — [Электронный ресурс]. — 2007. — Режим доступа: <http://www.t21.rgups.ru/doc/1/07.doc>.
111. Європейський Союз. Консолідовані договори // Європейська Комісія

в Україні. Київ: Видавництво “Port Royal”, 1999. – 206 с.

112. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. – 168 с.
113. Єрмаков І. Педагогіка життєтворчості: орієнтири для ХХІ століття. – Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство: Науково-методичний збірник. – Контекст, Київ. 2000. – С. 18 – 19.
114. Жигір'єв В.І. Моделювання змісту професійної підготовки вчителя праці // Педагогіка і психологія. – К., № 3. – 2000, С. 78 – 84.
115. Завіниченко Н. Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти: Дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. – Київ, 2003. – 202с.
116. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / Науковий редактор українського видання проф. С.Ю. Ніколаєва. – К.: Ленвіт, 2003. – 273 с.
117. Загвязинський В.И Об усилении целостности процесса обучения// Вестн. высш. школы. – 1985. - № 9.
118. Зазуліна Л. Дидактично-діалогічна модель підвищення кваліфікації вчителя, С. 123 // Науково-освітній і суспільно-управлінський часопис. Т. 3, 1999, № 1. — 192 с.
119. Зарецкая Е.Н. Логика речи для менеджеров, М.: Изд-во “Финпресс”, 1997. – 351 с.
120. Зарубежный опыт последипломного образования: Статьи, метод., реф. и библиогр. материалы для участников всерос. науч.-метод. конф., 28-30 окт. 1992 г., Санкт-Петербург / [Сост. О. М. Никандров, К. А. Бабкина]. – СПб. : Изд-во Санкт-Петербург. инж.-экон. ин-та, 1992. – 136 с., [2] л. ил.; 20 см. – В надзаг.: М-во науки, высш. шк. и техн. политики Рос. Федерации, Ком. по высш. шк., Межотрасл. ин-т повышения квалификации и переподгот. руководящих кадров при Санкт-Петербург. инж.-экон. ин-те. – Библиогр.: с. 110 – 137.

121. Заходи з виконання Програми вдосконалення кадрового забезпечення митних органів, п.6.6. //Наказ Голови Державної митної служби України № 83 від 11.02.2002.
122. Заходи на виконання Комплексної програми підготовки державних службовців// Додаток до Комплексної програми підготовки державних службовців, затвердженої Указом Президента України від 9 листопада 2000 р. № 1212/200, п.3.
123. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент: Рабочая книга менеджера PR: 2-е изд., испр. – СПб.: СОЮЗ, 1997. – 288 с.
124. Зворыгин И.А. Статистический анализ лабораторных данных // [Электронный ресурс] Новости “Вектор-Бест”. — № 1 (39). — 2006. Режим доступа: http://www.vector-best.ru/nvb/n39/st39_3.htm
125. Зибарев Д. Б. Профессиональные стандарты // [Электронный ресурс] Научно-исследовательский институт труда и социального страхования. — 10 мая 2009. Режим доступа: <http://www.niitruda.ru/analytics/publications/post-41.html> — Заголовок с экрана.
126. Зимняя И.А. Речевой механизм в системе порождения речи применительно к задачам обучения иностранному языку // Психолингвистика и обучение русскому языку нерусских. – М.: Русский язык, 1971. – С. 121 – 133.
127. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия/. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов. – 2004.
128. Злобина Е.Г. Общение как фактор развития личности: Монография. К.: Наукова думка, 1982. – 115 с.
129. Зуев С.Н. Педагогические и психологические основы отбора в специальные учебные заведения: на примере таможенной службы. Дис. ...докт. пед. наук: 13.00.04, М., 1998. – 295 с.

130. Зязюн І.А. Інтелектуально творчий розвиток особистості в умовах неперервної освіти // Неперервна професійна освіта: проблеми, пошуки, перспективи: Монографія / За ред. І.Я.Зязюна / Київ: Вид-во “Віпол”. – 2000. – 636 с.
131. Зязюн І.А. Концептуальні засади теорії освіти в Україні //Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2000. – № 1.
132. Зязюн І.А. Філософсько гуманістичні та психолого-педагогічні аспекти сучасної освіти, СС.4-15 // Діалог культур: Україна у світовому контексті: Філософія освіти: Зб. наук. праць / Ред. кол. І.А. Зязюн (голов. ред.), С.О. Черепанова (упоряд. і відп. ред.), Н.Г. Ничкало, С.О. Сисоєва та ін. – Львів: Видавництво “Сполом”, 2002. – Вип. . – 384 с.
133. Зязюн І.А., Сагач Г.М. Краса педагогічної дії: Навчальний посібник для вчителів, аспірантів, студентів середніх та вищих навчальних закладів. - К.: Укр.-фінський ін-т менеджменту і бізнесу, 1997. - 302 с.
134. Іванісова В.О. Комунікативна компетенція як компонент комунікативного підходу до навчання іноземних мов <http://www.osnova.com.ua/article.php?artid=3358&magid=1&PHPSESSID=0776e683cd5da5ca030a0abb/>
135. Иванова Е.Г. Методика обучения в сотрудничестве на начальном этапе средней общеобразовательной школы (на материале английского языка): Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. – М., 2003.
136. Ивченко Д.В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы. Дис. ...канд. пед. наук: 13.00.08, Калининград, 2000. – 167 с.
137. Иванова І.П., Бурлакова В.В., Почепцов Г.Г. Теоретическая грамматика современного английского языка. – М.: Высшая школа, 1981. – 285 с.
138. Изаренков Д.И. Базисные составляющие коммуникативной

- компетенции и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-нефилологов, с. 55//Русский язык за рубежом. — 1990. — №4. — С.54–60.
139. Інтерактивні технології: теорія, практика, досвід: метод. посіб. авт.-уклад.: О. Пометун, Л. Пироженко. – К.: А.П.Н.; 2002. – 136 с.
140. Інформаційні матеріали щодо функціонування системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців й керівників державних підприємств, установ та організацій в 2001 році. – К.: Головне управління державної служби України. – 2002. – 50 с.
141. Інформаційні та комунікаційні технології в освіті і науці на 2006-2010 роки / Державна програма, затверджена постановою Кабінету Міністрів від 7 грудня 2005 р. № 1153.
142. Інформація про роботу з кадрами / Державна митна служба України. – Київ. – 2001. – 27 с.
143. Інформація про роботу по роз'ясненню чинного митного законодавства серед жителів зони діяльності Новгород-Сіверської митниці//З робочих матеріалів відділу по роботі з особовим складом Новгород-Сіверської митниці, 1997.
144. Исаева Т.Е. Классификация профессионально-личностных компетенций вузовского преподавателя, с. 15 – 21//Труды международной научно-практической интернет-конференции «Преподаватель высшей школы в XXI веке». — Ростов-н/Д: Рост. гос. ун-т путей сообщения. — Сб.4.
145. Кабардов М.К., Арцишевская. Типы языковых и коммуникативных способностей и компетенции // Вопросы психологии, 1996. – № 1.
146. Каган М.С. Системный подход и гуманитарное знание: Изб. ст. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1991. – 136 с.

147. Каган М.С., Сергеев К. А., Светлов Р. В., Перов Ю. В., Прозерский В. В. Философия культуры. Становление и развитие: Учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по филос. спец. и филос. направлению. – СПб.: Лань, 1998. – 309 с.
148. Калінін В.О. Формування професійної компетентності майбутнього вчителя іноземної мови засобами діалогу культур: Автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04 [Електронний ресурс] / Житомир. держ. ун-т ім. І.Франка. — Житомир, 2005. — 20 с.: рис. — укр. — Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/ard/2005/05kvozdk.zip>.
149. Каллен Ю.В. Висловлювання, понадфразова єдність, професійно орієнтований текст (на матеріалі дослідження митного дискурсу) // Компаративні дослідження слов'янських мов і літератур пам'яті академіка Леоніда Булаховського / Ред.кол. А.Й. Багмут, В. А. Моторний, Р.П. Радишев, П.М. Рудяков та ін., Ч. II. – К.: Видавничо-поліграфічний центр КНУ, 2001. – С.51 – 59.
150. Кангельдиев А.Н. Государственная таможенная политика в странах СНГ. Дис. ... докт. полит. наук: 19.00.13, М., 2002. - 375 с.
151. Кан-Калик В. К разработке региональных моделей высшего образования // Вестник высш. школы. – 1991. – № 9.
152. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении: Кн. для учителя. – М.: Просвещение, 1987. – 190 с.
153. Кан-Калик В.А., Никандров Н.Д. Педагогическое творчество. – М. : Педагогика, 1990. – 140,[2] с.; 20 см. – (Б-ка учителя и воспитателя). – Библиогр.: с. 140 – 141 (56 назв.).
154. Каптерев П.Ф. Избранные педагогические сочинения. – М., 1982.
155. Караулов Ю. Н. Русский язык и языковая личность / Ю. Н. Караулов. – М.: Наука, 1987. – 262 с.
156. Квалификационные рамки европейского пространства высшего

- образования. Болонская рабочая группа по Квалификационным рамкам./ Министерство науки, технологии и инновации РФ. [Электронный ресурс] — февраль 2005. Режим доступа: <http://www.socio.msu.ru/documents/umo/bologna/A%20Framework%20Qualifications%20of%20the%20European%20Higher%20Educat.doc>. — Заголовок с экрана. — 53 с.
157. Кларин М.В. Инновационные модели учебного процесса в современной зарубежной педагогике: Автореф. дис... докт. пед. наук: 13.00.01. — М.: 1994. — 40 с.
158. Клепко С.Ф. “Компетенізація освіти”: обмеження і перспективи / Пост методика. — 2005. — № 1. — С. 9– 17.
159. Ключко О.О. Методичні вказівки щодо складання іспиту з іноземної мови працівниками митних органів України (англійська мова). — Дніпропетровськ: АМСУ, 1999. — 17 с.
160. Ключко О.О. Програма з іноземної мови. — Дніпропетровськ: АМСУ, 1999. — С. 15.
161. Ключко О.О., Гречухіна І.Д. З досвіду прийому вступного іспиту з іноземної мови, с. 224 // Митна політика України в контексті європейського вибору: проблеми та шляхи їх вирішення: Матеріали науково-практичної конференції. — Дніпропетровськ: Академія митної служби України, 2003. — 256 с.
162. Коваль Л.Г. Виховання почуття прекрасного. — К.: Рад. Школа, 1983. — 120 с.
163. Кожевников В. Поняття "компетентність" у педагогіці.//[Osvita-ua](http://Osvita-ua.com).— 03.11.2008 — [Електронний ресурс].— Режим доступу://www.OSVITA-UA.net
164. Козак С.В. Формування іномовної комунікативної компетенції майбутніх фахівців морського флоту. Автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Південноукр. держ. пед. ун-т ім. К.Д.Ушинського. — О.,

2001. — 20 с. — укр. [Електронний ресурс] — <http://www.lib.ua-ru.net/inode/6567.html>.
165. Козловська І. М. Теоретичні та методичні основи інтеграції знань учнів професійно–технічної школи: Автореф. дис... д-ра пед. наук: 13.00.04 / Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України. – К., 2001. – 41с.
166. Коккота В.А. Лингводидактическое тестирование: Научно-теоретическое пособие. — М., 1989. — С. 19—20.
167. Колодько Т.М. Формування соціокультурної компетенції майбутніх учителів іноземних мов у вищих педагогічних навчальних закладах: Автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04 [Електронний ресурс] / Нац. пед. ун-т ім. М.П.Драгоманова. — К., 2005. — 20 с. — укр. <http://www.nbu.gov.ua/ard/2005/05ktmpnz.zip>
168. Кольчугина М. Международная интеграция в сфере высшего образования // Мировая экон. и междунар. отношения. – 2005. – № 11. – С. 55 – 64.
169. Колшанский Г.В. Коммуникативная структура и структура языка. – М.: Наука, 1984. – 175 с.
170. Колшанский Г.В. Паралингвистика. - М.: Наука . 1974. - 80 с.
171. Комарова І.І. Формування у майбутніх учителів культури педагогічного спілкування: Автореф. дис. ...канд. пед. наук: 13.00.04. / Тернопіль. держ. пед. ун-т ім. В.Гнатюка. – Тернопіль, 2000. – 19 с.
172. Коменский Я.А. Избранные педагогические сочинения / Под ред. с библиографическим очерком и примечанием проф. А.А. Красновского. – М.: Гос. Уч.-пед. изд-во РСФСР, 1955. – 651 с.
173. Коменский Я.А., Локк Д., Руссо Ж.-Ж., Песталоцци И.Г. Педагогическое наследие / Сост. В.М. Кларин, А.Н. Джуринский. - М.: Педагогика, 1988. - 416 с.

174. Комлева В.В. Престиж государственной службы: проблемы социологических исследований таможенников. Дис. ... канд. соц. наук: 22.00.04, М. – 2000. – 196 с.
175. Коммуникация // Философский словарь / Под ред. И.Т.Фролова. – 5-ое изд. – М.: Политиздат, 1987. – 208 с.
176. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики / Під заг. ред. О.В. Овчарук. — К.: “К.І.С.”, Київ. — 112 с.
177. Компетентність саморозвитку фахівця: педагогічні засади формування у вищій школі. [Наук. ред., упорядк., авторство проф. Кічук Н.В.] — Ізмаїл: ІДГУ, 2007. — 236 с.
178. Комплексна програма підготовки державних службовців, затверджена Указом Президента України від 9 листопада 2000 р. № 1212/200.
179. Конопелько Е.В. Эмоциональный перлокутивный эффект и его интерпретация участниками коммуникации (на материале современного английского языка), Автореф. ...канд.филол.наук. – Л., 1991. – 16 с.
180. Концепція адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу: Ухв. постановою Кабінету Міністрів України від 16 08.1999 р. № 1496. – С.2.
181. Концепція модернізації діяльності митної служби України, затверджена наказом Державної митної служби України від 17.10.08 № 895.
182. Конькова О.М. Становление системы профессионального образования государственных служащих. Дис. ...канд. соц. наук, М., 1996. – 158 с.
183. Костюк Г.С. Навчальний виховний процес і психологічний розвиток особистості. – К.: Рад. школа, 1989. – 608 с.

184. Кремень В.Г. Ключові проблеми розвитку загальної середньої, дошкільної, позашкільної та професійно-технічної освіти // Освіта України. – 2000. – № 34.
185. Кремень В.Г. Національна освіта як соціокультурне явище // Учитель, 1999. – № 11 – 12.
186. Кремень В.Г. Система освіти в Україні: сучасні тенденції і перспективи // Професійна освіта: Педагогіка і психологія. Польсько-український журнал за ред. Тадеуша Левовицького, Іоланти Вільш, Івана Зязюна, Неллі Ничкало. Київ-Ченстохова., 2000. – № 2.
187. Крисюк С.В. Становлення та розвиток післядипломної освіти педагогічних кадрів в Україні: Автореф. дис... д-ра пед. наук:13.00.01 ; 13.00.04 / Київський ун-т ім. Тараса Шевченка. — К., 1996. — 48с.
188. Крупченко А.К. Построение образовательных программ в системе непрерывного профессионального образования сотрудников таможенных органов: на примере иноязычного обучения. Дис. ...канд. пед. наук: 13.00.08, М., 1999. – 222 с.
189. Кузьминов Н.Н. Психолого-акмеологические условия и факторы эффективного развития профессиональной культуры госслужащих. Дис. ...канд псих. наук: 1.00.13, М., 1999. – 176 с.
190. Кульчицька А. В. Активізація пізнавальних інтересів учнів-випускників загальноосвітніх шкіл: Дис... канд. психол. наук: 19.00.07 / Інститут психології ім. Г.С.Костюка АПН України. — К., 2000. — 201 арк.
191. Кулюткин Ю.Н., Сухобская Г.С., Божко Н.М., Бегали Л.Н. Образование взрослых на рубеже веков: вопросы методологии, теории и практики: В 4 т. / Российская академия образования; Институт образования взрослых / В.И. Подобед (науч.ред.), Г.С. Сухобская (ред.). — СПб.: Издательство ИОВ РАО, 2000 Т. 3, кн. 1 :

- Психологические основы образования взрослых. Образование взрослых: социально-психологические проблемы, поиски, решения (Кн.1). — 2000. — 183 с.
192. Курдюмов Г.С. Социокультурные факторы институциональных изменений в таможенной службе России. Дис. ...канд. соц. наук: 22.00.06, Ростов н/Д., 2002. — 152 с.
193. Куринная А.Ф. Психолого-педагогические аспекты формирования коммуникативных умений и навыков // // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: Зб. наук. пр./Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. — Київ-Запоріжжя. —2002. — Вип. 22. — 420 с.
194. Курлянд З.Н. Формирование и развитие профессиональной устойчивости учителя: Дис...д-ра пед. наук: 13.00.01 / Одесский педагогический ин-т им. К.Д.Ушинского. — О., 1992. — 353л.
195. Кухаренко В.Б. Управление модернизацией таможенной службы: Монография. — М., 1998.
196. Кучерявий О.Г. Теоретичні і методичні основи організації професійного самовиховання майбутніх вихователів дошкільних закладів і вчителів початкових класів. Дис. ... докт. пед. наук: 13.00.04. / Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. — К., 2002. — 392 с.
197. Кхштэнова Т.С. Развитие педагогической освіти у США (1990 Т.С. 2000 pp.). Дис. ... докт. пед. наук: 13.00.04.— К., 2002. — 577 с.
198. Лабутова И.В. Развитие общих коммуникативных умений у студентов-педагогов в условиях интенсивного обучения иностранному языку: Дис. ...канд. психол. наук. — М., 1990. — 222 с.
199. Лавринченко Н.М. Педагогіка соціалізації: європейські абриси. - К.: ВіРА ІНСАЙТ, 2000. - 444 с.
200. Леднев В.С. Содержание образования: сущность, структура,

- перспективи. – М.: Высш. шк., 1991. – 204 с.
201. Леонтьев А.А. Язык и разум. М.: Политиздат, 1965. – 128 с.
202. Леонтьев А.Н. Избранные психологические произведения: В 2-х Т. – М.: Педагогика, 1983. – Т.1 – 392 с., Т.2 – 320 с.
203. Лернер И.Я. Процесс обучения и его закономерности. – М.: Знание, 1980. – 96 с.
204. Лингвистический энциклопедический словарь/ Гл. Ред. В.Н. Ярцева, – М.: Советская энциклопедия, 1990. – 685 с.
205. Линенко А.Ф. Теорія і практика формування готовності студентів педагогічних вузів до професійної діяльності. Автореф....докт.пед.наук. – К., 1996. – 41с.
206. Лігоцький А.О. Система різнорівневої підготовки фахівців в Україні (теоретико-методологічний аспект): Автореф. дис... д-ра пед. наук: 13.00.04 / АПН України; Інститут педагогіки і психології професійної освіти. — К., 1997.
207. Лозбенко Л.А. Конвенциональная институализация таможенных служб как социальный фактор внешнеэкономической деятельности государств. Дис. ...докт. соц. наук: 22.00.04, М., 2000. – 287 с.
208. Лозовецька В.Т. Теоретико-методологічні основи професійного навчання молодшого спеціаліста сільськогосподарського профілю: Дис. ... докт. пед. наук: 13.00.04. / Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. – К., 2002. – 577 с.
209. Ломакина О.Е. Теория и практика проектирования методической системы обучения иностранным языкам (на материале становления будущего учителя иностранных языков): Автореф. дисс... докт. пед. наук. – Волгоград, 2002.
210. Луговий В.І. Про деякі принципи підготовки керівного персоналу державної служби // Вісник Української Академії державного управління при Президентіві України. – 1996. – №1. – С.14-23.

211. Луговий В.І. Реформування системи підготовки управлінських кадрів / Вісн. УАДУ. – 1998. – №1. – С. 25 – 34.
212. Лукашенко В. Історія виникнення комунікативного підходу. Основні тези. Моделі комунікативної компетенції//1997—2009 “Яндекс” www.ualogos.kiev.ua/fulltext.html?id=1228
213. Мадзігон, В. Безперервна освіта: науково-педагогічний аспект // Педагогічна газета. – Липень 2000. – № 7 (73). – Київ: АПН України, С. 1–2.
214. Маевская Л.Д. Die deutsche Sprache eine Brücke in der interkulturellen Kommunikation// Актуальні проблеми теорії комунікації та викладання іноземних мов / Вісник Харківського державного університету № 390, Харків: Константа, 1997, С. 89 – 91.
215. Майборода В.К. Вища педагогічна освіта в Україні: Історія, досвід, уроки (1917-1985): Монографія / за ред. В.І. Лугового. – К.: Либідь, 1992. – 196 с.
216. Майборода В.К. Наукові засади підвищення кваліфікації державних службовців в Україні // Вісн. УАДУ. – 1997. – №2. – С. 121–127.
217. Майборода С.В. Державне управління вищою освітою в Україні: структура, функції, тенденції розвитку (1917 – 1959 рр.): Монографія. – К.: Вид-во УАДУ. – 2000. – 308 с.
218. Максименко І.Г. Психологические основы формирования коммуникативных умений // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: Зб. наук. пр. / Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. – Київ – Запоріжжя. – 2002. – Вип. 25. – С. 92 – 96.
219. Максимов А.А. Индивидуализация процесса развития коммуникативных способностей у сотрудников таможенной службы. Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01, Челябинск, 2001. – 181 с.
220. Малаканова О.А. Имидж политического института как проблема

- социологического исследования. Дис. ...канд. соц. наук: 22.00.08, Самара, 1999. – 191 с.
221. Малицька І. Д. Тенденції розвитку глобальних освітніх мереж (зарубіжний досвід) // Інформаційні технології і засоби навчання: електронне наукове фахове видання. – 2008. – № 2 (6). – [WWW document]. URL <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/ITZN/em6/emg.html> (19.09.2008 р.).
222. Малицька О. В. Формування загальнозначущих компетенцій випускників ВНЗ у контексті Болонської декларації. – 16.06.2006р. – http://library.uipa.kharkov.ua/library/BD/BolonProz/3_Stati_iz_periodicheskikh_i_prodogaugshiesa_izdaniy/Form_zag.htm/
223. Матеріали конференції Всесвітньої митної організації 2007 з питань Партнерства в галузі митних академічних досліджень і розвитку (PICARD). [Електронний ресурс]. — [WWW document]. — URL http://incu.org/conference_2007picard.html
224. Матюшкин А.М. Концепция творческой одаренности / Вопр. психол. — 1989. — № 6.
225. Махмутов М.И. Организация проблемного обучения в школе: Книга для учителя. – М.: Просвещение, 1977. – 240 с.
226. Махов Е.Н. Проблема оценки кадрового института системы таможенных органов Российской Федерации. Дис. ...докт. соц. наук: 22.00.04, М., 2000. – 429 с.
227. Махов Е.Н. Управление деятельностью кадров федеральной таможенной службы Российской Федерации. Дис. ...канд. соц. наук: 22.00.04, М., 1995. – 158 с.
228. Медушевський А.Н. История русской социологии. – М.: Высш. шк., 1993. – 316 с.
229. Мегапост – 2008. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://www.management.web-standart.net/articles/1304/>

230. Мельник С.В. Коротка інформація про освітні та освітньо-кваліфікаційні стандарти у країнах ЄС, США, Канаді та РФ. Додаток 1. //Експертний висновок ДУ НДІ соціально-трудоких відносин на проект ЗУ "Про Національну систему кваліфікацій". – 2008. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.lir.lg.ua/ekspv.htm>. – Заголовок з екрану.
231. Мельников О. Значущість рівня підготовки державних службовців для ефективної роботи організації та службового зростання її співробітників // Вісн. УАДУ. – 2000. – №1. – С. 261 – 265.
232. Мельников О. Навчально-методичні аспекти та форми професійного навчання державних службовців // Вісн. держ. служби України. – 1998. – №1. – С. 61– 67.
233. Мельничайло В.Л., Пентилюк М.І., Рожило Л.П. Удосконалення змісту і методів навчання української мови., К.: Рад. школа, 1982.
234. Методика діагностики і формування професійної усталеності майбутніх вчителів / Уклад. І. М. Богданова та ін. – О.: Вид-во ПДПУ, 1993. – 242с.
235. Методика навчання іноземних мов у середніх навчальних закладах: Підручник/ кол. авторів під керівн. С. Ю. Ніколаєвої. – К.: Ленвіт, 1999. – 320 с.
236. Методические проблемы повышения эффективности психолого-педагогических исследований : Сб. науч. тр. / АПН СССР, НИИ общ. педагогики; [Редкол.: Н. Д. Никандров (отв. ред.) и др.]. – М. : АПН СССР, 1985. –156 с.; 20 см.
237. Методичні вказівки для викладачів щодо організації та проведення іспиту з іноземної мови для співробітників митної служби//Укладачі: Андріанова Л.В., Клочко О.О., Павленко О.О. – Дніпропетровськ: АМСУ, 2002. – 17 с.

238. Методичні вказівки щодо підготовки та проведення іспиту з іноземної мови для співробітників митної служби//Укладачі: Андріанова Л.В., Ключко О.О., Павленко О.О. – Дніпропетровськ: АМСУ, 2002. – 17 с.
239. Методичні рекомендації керівникам підрозділів митниці по наданню допомоги інспекторам, зарахованим в резерв на керівні посади номенклатури начальника митниці // 3 робочих матеріалів відділу по роботі з особовим складом Новгород-Сіверської митниці, 1998.
240. Мешкова И.В. Социальные факторы стабилизации государственной службы. Дис. ... канд. соц. наук: 22.00.04, М. – 2001. – 157 с.
241. Мижериков В.А. Психолого-педагогический словарь для учителей и руководителей общеобразовательных учреждений / Автор – составитель В.А. Мижериков. – Ростов н/Д.: изд-во “Феникс”, 1998. – 544 с.
242. Мікурія, Кунію. Лист Генерального секретаря ВМО до Академії митної служби України, липень 2008 р. //Архів Академії митної служби України. — 2008 р. — с. 1.
243. Милбруд Р.П., Максимова И.Р. Современные концептуальные принципы коммуникативного обучения иностранным языкам // Иностранные языки в школе. – 2000. – №4.
244. Мирошніченко Л.Ф. Формування професійної готовності студентів-філологів до викладання світової літератури: Автореф. дис. ...д-ра пед. наук: 13.00.02 / Нац. пед. ун-т ім. М.П. Драгоманова. – К., 2000. – 36 с.
245. Митниця інформує // 3 робочих матеріалів прес-центру Новгород-Сіверської митниці, 1997.
246. Міщик Л.І. Теоретико-методичні основи професійної підготовки соціального педагога у закладах вищої освіти. Дис. ...докт.пед.наук. – Запоріжжя, 1997. – 378с.

247. Модель профессиональных компетенций сотрудников как инструмент работы с персоналом [Электронный ресурс] / [Мегапорт](#). — 2009. — Режим доступа: [http:// www. management. web-standart.net/articles/1304/](http://www.management.web-standart.net/articles/1304/)
248. Моляко В.А. Психология конструктивной деятельности. М. 1983. – 134 с.
249. Морган Г. Имиджи организации/Morgan G. Images of organization. – L.: Sage publications, 1997. – 485 p.
250. Морозков С.В. Социальные факторы профессионально-трудовой деятельности государственных служащих. Дис. ... канд. соц. наук: 22.00.04, М., 1999. – 195 с.
251. Мудрик А.В. Общение как фактор воспитания школьника. – М.: Педагогика, 1984. – 112 с.
252. Мустакимов, Рафик. Курс на Евротаможню [Текст] / Р. Мустакимов, Ш. Мустакимов // Таможня. - 2007. - N7. - С. 24-25 (40 с.)
253. Навчально-тематичний план підвищення кваліфікації співробітників пасажирських відділень митних постів в аеропортах за напрямком “Митна справа”. К., 1998. - 4 с.
254. Національна Доктрина розвитку освіти України у ХХІ столітті // Освіта України. – 2002. – № 16. – С. 3–9.
255. Невірко Л.І.Формирование коммуникативной компетенции в рамках новой модели подготовки учителей английского языка. Научная электронная библиотека, 2003-2009. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [old.ipdd.ru/bibl/pedagog_razvitie/ p9_f002.doc](http://old.ipdd.ru/bibl/pedagog_razvitie/p9_f002.doc) -
256. Недопитанський М. Імідж країни – це дуже серйозно // Віче. – 2002. – № 2. –С. 28–30.
257. Немирич В.В. Основы психологи таможенной деятельности: Курс лекций. – М.: РИО РТА, 1995. – 60 с.
258. Нечаев Н.Н., Резницкая Г.И. Формирование коммуникативной

- компетенции как условие становления профессионального сознания специалиста// Вестник УРАО. —2002. —№ 1, С .3 – 21.
259. Ничкало Н.Г Неперервна професійна освіта: міжнародний аспект. С. 274 – 318. // Неперервна професійна освіта: проблеми, пошуки, перспективи: Монографія / За ред. І.Я.Зязюна / Київ: Вид-во “Віпол”. – 2000. – 636 с.
260. Ничкало Н.Г. Неперервна професійна освіта як філософська та педагогічна категорія // Неперервна професійна освіта: теорія і практика // Науково-методичний журнал, 2001. – Випуск 1. – 224 с.
261. Ніколаєва С.Ю., Петрашук О.П., Бражник Н.О. Ступенева система освіти в Україні та система навчання іноземних мов/ Бібліотечка журналу “Іноземні мови”.– К.: Ленвіт, 1996. – Вип.1. – 89 с.
262. Ніколаєва С.Ю., Шерстюк О.М. Процеси вивчення та викладання іноземних мов // Іноземні мови. – 2000, № 3, С. 50 – 55.
263. Ніколаєва С.Ю., Шерстюк О.М. Рівні володіння іншомовним мовленням // Іноземні мови. – 2000, № 2, С. 69 – 72.
264. Носенко Э.Л. ЭВМ в обучении иностранным языкам в вузе. – М.: Высш. Шк., 1988. – 104 с.
265. Образование и подготовка на протяжении всей жизни: мост в будущее //Образование для XXI столетия / Материалы Второго Международного Конгресса ЮНЕСКО по техническому и профессиональному образованию. – Сеул, Республика Корея. – 1999. – 26-30 апреля. – Астана. – 88 с.
266. Обучение и подбор персонала немецкого таможенного ведомства // Материалы семинара для работников Таможенного управления Украины с 27 апреля по 1 мая 1998 г. в Днепропетровске, – 20 с.
267. Общие выводы и рекомендации международного семинара “Трудоустраиваемость в контексте Болонского процесса” (Employability in the Context of the Bologna Process). Блед/ Словения,

- 21–23 октября 2004 года // Болонский процесс: середина пути. Под ред. В.И. Байденко. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов. Российский Новый Университет, 2005. – С. 196 – 198.
268. Овчарук О. В. Компетентності як ключ до оновлення змісту освіти // Стратегія реформування освіти в Україні. – Київ: “К.І.С.”, 2003. — 296 с.
269. 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.nbuuv.gov.ua/e-journals/ITZN/em1/emg.html> (19 вересня 2008 р.).
270. Ожегов С.И. Словарь русского языка. – М.: Русский язык, 1984. – 798 с.
271. Олійник В.В. Теоретико-методологічні засади управління підвищенням кваліфікації педагогічних працівників профтехосвіти: Автореф. дис... д-ра пед. наук: 13.00.01 [Електронний ресурс] / В.В. Олійник; Нац. пед. ун-т ім. М.П.Драгоманова. — К., 2004. — 46 с. — укр.
272. Онищук В.О. Організація навчання старшокласників. – К., 1978. – 128 с.
273. Орешкина Л.И. Диалог культур в профессиональном становлении личности учителя: Автореф.дис... канд. пед. наук: 13.00.01 / Моск.гос.пед.ун-т. – М., 1996. – 17 с.
274. Освіта України, 5 травня 1999 р.
275. Основи митної справи: Навч. посіб./ За ред. П.В.Пашка. – 2-ге вид., перер. і доп. – К.: Т-во “Знання”, КОО, 2002. – 318 с.
276. Основы политической элитологии: Учеб. пособ. / Г.К. Ашин, А.В. Понеделков, В.Г. Игнатов, А.М. Старостин. – М.: ПРИОР, 1999. – 304

- с.
277. Особистісний аспект культуромовної діяльності// [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.ukrlit.vn.ua/article/1087.html/>
278. Остин Дж. Л. Слово как действие // Новое в зарубежной лингвистике, вып. 17: Теория речевых актов. – М.: Прогресс, 1986. С. 22 – 129.
279. Павленко Е.А. Модель связи организации со средствами массовой информации // Актуальні проблеми підготовки фахівців для митної служби на сучасному етапі. – Дніпропетровськ., 1998, ч.ІІ. – С. 88 – 90.
280. Павленко Е.А. Один из путей повышения роли иностранного языка в подготовке специалистов инженерно-технического профиля // Пути совершенствования преподавания иностранных языков и повышения их роли в гуманитарном образовании студентов. Сб. научных трудов, Дніпропетровськ: ДДУ, 1993. – С. 144 – 146.
281. Павленко Е.А. Средства выражения контактной функции высказывания в современном немецком языке: Дис... канд. филол. наук: 10.02.04. – Одесса, 1993. – 174 с.
282. Павленко Е.А. Средства выражения контактной функции высказывания в современном немецком языке//Автореф. дис... канд. филол. наук. – Одесса, 1993. – 17 с.
283. Павленко Е.А. Требования к подготовке специалистов информационно-аналитических отделов // Актуальні проблеми підготовки фахівців для митної служби на сучасному етапі. – Дніпропетровськ., 1998, ч.ІІ. – СС.88–90.
284. Павленко Е.А. Язык таможенного документа и его место в коммуникации // Когнитивные стратегии языковой коммуникации. Доклады Международной научной конференции. – Симферополь: Изд-во Таврического экологического института, 1998. – С. 114 –

- 118.
285. Павленко О.О. Аналіз проекту Open Sesame для України: спроба оцінки рівня професійно-орієнтованих знань з іноземних мов // Збірник наукових праць Бердянського державного педагогічного університету (Педагогічні науки). / Укладачі В.Й. Борисенко, К.О. Баханов, П.В. Дмитренко. – № 4. – Бердянськ: БДПУ, 2002. – С. 118 – 128.
286. Павленко О.О. Відповідність структури комунікативних умінь багаторівневій моделі управлінських функцій // Теоретичні питання освіти та виховання: Збірник наукових праць. Випуск 19. – Київ: Видавничий центр КНЛУ, 2002. – 179 с.
287. Павленко О. О. Компетенція і компетентність: сутність, функції, структура // Збірник наукових праць Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка.- Випуск № 19.-К. ВІКНУ, 2009. – С.231-236 .
288. Павленко О.О. Комунікативна підготовка фахівців у системі неперервної професійної освіти митників, С. 77 – 83 // Педагогіка і психологія професійної освіти: Науково-методичний журнал / Гол. ред. Н.Г. Ничкало. – Львів. – 2003. – № 6. – 206 с.
289. Павленко О.О. Комунікативний аспект професійної підготовки кадрів у призмі кваліфікаційних характеристик (на прикладі Державної митної служби України) // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: Зб. наук. пр./ Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. – Київ – Запоріжжя. – 2003. – Вип. 28. – 417 с.
290. Павленко О.О. Концептуальна модель організації комунікативної підготовки фахівців митної служби України. // Митна політика України в контексті європейського вибору: проблеми та шляхи їх вирішення: Матеріали науково-практичної конференції. –

- Дніпропетровськ: Академія митної служби України, 2003. – С. 240-241.
291. Павленко О.О. Концептуальні підходи до застосування технологій відкритої освіти та дистанційного навчання в системі професійної освіти митників//Інформаційні технології і засоби навчання: електронне наукове фахове видання [Електронний ресурс] / Гол. ред.: В.Ю. Биков; Ін-т інформ. технологій і засобів навчання АПН України, Ун-т менеджменту освіти АПН України. - 2008. - № 3(7). – Режим доступу <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/ITZN/em7/content/08rooero.html> - Заголовок з екрана.
292. Павленко О.О. Методичні вказівки щодо складання іспиту з іноземної мови працівниками митних органів України (німецька мова). – Дніпропетровськ: АМСУ, 1999. – 17 с.
293. Павленко О.О. Методичні підходи до вивчення іноземних мов у процесі професійної підготовки митників, с. 289 – 294// Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: Зб. наук. пр./ Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. – Київ – Запоріжжя. – 2002. – Вип. 22. – С. 289 – 294.
294. Павленко О.О. Модель комунікативної компетенції фахівців митної служби // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: Зб. наук. пр./ Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. – Київ – Запоріжжя. – 2004. – Вип. 30. – С. 430 – 434.
295. Павленко О.О. Нові методичні підходи до навчання іноземної мови в Академії митної служби України // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: Зб. наук. пр./ Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. – Київ – Запоріжжя. – 2003. – Вип. 27. – С. 294 – 298.
296. Павленко О.О. Педагогічні інновації в контексті митних служб// Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і

- пошуки: Зб. наук. пр./ Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. – Київ – Запоріжжя. – 2003. – Вип. 29. – с, 375 – 379.
297. Павленко О.О. Підвищення кваліфікації: сутність та шляхи її реалізації (на прикладі Державної митної служби України), С. 47-53 // Проблеми педагогічних технологій: Зб. наук. пр., Вип. 1 (26). / Гол. ред. В. Зубович – Луцьк: Волинський держ. ун-т ім. Л. Українки. – 2004. – 240 с.
298. Павленко О.О. Програма дисципліни “Німецька мова”. – Дніпропетровськ: АМСУ, 1998. – 12 с.
299. Павленко О.О. Професійні стандарти Всесвітньої митної організації як механізм імплементації рамкових стандартів безпеки SAFE // Збірник наукових праць Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка. — Випуск № 17. — К. ВІКНУ, 2009. — С. 231–236.
300. Павленко О.О. Робота митниці // Методичні розробки для роботи з текстами фахового спрямування. – Дніпропетровськ: АМСУ, 2000. – 52 с.
301. Павленко О.О. Розвиток та становлення системи безперервної професійної освіти фахівців митної служби, С. 365–369 // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: Зб. наук. пр. / Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. – Київ – Запоріжжя. – 2002. – Вип. 24. – 414 с.
302. Павленко О.О. Стан сформованості мовної компетенції абітурієнтів і вимоги сьогодення // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: Зб. наук. пр./ Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. – Київ – Запоріжжя. – 2003. – Вип. 26. – 406 с.
303. Павленко О.О. Становлення іміджу навчального закладу нового типу // Неперервна професійна освіта: теорія і практика: Науково-методичний журнал. Вип. 1 (5), Київ: Видавництво МФНаУКМА. – 2002. – С. 54 –

- 60.
304. Павленко О.О. Стратегії мовної освіти в Україні в руслі загальноєвропейських Рекомендацій Ради Європи // Творча особистість учителя: проблеми теорії і практики: Збірник наукових праць / Ред. кол. Гузій Н.В. (відп. ред.) та інші. – Вип. 10. – К., НПУ, 2003. – С. 74 – 80.
305. Павленко О.О. Сучасна неперервна освіта: пошуки нової моделі розвитку, С. 43–47 // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: Зб. наук. пр./ Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. – Київ – Запоріжжя. – 2002. – Вип. 25. – 406 с.
306. Павленко О.О. Сучасні тенденції розвитку професійної освіти працівників митних служб України та Німеччини, С. 277–284 // Діалог культур: Україна у світовому контексті: Філософія освіти: Збірник наукових праць / Під заг. ред. С.О. Черепанової. – Львів: Видавництво “Сполом”, – 2003. – Вип. 8. – 480 с.
307. Павленко О.О. Теорія і практика навчання ділової комунікації: Монографія. – Київ – Дніпропетровськ: АМСУ. – 2003. – 243 с.
308. Павленко О.О. Утрата комунікативних здібностей індивідуума в інформаційному віці як нова педагогічна проблема // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: Зб. наук. пр./ Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. – Київ – Запоріжжя. – 2002. – Вип. 23. – 369 с.
309. Павленко О.О. Формування іміджу митних установ як актуальна форма професійної комунікації // Збірник наукових праць Уманського державного університету імені Павла Тичини / Гол. ред. В.Г. Кузь. – К.: Міленіум.– 2004. – С. 136 – 142.
310. Павленко О.О., Плахотнік О.В. Структура і зміст комунікативно-професійної компетенції фахівців керівної ланки // Проблеми гуманізму і освіти. Збірник матеріалів науково-методичної

- конференції, м. Вінниця, 21 – 22 травня 2002 р. В 2-х томах. Том 2. – Вінниця: Універсум – Вінниця. – 2002. — С. 173 –178.
311. Павленко О.О., Позднякова І.Ю. Просто о сложном или Как можно легко запомнить формы немецких глаголов // Иноземні мови, № 3, 1996, С. 23 – 27.
312. Павленко О.О., Ревізонська Н.В. Методичні вказівки для самостійної роботи “Deutsch nach Englisch”. – Дніпропетровськ: АМСУ, 2006. – 46 с.
313. Падучева Е.В. Прагматические аспекты связности диалога // Изв. АН СССР. Сер. лит. и яз., № 4, Т.42 – 1982. – С. 305 – 313.
314. Паламар Л.М. Лінгводидактичні основи формування україномовної особистості: Монографія. Київ, 1997. – С. 235.
315. Паламар Л.М. Функціонально- комунікативний принцип формування мовної особистості: Дис... д-ра пед. наук: 13.00.02 / Національний держ. педагогічний ун-т ім. М.П. Драгоманова. – К., 1997. – 361л. – л. 343 – 361.
316. Паламарчук В.Ф. Як виростити інтелектуала. – Тернопіль.: “Навчальна книга. – Богдан”, 2000. – 152 с.
317. Пам’ятка наставнику новоприйнятого працівника// 3 робочих матеріалів відділу по роботі з особовим складом Новгород-Сіверської митниці, 1998.
318. Панкратов А.В. Акмеологические факторы продуктивной профессиональной деятельности сотрудников таможенной службы. Дис. ...канд. псих. наук:19.00.13, М., 2001. – 251 с.
319. Парфенова З.А. Самоменеджмент персонала госслужбы как фактор развития конструктивных основ духовной жизни общества, Дис. ... канд. соц. наук: 22.00.04, Новосибирск, 1999. – 187 с.
320. Парыгин Б.Д. Анатомия общения: Учеб. пособие. — С.Пб., 1999. – 301с. – 152 с

321. Парыгин Б.Д. Социальная психология: Проблемы методологии, истории и теории / Санкт-Петербургский гуманитарный ун-т профсоюзов. –С.Пб., 1999. – 592с. – (Новое в гуманитарных науках; Кн.4).
322. Пассов Е.И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению: Пос. для учителей иност. языка. – М.: Просвещение, 1985. – 208 с.
323. Педагогика профессионального образования // Уч. пос. для студ. высших уч. заведений / Е.П.Белозерцев, А.Г.Пашков; под ред. ВА.Сластенина. — М., 2004. — 386 с.
324. Педагогічна майстерність: Підручник / І.А. Зязюн, Л.В. Карамущенко, І.Ф. Кривонос та ін./ За ред. І.А. Зязюна. – К.: Вища школа, 1997. – 349 с.
325. Педагогічний словник / За редакцією дійсного члена АПН України Ярмаченка М.Д. — К.: ПЕДАГОГІЧНА ДУМКА, 2001. — 516 с.
326. Петракова Т.И. Ценностный потенциал базового образования в духовно-нравственном воспитании учащихся. — М., 2002. — 281 с.
327. Петровський А.В. Ярошевский М.Г. Психология: Учебник для студентов высш. пед. уч. заведений. – 3-е изд., стереотип. – М.: Издательский центр “Академия”, 2002. – 512 с.
328. Печенева Т.А. Коммуникативная стратегия обучения русскому языку // Педагогика, № 4. — 2003.
329. Пехота О.М. Особистісно орієнтована освіта і технології, С. 22 // Неперервна освіта: проблеми, пошуки, перспективи: Монографія / За ред. І.Я.Зязюна / Київ: Вид-во “Віпол”. – 2000. – С. 274 – 318.
330. Пилипчук А.Ю. Реформування освіти та інформатизація: основні проблеми і підходи до їх вирішення. — 2008, С. 196–198. Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/ITZN/em5/emg.html>

331. 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.
332. Підсумки роботи митних органів України у 2006 році. Інформаційно-аналітичний збірник. — Київ: ДМСУ, 2007. — 99 с.
333. Підсумки роботи митних органів України за 2007 рік. Інформаційно-аналітичний збірник. — Київ: ДМСУ, 2007. — 77 с.
334. Підсумки роботи митних органів України за 2008 рік. Інформаційно-аналітичний збірник. — Київ: ДМСУ, 2008. — 77 с.
335. Пикельная В.С. Теория и методика моделирования управленческой деятельности (школоведческий аспект): Дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01. – Кривой Рог, 1993. – 374с.
336. Піхота, Ганна. Что эксперты говорят о компетенциях. [Електронний ресурс]/Trainings.ua. — 21.10.2008. — Режим доступу: <http://www.trainings.ua/articles/id80>.
337. План дій щодо реалізації пріоритетних положень Програми інтеграції України до Європейського Союзу в 2002 році: Затв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28.01.2002 р. № 34-р. – С.35.
338. Платонов К.К. Занимательная психология. – [4-е изд., перераб.]. – М.: Молодая гвардия, 1986. –222 с.
339. Плахотнік О.В. Розвиток геоекологічної освіти в Україні. Дис. ...докт. пед. наук: 13.00.04. – К. – 1998. – 464 с.
340. Плахотнік О.В., Безносюк О.О. Професійна підготовка педагогів-геоекологів: навчально-методичний посібник. – К.: “ЕксОб”, 2001. – 248 с.
341. Погиба И.Н. Таможенная политика как инструмент обеспечения

национальной безопасности Российской Федерации. Дис. ... канд. соц. наук: 22.00.04, М., 2002. – 157 с.

342. Подготовка и повышение квалификации таможенников разных карьер с точки зрения их содержания и дидактики/методики обучения // Материалы семинара для работников Таможенного управления Украины с 27 апреля по 1 мая 1998 г. в Днепропетровске. – С.24.
343. 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.
344. Положення про освітньо-кваліфікаційні рівні (ступеневу освіту) // Постанова Кабінету Міністрів України від 20 січня 1998 р. № 65.
345. Положення про запровадження щорічної системи оцінок виконання державними службовцями – працівниками митних органів своїх обов'язків і завдань // 3 робочих матеріалів Управління по роботі з особовим складом ДМСУ, 2003.
346. Положення про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів Державної митної служби України: Проект. – 18 с. / На виконання Програми вдосконалення кадрового забезпечення митних органів та Заходів з її виконання, затв. наказом ДМСУ від 11.02.02 № 83 // Електронна пошта Державної митної служби України від 21.11.2002 р. № 11|5 – 17 – 11430 – ЕП.
347. Положення про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації особового складу митної служби України // Наказ Державної митної служби України від 07.07.2003 р., №439. – 22 с.
348. Положення про формування кадрового резерву керівного складу митних органів України // Додаток №1 до наказу Державної митної служби України від 17.04.1997 р., №17, с. 2.

349. Порядок вивчення працівниками митних органів України іноземних мов, виплати грошової надбавки за володіння ними та використання їх у роботі, затверджений наказом ДМСУ №100 від 17 лютого 1999 р.
350. Порядок применения Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов, служащих: Прил. А к постановлению Министерства труда РФ от 09.02.2004 № 9. – П.5.
351. Потапов В.В. Теоретические проблемы и отдельные методы, с.18 // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. РЖ №1. Серия 6. – М., 1998. – 143 с.
352. Почепцов Г.Г. Имидж от фараонов до президентов. – К.: Изд-во “АДЕФ–Украина”, 1997. – 322 с.
353. Почепцов Г.Г. Профессия: имиджмейкер. – 2-е изд., испр. И доп. – К.: ИМСО МО Украины, НВФ “Студцентр”. – 1998. – 256 с.
354. Пояснювальна записка про роботу відділу по роботі з особовим складом Новгород-Сіверської митниці в 1 півріччі 1998 року. – 1 с.
355. Правила прийому на навчання до Української Академії державного управління при Президентіві України, Дніпропетровський філіал. – 1998 р.
356. Примерные системно-комплексные планы непрерывного повышения квалификации и мастерства работников общеобразовательной школы / Отв. ред. В.И. Маслов. – К.: ЦИУУ, 1988. – Ч.1. – 160 с.
357. Примірний перелік загальних критеріїв та показників якості роботи державного службовця – працівника митних органів // Додаток 2 до Форми бланку щорічної оцінки // Форма бланку щорічної оцінки виконання державним службовцем – працівником митних органів посадових обов’язків і завдань, ДМСУ, 2003.
358. Приходько В. М., Приходько М. І. [Електронний ресурс]. — Режим доступа: [//sites.zhu.edu.ua/news.php?start=820&site_id=17&lang=ukr](http://sites.zhu.edu.ua/news.php?start=820&site_id=17&lang=ukr)
359. Проект ООН по глобальному обучению и преподаванию «Школьный

- Киберавтобус». – <http://www.un.org/Pubs/CyberSchoolBus>.
360. Про комісію/Рекламний сайт//Університет ім. Грінченка. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.kmpu.edu.ua/index.php?view=article&catid=287:2008-07-04-07-31-41&.
361. Програма навчальної дисципліни „Українська мова”./ Міністерство освіти і науки України http://www.univ.uzhgorod.ua/dep/biolog/bio_biblio/Kredit-modylna/Agronomy/fizika.htm/
362. Про державну митну службу України: Указ Президента України від 11.06.96 р. № 1145/96 // Основні нормативні акти митної служби України. – Дніпропетровськ: АМСУ, 1998.
363. Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні: Закон України // Відомості Верховної Ради України, ст. 2.
364. Про заснування Східних зональних курсів (м. Харків): Наказ Державного митного комітету від 25.12.92 р. № 242.
365. Про заснування Центральних курсів підготовки та перепідготовки працівників митних установ (м. Київ): Наказ Державного митного комітету України від 22.05.92 р. № 105.
366. Про затвердження Концепції модернізації діяльності митної служби України: Наказ Держмитслужби України від 17 жовтня 2006 р. № 895.
367. Про Комплексну програму підготовки державних службовців: Указ Президента України від 09 листопада 2000 р. № 1212/200.
368. Про ліквідацію Київських зональних курсів Інституту підвищення кваліфікації Митного комітету СРСР: Наказ № 18 Митного комітету СРСР від 30.01.1992 р.
369. Про ліквідацію Київського центру підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів Державної митної служби України: Наказ Держмитслужби України від 08 жовтня 2008 р. № 1115.
370. Про ліквідацію Південних зональних курсів (м. Одеса), Східних

- зональних курсів (м. Харків), Карпатських зональних курсів (м. Ужгород), Західних зональних курсів (м. Львів): Наказ Державної митної служби України від 08.06.98. р. № 328.
371. Про ліквідацію Південно-Східних зональних курсів: Наказ Державної митної служби України від 25.02.97 р. № 85.
372. Про національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 р. № 74.
373. Про організацію роботи із засобами масової інформації: Наказ ДМСУ № 502 від 11.09. 2000 р. // 22/1 – 3343 – ЕП.
374. Про приєднанням України до протоколу про внесення змін до Міжнародної конвенції про спрощення та гармонізацію митних процедур: Закон України від 05.10.2006 р., який набрав чинності 01.11.2006 р.
375. Про Програму вдосконалення кадрового забезпечення митних органів та Заходи з її виконання: Наказ Державної митної служби України від 11.02.02 р. № 83.
376. Про реорганізацію відомчих навчальних закладів Державної митної служби України: Наказ Державної митної служби України від 31.12.96 р. № 595.
377. Про розроблення державних стардартів вищої освіти: Постанова Кабінету Міністрів України № 1247 // Освіта України. — 1998. — № 34.
378. Про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців: Указ Президента України від 30 травня 1995 р. № 398 // Вісн. держ. служби України. – 1995. – № 2. – С. 30–31.
379. Про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців: Концепція Закону, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25 грудня 2002 р. № 727-р.
380. Про складання галузевих кваліфікаційних іспитів//Наказ Голови

Державної митної служби України № 767 від 26 грудня 2000 р.

381. Про створення Академії митної служби Державного митного комітету України: Наказ Державного митного комітету України від 05.07.96 р. № 302.
382. Про створення Західних зональних курсів: Наказ Державного митного комітету від 18.08.92 р. № 165.
383. Про створення Київських зональних курсів Інституту підвищення кваліфікації Митного комітету СРСР: Наказ № 153 Митного комітету СРСР від 18.07.1990 р.
384. Про створення Коледжу Академії митної служби України: Постанова Кабінету Міністрів від 06.07.98 р. № 1009.
385. Про створення Коледжу Академії митної служби: Спільний наказ Міністерства освіти і Державної митної служби від 30.07.98 р. № 281/454.
386. Про створення курсів підготовки та перепідготовки працівників митних установ (м. Київ): Наказ Державного митного комітету України від 10.02.92 р. № 26.
387. Про створення на базі Львівського відділення Західних зональних курсів Львівських зональних курсів як філії Учбового центру (м. Київ): Наказ Державного митного комітету від 23.08.95 р. № 395.
388. Про створення національної системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців митної справи: Указ Президента від 23.03.98 р. № 216/98.
389. Про створення Південних зональних курсів: Наказ Державного митного комітету від 25.03.92 р. № 66.
390. Про створення Південних зональних курсів: Наказ Державного митного комітету від 06.04.92 р. № 71.
391. Про створення Південно-східних зональних курсів (м. Донецьк) як філії Учбового центру (м. Київ): Наказ Державного митного комітету

- від 15.09.95 р. № 453.
392. Про створення Українського центру дистанційної освіти: Наказ Міністерства освіти і науки від 07.07.2000 р. № 293.
393. Про створення Учбового центру підвищення кваліфікації та перепідготовки працівників митних органів (м. Київ) із філіями: Південні зональні курси (м. Одеса); Східні зональні курси (м. Харків); Західні зональні курси (м. Ужгород) з відділенням у м. Львові: Наказ Державного митного комітету від 04.01.94 р. № 3.
394. Про створення Хмельницького учбового центру перепідготовки та підвищення кваліфікації особового складу митних установ: Наказ Державного митного комітету України від 14.02.1993 р. № 330.
395. Про утворення Державного науково-дослідного інституту митної справи: постанова Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 852.
396. Проблемы методологии системного исследования / Под ред. И.В. Блауберга, В.Н. Садовского, В.Г. Юдина, — М., 1970.
397. Програма кадрового забезпечення державної служби, затверджена Указом Президента України від 10 листопада 1995 р. № 1035.
398. Програми сертифікації Центру розвитку професійних стандартів. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.uamdbe.org.ua/eng/news/?id=140>. — Заголовок з екрану.
399. Програмно-методичне забезпечення підвищення кваліфікації державних службовців. Перспективи співпраці в цьому питанні з вищими навчальними закладами України // Актуальні проблеми підвищення кваліфікації державних службовців України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. 19-20 вересня 1996 року. - Київ: Українська Академія державного управління при Президентові України, 1996. - С. 159.
400. Проект Державного освітнього стандарту з іноземної мови/За

- ред.С.Ю. Ніколаєвої. – К.: Ленвіт, 1998. – 32 с.
401. Проект концепції Закону України “Про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців”: На виконання Комплексної програми підготовки державних службовців, затвердженої Указом Президента України від 09.11.2000 року № 1212 // Матеріали до наради керівників кадрових служб центральних органів виконавчої влади, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, керівників навчальних закладів загальнонаціональної системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців, 7 лютого. — К.: Головне Управління державної служби України. — 2002.
402. Проект Положення про післядипломну освіту в Україні, Міністерство освіти і науки України, 2002. — 12 с.
403. Пропозиції до Концепції та проектних положень Закону України “Про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування”, п. 11.2., розроблені Інститутом підвищення кваліфікації керівних кадрів, рішення Вченої ради Академії від 30 листопада 2000 р., протокол № 57/11.
404. Пропозиції ДРІДУ УАДУ до концепції Закону України “Про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців”// Матеріали наради з обговорення концепції Закону України “Про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців”, Дніпропетровськ, 4 лютого 2003 р. – 3 с.
405. Профессиональная педагогика: Учебник для студентов, обучающихся по педагогическим специальностям и направлениям. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Ассоциация “Профессиональное

- образование”, 1999. – 904 с.
406. Психолого-педагогический словарь для учителей и руководителей общеобразовательных учреждений / Авт. – сост. В.А. Мижериков. – Ростов н/Д.: изд-во “Феникс”, 1998. – 544 с.
407. Рибалка В.В. Особистісний підхід у профільному навчанні старшокласників: Монографія / За ред. Г.О. Балла. – К.: ІППО АПН України, 1998. – 160 с.
408. Ройко Л.Л. Активізація пізнавальної діяльності слухачів підготовчого відділення, зорієнтованих на здобуття педагогічної професії: Дис... канд. пед. наук: 13.00.01 / Волинський держ. ун-т ім. Лесі Українки. — Луцьк, 1998. — 180л. — л. 158–174.
409. Романишина Л.М. Система поетапного контролю навчальної діяльності студентів педагогічних університетів за модульно-рейтинговою технологією навчання з дисциплін природничого циклу: Дис... д-ра пед. наук: 13.00.04 / Національний аграрний ун-т. — К., 1997. — 417л. — л.329–358.
410. Романов А.А. Прагматические особенности перформативных высказываний // Прагматика и семантика синтаксических единиц. – Калинин, 1984. С. 86 – 92.
411. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. С.-Пб.: Питер, 2002. – 720 с.
412. Руководство пользователя ECTS [Текст] : ECTS users' guide, European credit transfer a. accumulation system a. the diploma suppl.//“Болонский процесс: середина пути”/Под науч. ред. В.И. Байденко: [пер. с англ.]. - М. ; Уфа : Исслед. центр проблем качества подгот. специалистов, 2005. - 68 с.: табл. - (Проблемы качества образования). - В надзаг.: М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. агентство по образованию, Исслед. центр проблем качества подгот. специалистов..., Уфим. гос. авиац. техн. ун-т//Материалы XV

Всерос. науч.-метод. конф. “Актуальные проблемы качества образования и пути их решения в контексте европейских и мировых тенденций”.

413. Русская грамматика. – Т.2. – Синтаксис. – М.: Наука, 1980. – 86 с.
414. Рыжов В.В. Иноязычные способности: Учебное пособие. – Нижний Новгород, 2001.
415. Сагач Г.М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації. Навч. посібник. – К., 2003. – 255 с.
416. Сафонова В.В. Изучение языков международного общения в контексте диалога культур и цивилизаций. – Воронеж: Истоки, 1996. – 237 с.
417. Семиченко В.А. Психологічний компонент професійної підготовки сучасного спеціаліста // Система неперервної освіти: здобутки, пошуки, проблеми: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Чернівці, 1996. – С. 6 – 10.
418. Сергеев Н.К. Непрерывное образование: Концепция и технологии учебно-научно-педагогических комплексов (Вопр. теории): Монограф. С.Пб., Волгоград, 1997. – 166 с.
419. Серль Дж. Метафора // Теория метафоры: Сборник / Под ред. Н.Д.Арутюновой и М.А.Журинской. – М.: Прогресс, 1990. – 512 с.
420. Селевко Г. К. Современные образовательные технологии: Учеб. пособ. – М.: Нар. образование, 1998. – 256 с.
421. Серьогін С.М. Державний службовець у відносинах між владою і суспільством: Монографія. – Д.: ДРІДУ НАДУ при Президентові України, 2003. – 456 с.
422. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. – СПб.: ООО “Речь”, 2001. – 350с.
423. Симоненко, Т. Професійна комунікативна компетенція вчителя-словесника: сутність, структура, критерії поняття // Рідна школа. –

2004. – № 9. – С. 12-16.
424. Синьов В.М., Радов Г.О., Кривуша В.І., Беца О.В. Педагогічні основи ресоціалізації злочинців. – К. : Леся, 1997. – 272с.
425. Синяева И.М. Паблик рилейшнз в коммерческой деятельности: Учебник / Под ред. проф. Г.А. Васильева. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 287 с.
426. Сисоєва С.О. Педагогічна творчість: Монографія. Х.-К.: Книжкове видавн. “Каравела”, 1998. – 150 с.
427. Системи навчання у державному управлінні: Франція, Німеччина, Іспанія, Об’єднане Королівство. Педагогічне досьє: Підготовка та підвищення кваліфікації державних службовців (Проект Тасіс “Реформа та розвиток державного управління в Україні”) // Міжнародний інститут державного управління (Франція), Київ. – 1996. – 119 с.
428. Сікорський П. Технологізація навчання і проблеми засвоєння знань, С. 57 – 70. // Діалог культур: Україна у світовому контексті. Філософія освіти: Зб. наук. праць / Ред кол. І.А. Зязюн (голов. ред.), С.О. Черепанова (упоряд. і відп. ред.), Н.Г. Ничкало, С.О. Сисоєва та ін. – Львів: Видавництво “Сполом”, 2002. – Вип.8. – 384 с.
429. Скворцов С.Ю. Математические методы в психологии: Метод. пособ. – Киров: Вятск. социал.-економ. ин-т. – 1999. – 69 с.
430. Смирнова Е.С. Пути формирования модели специалиста с высшим образованием. – Л.: ЛГУ, 1977. – 136 с.
431. Советский энциклопедический словарь./ Гл.ред. А.М. Прохоров. — М.: Советская энциклопедия, 1983. — 1600 с.
432. Соловова Е.Н. Методика обучения иностранным языкам. Базовый курс лекций. – М., 2002.
433. Софронова О.В. Социально-психологическая компетентность работников таможенной службы. Дис. ...канд. псих. наук: 19.00.05,

- Санкт-Петербург, 1998. – 225 с.
434. Спільнота навчаючої мережі (CLN) Community Learning Network. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.cln.org/index.html>. — Заголовок з екрана.
435. Степашкина Л.Ю. Развитие загальних навчальних умінь і навичок як ключової освітньої компетенції // Матеріали дистанційного методологічного семінару “Ключові й предметні компетенції в шкільній освіті”. — М., 2005. — С. 16–25.
436. Стефаненко П.В. Теоретические и методические основы дистанционного обучения в высшей школе: Дис. ...докт. пед. наук: 13.00.04. — К. — 2002. — 470 с.
437. Стратегія реформування освіти в Україні: Рекомендації з освітньої політики. — К.: “К.І.С.”, 2003. — 296 с.
438. Стрельников В.Ю. Професійна компетентність вчителя //Актуальні проблеми безперервного підвищення кваліфікації педагогічних кадрів України в умовах становлення національної школи: Збірник статей /За ред. С.В.Крисюка.. — К., 1992. — С. 44–45.
439. Ступарик Б. М. Развитие шкільництва Галичини (1772-1939 рр.): Дис... д-ра пед. наук: 13.00.01 / Прикарпатський ун-т ім. В.Стефаника. — Івано-Франківськ, 1995. — 494 л.
440. Субетто А.И. Квалитология образования. — СПб. — М., 2000. — 200 с.
441. Сухомлинский В.А. Об умственном воспитании / Сост. Авт. Вступ. Статьи М.И. Мухин. — К.: Рад. шк., 1983. — 224 с.
442. Сущенко Т.И. Педагогический процесс во внешкольных учреждениях. — К.: Рад. школа, 1986. — 118 с.
443. Талызина Н.Ф. Практикум по педагогической психологии: Учебное пособие для студентов высш. пед. уч. заведений. — М.: Издательский центр “Академия”, 2002. — 192 с.

444. Тимченко Н.С. Формування професійно-етичних якостей майбутніх службовців-митників: Дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Центральний ін-т післядипломної педагогічної освіти АПН України. – К., 2003. – 196 с.: табл.
445. Тимченко Н.С. Формування професійно-етичних якостей у майбутнього фахівця митної служби // Неперервна професійна освіта: теорія і практика // Науково-методичний журнал. – 2002. – Вип. 1 (5). – С. 148 – 155.
446. Типові програми підготовки вчителя іноземної мови. Практика усного та писемного мовлення (основна іноземна мова): Для педагогічних інститутів/ факультетів іноземних мов. – К.: КДПШМ, 1993. – 187 с.
447. Титаренко А.И. Антиидеи: Опыт социально-этического анализа. – 2-е изд., доп. – М.: Политиздат, 1984. – 478 с.
448. Тихомиров О.К. Психология мышления: Учебное пособие. М.: МГУ, 1984. – 272 с.
449. Толковый словарь Русского языка [Электронный ресурс]. — 2009. — Режим доступа: www.ph-p.com.ua/more2/259.htm.
450. Топалова В.М. Формирование социокультурной компетенции студентов технического вуза (на материале английского языка): Дис... канд. пед. наук. — К., 1998. — 168 с.
451. Трякіна О.О. Типи тестових завдань для контролю іншомовного говоріння, с. 247. // Митна політика України в контексті європейського вибору: проблеми та шляхи їх вирішення: Матеріали науково-практичної конференції. – Дніпропетровськ: Академія митної служби України, 2003. – 256 с.
452. Угода про партнерство і співробітництво між Україною і Європейськими співтовариствами та їх державами-членами. – 1994. Набула чинності 01.03.1998 р.

453. Україна: поступ у ХХІ століття: Стратегія економічного та соціального розвитку на 2002–2004 роки: Послання Президента України до Верховної Ради України від 22.02.2000 // Уряд. кур'єр. . – 2000. – № 34. – С. 5 – 12..
454. Українська освітня мережа (Educational Network Ukraine). — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.ednu.kiev.ua. — Заголовок з екрана
455. Український Радянський Енциклопедичний Словник: В 3-х т. /Редкол.: ...А.В. Кудрицький (відп. ред.) та ін. – 2-ге вид. – т. 2. – К.: Голов. ред. УРЕ, 1986-1987. – с. 127.
456. Уоллас, Н. Як сильні професійні організації бухгалтерів можуть допомогти уряду залучати інвестиції та забезпечувати економічну стабільність / (Neil Wallace, IFAC) //Круглий стіл Федерації професійних бухгалтерів та аудиторів України, 12.09.06. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.capcipa.biz/news_ukr_all.htm/. – Заголовок з екрану.
457. Управление в таможенных органах (по материалам США): Учебно-методическое пособие / Под ред. Н.М. Блинова, С.И. Съедина. – М., 1995.
458. Усатий В.Д. Розвиток мовленнєвої культури майбутніх учителів початкових класів: Дис... канд. пед. наук: 13.00.02 / Інститут педагогіки АПН України. – К., 2001. – 209 арк. – арк. 189 – 209.
459. Ушинський К.Д. Вибрані педагогічні твори. У 2-х т. Т. 1, 2. – К.: Рад. шк., 1983. Т.1 Теоретичні проблеми педагогіки / Склад і підгот. до друку Е.А. Днепров. – 488 с. Т.2 . Проблеми російської школи. – 360 с.
460. Федоренко Ю. П. Формування у старшокласників комунікативної компетенції в процесі вивчення іноземної мови. Автореф. дис. ...канд. пед наук: 13.00.09. — Луцьк: Волинськ. держ.

- ун-т ім. Лесі Українки.— 2005. — 22 с.— укр.
461. Федоришин Б.О. Психолого-педагогічні основи професійної орієнтації: Дис. ...докт. пед. наук: 13.00.04. / Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України. — К., 1996. — 383 с. — л. 351 – 383.
462. Федяєва В.Л. Довузівська підготовка абітурієнтів у системі неперервної педагогічної освіти: Дис... канд. пед. наук: 13.00.01 / Херсонський держ. педагогічний ін-т ім. Н.К. Крупської. — Херсон, 1996. — 180 с.
463. Філософський словник / За ред. В.І. Шинкарука. — 2-е вид., перероб. і доп. — К.: Голов. ред. УРЕ, 1986. — 800 с.
464. Фишман Л.И. Модели образовательного менеджмента: обзорный анализ //Школьные технологии. — 1999. - № 1-2. — С. 112–120.
465. Хакен Г. Синергетика. Иерархия неустойчивости в самоорганизующихся системах и устройствах / Пер. с англ. Ю.А. Данилова. — М.: Мир, 1985. — 419 с.
466. Харламов И. Ф. Педагогика в вопросах и ответах: Учеб. пособие. — М. : Гардарики, 2001. — 253 с. — Библиогр.: С. 250-251.
467. Хоружа Л.Л. Компетентнісний підхід в освіті: ретроспективний погляд на розвиток ідеї // Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка: Зб.наук.праць. — К.: КМПУ ім. Б.Д.Грінченка, 2007. - № 7. — С. 178-184.
468. Хуторской А.В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты [Электронный ресурс] // Интернет-журнал "Эйдос". — 23 апреля 2002. — Режим доступа до журн.: <http://www.eidos.ru/journal/2002/0423.htm>.
469. Хуторской А. Ключевые компетенции. Технология конструирования. // “Народное образование”. — №5. — 2003.
470. Цехмістер Я.В. Теорія і практика допрофесійної підготовки учнів у

- ліцях медичного профілю при вищих навчальних закладах. Дис. ...докт. пед. наук. 13.00.04. – К. – 2002. – 450 с.
471. Циба В. Життєва компетентність у соціальній психології. – Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство: Науково-методичний збірник. – Контекст, Київ. 2000. – С. 87 – 93.
472. Цокур О.С. Категория педагогического сознания в теории и практике профессиональной подготовки учителя. Дис. ...докт. пед. наук. 13.00.01, 13.00.04. – Одесса. - 1998. – 459 с.
473. Чемерис І.М. Формування професійної компетентності майбутніх журналістів засобами іншомовних періодичних видань: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04 [Електронний ресурс] / І.М. Чемерис; Ін-т вищ. освіти АПН України. — К., 2008. — 20 с. — укр.
474. Ченобытов В.А. Современные образовательные концепции. С. 1-5. // [Електронний ресурс] Твои вершины. Проект кафедры акмеологии Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. — 17 августа 2009. — Режим доступа: <http://akmeo.rus.net/index.php?id=148>
475. Черепанова И.Ю. Вербальная суггестия: теория, методика, социально-лингвистический эксперимент. Автореф. дис... д-ра фил. наук. – М., – 1996. – 50 с.
476. Черепанова С.О. Полікультурні засади розвитку вищої освіти України // Діалог культур: Україна у світовому контексті: Філософія освіти: Зб. наук. праць / Ред. кол. І.А. Зязюн (голов. ред.), С.О. Черепанова (упоряд. і відп. ред.), Н.Г. Ничкало, С.О. Сисоєва та ін. – Львів: Видавництво “Сполом”, 2002. – Вип. 8. – С.132 – 167.
477. Шевчук Л.І. Розвиток професійної компетентності викладачів спеціальних дисциплін закладів профтехосвіти у системі післядипломної освіти: Дис. ...канд. пед. наук. 13.00.04 / Ін-т ПППО АПН України. –К. – 2001. –210 с.

478. Шейнис М.Ю. Влияние свойств личности на профессиональное ролевое поведение (на примере деятельности таможенников). Дис. ...канд. псих. наук: 19.00.05, Самара., 1998. – 247 с.
479. Шепеленко Т.Л. Діалогове навчання як умова формування комунікативної компетентності студентів економічного університету // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: Зб. наук. пр./Редкол.: Т.І. Сущенко (відп. ред.) та ін. – Київ-Запоріжжя. –2002. – Вип. 22. – 420 с.
480. Шерстюк О.М. Сучасні підходи щодо викладання іноземних мов // Іноземні мови. – 2000, № 1, С. 65 – 72.
481. Шишов С. Е., Калней В. А. Школа: мониторинг качества образования. М., 2000. – 320 с.
482. Шкала интервалов. – 19.08.2009. [Електронний ресурс] – www.psychol-ok.ru/psvforum/index.php?showtopic=481
483. Шляхи організації і управління підвищення кваліфікації спеціалістів в системі неперервної освіти. Експер.–інф. / Авт. К.А. Войнова, Н.А. Лейбовский. – М.: БНН., 1989. – 5 с.
484. Штифурак В.С. Адаптація студентів- першокурсників в умовах вищого навчального закладу: Дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Київський держ. лінгвістичний ун-т. — К., 1998. —202 л., л. 157—176.
485. Штофф В.А. Моделирование и философия. – М., 1966. – 301 с.
486. Шубин Э.П. Языковая коммуникация и обучение иностранным языкам. – М.: Просвещение, 1972. – 350 с.
487. Шуневич Б. Обґрунтування наукової термінології з дистанційного навчання // Вісник нац. ун-ту “Львів. політ.” – 2003. – № 490 – С. 95 – 104.
488. Щедровицкий П.Г. Проблемы непрерывного образования и педагогическая антропология и другие лекции. – Харьков: Рото

- принт ВНИПИ статинформ, 1989. – 116 с.
489. Щерба Л.В. О тройном аспекте языковых явлений и об эксперименте в языкознании // Сб. История языкознания XIX – XX в.в. в очерках и извлечениях, под ред. В.А.Звягинцева, ч. II, М., 1960. – 306 с.
490. Ягупов В.В. Педагогіка: Навчальний посібник. – К.: Либідь, 2002. – 560 с.
491. Ausbildungsrahmenplan für die berufspraktische Ausbildung der Nachwuchskräfte des mittleren Binnenzolldienstes // Das Bundesministerium der Finanzen, Ausg. Februar 1998. – S. C3, C46, C47.
492. Ausbildungsrahmenplan für die berufspraktische Ausbildung der Nachwuchskräfte des mittleren Binnenzolldienstes. Das Binnenministerium der Finanzen: Ausg. Februar. – 1998. – S. D4.
493. Bachman L. Fundamental considerations in language testing. Oxford: Oxford University Press. — 1990. — ISBN 0-19-437003-8
494. Bachman, L.R., @ Palmer, A.S. The construct validation of some components of communicative proficiency. TESOL Quarterly, 16, 449 – 465 /Applied Linguistics, 7, 128 – 143.
495. Canale M. and Swain M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. Applied Linguistics 1, 1 – 47.
496. Carrol. The Communicative approach to language teaching. – 1980.
497. Clifford, R. T. Convergent and discriminant validation of integrated and unitary language skills. — 1981. [Електронний ресурс] — www.carla.umn.edu/resources/working-papers/samples/CAT.pdf
498. Customs Blueprints – Pathways to modern customs/European Commission. – Luxembourg: Office for Official Publications of the European communities. – 2007. – 89 pp.
499. Chentsov, V., Pavlenko, O., Kozlovski, E. Improvement of foreign eco-

- conomic activity through implementation of WCO professional standards in curriculum of the Ukrainian Academy of Customs, С. 38-51 // Вісник Академії митної служби України. № 1 (41). – Дніпропетровськ:: АМСУ, 2009.—148 с.
500. Cohen, T. Figurative Speech and Figurative Acts // The Journal of Philosophy, 72, 1975. – p. 669 – 684.
501. Decision (CE) № 624/2007 du Parlement Europeen et du Conseil, du 23 mai 2007, établissant un programme d’action pour la douane la Commu-
nauté (Douane 2013) // Journal officiel de l’Union Europeenne. – 2007. – № L 154. – P. 25–31.
502. Developing Corporate Competence. William Tate, Gower, Aldershot, Hampshire, 1995. — ISBN 0 566 07670 5. — 286 p.
503. Francoise Delamare le Deist, Jonathan Winterton. Что такое компетенции? (переклад Епутаєв Я.Ю.)/Human Resource Development International, Vol. 8, No. 1, 27 — 46, March 2005.[Електронний ресурс]//Інтернет - журнал “HR-Portal”. — 17 листопада 2008. — Режим доступу: <http://www.hr-portal.ru/node/14330>.
504. Fremdsprachen im Berufsleben // Leonardo Projekt. Open Sesame. Hrs.: Europäische Kommission, Europarat, Schweizer Bundesregierung, 1998. – S. 58.
505. Guidelines for a language and culture learning program, by Carol J. Orwig is an extract from the LinguaLinks Library, Version 3.5, published on CD-ROM by SIL International. – 1999.
506. 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_picard2008presentation.htm
507. Halliday M.A.K., McIntosh A., Strevens P. The users and use of language. Readings in the sociology of language/Edited by J.Fishman. – The Hague: Mouton, 1970. – P. 136–169.

508. Hindelang, G. Einführung in die Sprechakttheorie. – Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 1983. – S.119.
509. Hodkinson P., Issit M. (eds.) The Challenge of Professionalism through Vocational Education and Training, Cassell, London. 1995. — 146 –156 pp.
510. Hymes D. On Communicative Competence. In J.B.Pride and J.Holmes (eds.), Sociolinguistics. Harmondsworth: Penguin. – 1972. – P. 269 – 293.
511. Inhaltliche und didaktisch-methodische Aspekte der Aus- und Fortbildung von Zollbeamten der verschiedenen Laufbahnen // Seminar an der Akademie für Staatsverwaltung, vom 27.04.98 – bis 01.05.98 in Dnepropetrovsk.
512. Kashubsky, M. INCU Questionnaire Reponses: This is What We Know/ PICARD Conference, Shanghai, China. — 2008, Mai 14-16. — [Text file]. URL http://www.wcoomd.org/event_picard2008presentation.htm
513. Kubicek, Herbert. Ein Internet für alle? Über die Notwendigkeit vielfältiger Bildungsinitiativen. SS.41-53.// Digitale Spaltung. Informationsgesellschaft im neuen Jahrtausend – Trends und Entwicklungen. Schriftenreihe Baden-Badener Sommerakademie. Band 3, 82 S.
514. L. von Bertalaffu/y. General System Theory. – “General Systems”. – 1956. – Vol 1. – P. 1.
515. McClelland, D.C. Testing for competence rather than intelligence. American Psychologist 28 (1). —1973.
516. Modern Languages: Learning, Teaching, Assessment. A Common European Framework of Reference/Council of Europe, Education Committee. – Strasbourg. – 2001. – 224 p.
517. Müller-Böling, Detlef u.a. Strategieentwicklung an Hochschulen: Konzepte – Prozesse – Akteure. – Gütersloh: Verl. Bertelsmann Stiftung. – 1998. – S. 319.

518. Ossner, J. Konvention und Strategie: Die Interpretation von Äusserungen im Rahmen einer Sprechakttheorie. Tübingen: Niemeyer. – 1985. – 208 S.
519. Pavlenko O. The correlation of communicative skills of collocutors and the pragmatic potential of a statement // Вісник Дніпропетровського університету. Педагогіка і психологія. Вип. 4. – Дніпропетровськ: ДДУ, 1999. – С. 89 – 96.
520. Pavlenko, O. The Place and Role of Implementing WCO Professional Standards into Curriculum of the Ukrainian Academy of Customs//2008 WCO PICARD Conference, Shanghai/P. R. China, 2008. – [Електронний ресурс] – Режим доступу http://incu.org/conference_PICARD2008.html
521. Petz, Manfred W. Info-Channeling – der Weg ins Wissensnetz. S. 61-67// Digitale Spaltung. Informationsgesellschaft im neuen Jahrtausend – Trends und Entwicklungen. Schriftenreihe Baden-Badener Sommerakademie. Band 3. – 2003. – 82 S.
522. Professional Standards. – Brussels, World Customs Organization. – 2008. - 46 p.
523. Riesel, E. Der Stil der deutschen Alltagsrede. – М.: Высшая школа. – 1964. – 315 с.
524. Sach- und Fachtexte im Unterricht / Methodisch-didaktische Vorschläge für den Lehrer. – 1985. – S. 23.
525. Savignon S. J. Communicative Competence: Theory and Classroom Practice. – New York: McGraw-Hill. – 2-nd edition. – 1998.
526. Schendels, E. Pragmatik, Semantik und Konnotation in der Grammatik // DaF, № 2. – 1985. – S. 84 – 88.
527. Spencer, L. M., Spencer, S. M. Competence at Work. NY: Wiley, 1993. – 372 p.
528. Spector, J. Michael-de la Teja, Ileana. ERIC Clearinghouse on Information and Technology Syracuse NY. Competencies for Online Teach-

- ing. ERIC Digest. Competence, Competencies and Certification. – p. 1.
529. Sprachenpolitik. Kommunikationsverlust im Informationszeitalter // DaF: Zeitschrift für Theorie und Praxis des Deutschunterrichts für Ausländer. Jg.35, Nr.4, 1998. – Leipzig: Langenscheidt. – S. 18 – 22.
530. WCO SAFE Framework of Standards. June 2007. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.wcoomd.org. – Заголовок з екрану.
531. Woodruffe, Charles. Competent by any other name'. Personnel Management. — September 1991.
532. [WWW document]. URL [http:// www.wcoomd.org/learning_ home “/”](http://www.wcoomd.org/learning_home/)
aboutus_hometestimonies_testimonieslearning.htm