

**ЛУГАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ТАРАСА ШЕВЧЕНКА**

Павленко Олена Олександрівна

УДК 378.147: 339. 543 (043.2)

**ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ
ФАХІВЦІВ МИТНОЇ СЛУЖБИ В СИСТЕМІ НЕПЕРЕРВНОЇ
ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

АВТОРЕФЕРАТ

*дисертації на здобуття наукового ступеня
доктора педагогічних наук*

Луганськ – 2010

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано в Дніпропетровському національному університеті імені Олеся Гончара, Міністерство освіти і науки України.

Науковий консультант: доктор педагогічних наук, професор
Плахотнік Ольга Василівна,
Київський національний університет імені
Тараса Шевченка, професор кафедри педагогіки.

Офіційні опоненти: доктор педагогічних наук, професор
Олійник Віктор Васильович,
Університет менеджменту освіти Національної
академії педагогічних наук України, ректор;

доктор педагогічних наук, професор,
Хоружа Людмила Леонидівна,
Київський університет імені Бориса Грінченка;
проректор з наукової роботи;

доктор педагогічних наук, професор,
Волкова Наталія Павлівна,
Дніпропетровський університет економіки та
права, професор кафедри практичної
психології.

Захист відбудеться 17 грудня 2010 року об 11.00 год. на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 29.053.01 у Луганському національному університеті імені Тараса Шевченка за адресою: 91011, м. Луганськ, вул. Оборонна, 2, ауд.376.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Луганського національного університету імені Тараса Шевченка (91011, м. Луганськ, вул. Оборонна, 2).

Автореферат розіслано 15 листопада 2010 р.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради

Н.І. Червякова

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження обумовлена масштабною розбудовою незалежної української держави, динамічністю як соціально-економічних, так і духовних перетворень, що відбуваються в умовах активізації інтеграційних процесів в Європі; розробки уніфікованих освітніх і професійних стандартів, орієнтації на компетентнісний підхід до освіти; поширення в суспільстві інформаційного „вибуху”, розвитку форм, систем і засобів зв’язку. Означені чинники спонукають до формування нового бачення розвитку інтелектуального уособлення та потенціалу України, що у свою чергу, загострює увагу до проблем компетенцій та компетентностей сучасних фахівців. У центрі уваги — питання щодо формування та розвитку компетенцій, зокрема і 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, як-от: Національна доктрина розвитку освіти України у ХХІ столітті (2002), закон України „Про освіту” (1991), “Комплексна програма підготовки державних службовців” (2000).

Основи дослідження проблематики формування компетенцій людської комунікації, компетентнісного підходу заклав Аристотель, який вивчав можливості стану людини. Історія питання викладена багатьма науковцями (Н. Євдокимова, Я. Єпутаєв, І. Зимня, Т. Ісаєва, З. Малькова, Д. Цодікова та ін.), вони, зокрема, досліджували становлення понять “компетенція” і “компетентність”, визначення їх сутності, окреслення підходів до їх вивчення й застосування, що у подальшому допомогло вченим розкрити методологічну сутність компетентнісного підходу. Праці Вайта, Снайдера, Ебелінга стали основою для віднесення компетенції до поведінкової сфери, а компетентності — до сфери функціональної.

У період 1970-1990 рр. було розроблено різні класифікації компетенцій, визнані педагогічною громадськістю, зроблено перші спроби розмежування понять “компетенція” і “компетентність” (О. Бондаревська, А. Деркач, Н. Євдокимова, І. Зимня, Н. Кузьміна, З. Малькова, А. Маркова, Н. М’ясищев, А. Палфьорова, 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, 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

прокоментовано в працях ряду дослідників (С. Клепко, О. Овчарук, О. Хуторський, Ф. Делямар ле Де, Дж. Вінтертон, Н. Кічук).

Установлено перспективність застосування у дослідженні ідей Річарда Боятциса, який визначив компетенцію як стрижневу характеристику людини. Його ідеї розвинули менеджери по роботі з персоналом (далі — HR-менеджери), соціологи, педагоги (Бьоржоне; Елкін; Вудруфф; Мак Клеелланд 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.

В Україні протягом останніх п'яти років відзначалася стрімка активність щодо досліджень з даної теми (А. Анучин, Н. Бібик, Л.С. Ващенко, Н. Євдокимова, Н. Кічук, С. Клепко, А. Корнілова, О. Локшина, О. Малицька, Л. Мединська, О. Овчарук, О. Пехота, М. Поліщук, О. Пометун, І. Родигіна, О. Савченко, В. Стрельніков, Д. Сухінін, В. Топалова, І. Чемерис та ін.). Проте увага дослідників акцентувалася переважно на визначенні універсального або специфічно-професійного набору компетенцій або компетентностей, уточненні сутності одного з понять, професійно-особистісних компетенція сучасних фахівців з різних галузей, компетенціях як результаті навчання.

Суттєвий інтерес для проведеного дослідження становлять праці, які розкривають концептуальні ідеї теорії неперервної професійної освіти (А. Беляєва, С. Гончаренко, О. Конькова, В. Ледньов, В. Луговий, М. Махмутов, Є. Махов, О. Мельников, С. Зуєв, А. Купченко, Н. Ничкало); підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців, військовослужбовців (Д. Івченко, В. Луговий, В. Майборода; С. Майборода, В. Ягупов); професійно-педагогічної підготовки освітянських кадрів (А. Алексюк, О. Глузман, С. Гончаренко, О. Дубасенюк, І. Зязюн, А.Капська, Л. Кондрашова, Г. Китайгородська, А. Линенко, Л. Нечепоренко, Н. Ничкало, О. Савченко, С.Сисоєва та ін.); державного управління (О. Аюшева, Л. Лозбенко, Є. Махов, І. Мешкова, С. Морозков, З. Парфьонова, І. Погиба), питання кар'єри, соціально-психологічної та конфліктологічної компетентності (І. Васильєв, Е. Білецький, Д. Івченко, О. Софронова), проблеми продуктивної професійної діяльності співробітників митної служби (А. Панкратов), фактори вдосконалення механізму митного адміністрування (І. Васильєв, О. Кангельдієв, Л. Лозбенко, І. Погиба), психолого-акмеологічні умови і фактори ефективного розвитку професійної культури держслужбовців (М. Кузьмінов), вплив якостей особистості на професійну рольову поведінку митників (М. Шейніс).

Доведено доцільність використання теоретико-методологічних засад *комунікативного* компонента професійної освіти, якими визначено актуальність формування й розвитку професійно орієнтованої КК особистості, зокрема й іншомовної.

Загальним проблемам формування КК присвячені роботи колективу українських лінгвістів під керівництвом С. Ніколаєвої, який опрацьовує проблеми вивчення, викладання та оцінювання мов. Окремі аспекти цієї широкої проблеми вивчають вітчизняні вчені та колеги з країн СНД, насамперед вони досліджують процес, шляхи та засоби формування комунікативної культури вчителів (В. Грехнєв, М. Васильєва, В. Кан-Калик, К. Левітан, А. Мудрик, В. Усатий) і комунікативних умінь учнів і студентів (Л. Аухадєєва, Н. Березіна, І. Комарова, Л. Паламар, Ю. Турчанінова), проблему комунікативно-професійної компетенції учителів (Н. Бориско, Н. Волкова, І. Лабутова, Л. Орешкіна).

А втім на проблемі формування КК митників акцентовано увагу лише з більш вузьких аспектів, як-от: питання розвитку комунікативних здібностей митників (О. Максимов), комунікаційне поле митної діяльності (С. Курдюмов), окремі питання престижу, іміджу державної служби (В. Комлева, С. Ананьєва, О. Малаканова), побудова освітніх програм у системі неперервної професійної освіти співробітників митних органів (А. Крупченко), формування іншомовних комунікативних умінь особового складу митних органів (О. Клочко, О. Горбань, І. Гречухіна, О. Трякіна), етико-психологічні основи спілкування працівників митної служби (Н. Тимченко), митний дискурс (Ю. Каллен).

Водночас, незважаючи на інтенсивні різнопланові дослідження, вони не забезпечують вповні виконання завдання формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти через відсутність 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 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 зросту 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, відповідальністю, багатомірністю 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 як майбутніх, так і сьогоденних 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.

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. Дисертаційне дослідження, виконане відповідно до Перспективного плану розвитку Академії митної служби України (затверджений вченою радою АМСУ від 19.11.97 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” і “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 — митниці” за темою “Методичні підходи до формування принципів і напрямків роботи підрозділів митних служб по зв’язках із громадськістю”. Деякі те

оретичні 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 – комунікативна підготовка фахівців митних органів у галузевій системі професійної освіти.

Предмет дослідження – теоретико-методологічне обґрунтування 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 та розробити модель реалізації 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 (обіймає 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.

* Доцільність впровадження терміна оговорено в тексті дисертації

Ця інтегративна 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, як-от: *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 різномірівність 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 організувати 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, що:

– 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 підготовки передбачає цільовий, ціннісний, змістовий, технологічний, діагностичний, управлінський компоненти та особистісний комунікативний досвід як основу для здійснення будь-якої комунікації та реалізації різнорівневої системи комунікативної підготовки фахівців митної служби;

– науково-методичне забезпечення підготовки 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;

– критерії оцінки рівня сформованості КК фахівців митної служби для різного рівня посад уточнено.

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, яке реалізує формування комунікативної компетенції фахівців, та експериментально перевірити його ефективність.

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

Методологічна основа дослідження. В основу методології дослідження покладено системний та синергетичний підходи до розгляду системи професійної освіти та її компонентів у галузі митної справи як відкритої і здатної до самоорганізації системи, а також компетентнісний та особистісно-орієнтований підходи до вивчення феномену компетенцій та компетентностей.

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*, представленій у дослідженні ідеями прибічників 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, вищої 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, які забезпечують отримання достовірних емпіричних результатів, їх первинну обробку та включення до масиву наукових знань.

Вищенаведені методологічні рівні підпорядковані один одному й утворюють складну систему, змістовою основою якої є філософський рівень. Ця система обіймає основні методологічні підходи, які мали визначальне значення у концептуальному плані з позицій проведеного дослідження для розуміння сутності КК та організації комунікативної підготовки, а також для розгляду професійної освіти як системи, здатної до самоорганізації.

Теоретичну основу дослідження склали:

- положення філософії освіти (В. Андрущенко, Л. Буєва, І. Зязюн, В. Кремень, М. Нікандров, С. Черепанова);

– концептуальні ідеї теорії неперервної професійної освіти (А. Беляєва, С. Гончаренко, В. Ледньов, В. Луговий, М. Махмутов, О. Мельников, Н. Ничкало);

– наукові праці з питань професійної підготовки і професійної діяльності (Н. Абашкіна, С. Амеліна, О. Безносюк, Н. Волкова, Н. Дем'яненко, Л. Коваль, І. Козловська, О. Кучерявий, З. Курлянд, Т. Кхштенова, В. Лозовецька, Л. Мирошниченко, Л. Міщик, В. Олійник, О. Плахотнік, В. Синьов, П. Стефаненко, Л. Хоружа, Я. Цехмістер, О. Цокур);

– концептуальні ідеї і наукові праці з питань підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців, військовослужбовців (В. Луговий, В. Майборода; С. Майборода, В. Ягупов);

– психолого-педагогічні положення теорії діяльності, навчання і розвитку особистості (Б. Ананьєв, Г. Балл, Р. Бернс, Я. Коменський, О. Леонт'єв, В. Моляко, О. Овчарук, А. Петровський, К. Платонов, В. Рибалка, С. Рубінштейн, В. Сухомлинський, Т. Сущенко, Н. Талізїна, К. Ушинський);

– психолого-педагогічні положення про формування й удосконалення процесів сприймання й мовлення; формування КК, вербальні та невербальні засоби ділової комунікації (П. Блонський, Н. Бориско, Н. Волкова, Л. Виготський, В. Кан-Калик, Г. Колшанський, Г. Костюк, А. Курінна, Л. Паламар, Є. Пасов, Г. Сагач, Т. Шепеленко);

– наукові положення щодо роботи з громадськістю, формування позитивного іміджу організації та її керівника (І. Альошина, С. Блек, І. Вікент'єв, В. Головченко, Д. Доті, О. Зарецька, О. Зверинцев, Г. Морган, М. Недопитанський, Г. Почепцов, Г. Сагач, С. Серьогін, І. Синяєва);

– положення теорії педагогічної майстерності та педагогічної творчості (В. Загвязинський, І. Зязюн).

Для досягнення мети і виконання завдань дослідження застосовували комплекс загальнонаукових **методів дослідження**.

Основу **теоретичних методів** дослідження склали: праксиметричний метод, який застосовували для аналізу передового й масового педагогічного досвіду, аналізу результатів діяльності; метод концептуально-порівняльного аналізу, за допомогою якого зіставляли наявні у психолого-педагогічній літературі теоретичні підходи до визначення й обґрунтування концепції, процесу комунікативної підготовки фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти; синтез методів структурно-системного і компонентного аналізу, особистісного і професіографічного підходів, застосування яких уможливило розробку моделі формування КК; метод комунікативно-діяльнісний, застосування якого забезпечило не тільки розробку вищезазначеної моделі компетенції, а і впровадження її у практичну діяльність в системі навчання і підвищення

кваліфікації митників. У дослідженні ми спиралися також на соціосемантичний та контент-аналіз навчальної і практичної діяльності особового складу митних органів.

Серед **емпіричних методів** дослідження переважав педагогічний експеримент щодо впровадження моделі формування КК; спостереження, анкетування, тестування, опитування, бесіди, реєстрація результатів. Математичну обробку результатів експерименту виконували за допомогою **статистичних методів**. Здійснювали, крім того, ретроспективний аналіз 26-річної педагогічної діяльності здобувача в системі освіти.

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

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 професійно орієнтовану інформаційно-комунікаційну технологію, уможлиблює 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; діагностики й самодіагностики); *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 — “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 вид 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, організації та впровадження особистісно-орієнтованих технологій навчання, опорні конспекти лекцій, завдання для самостійної роботи, інформаційні та інструктивні матеріали щодо їх виконання.

Розроблено, апробовано і впровадженно 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 продвинутий рівень), методичні рекомендації для підготовки до вступних іспитів в Академію митної служби України, 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 *методику 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.

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, спецкурсів, модулів у навчальному процесі Академії митної служби України (довідка № 11/795 від 18.05.2009 р.);

– систематичне проведення методологічних семінарів, тренінгів, лекцій з проблем формування КК для фахівців Держмитслужби на курсах підвищення кваліфікації в АМСУ (довідка № 11/795 від 18.05.2009 р.), у Хмельницькому і Київському центрах підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів ДМСУ

(довідки № 14/205 від 06.05.2009, № 17/02–1191 від 24.11.03 р.), для студентів ВНЗ України в рамках проекту ПРООН (довідка № 11/40 від 11.05.09);

– реалізація і впровадження розроблених матеріалів в 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.), у Запорізькій, Амвросіївській та Криворізькій митницях (довідки № 07-01-15-21/2066 від 13.05.09, № 8-1/1508 від 19.05.09, № 45-07-1/2698 від 08.05.09 відповідно), у Державному науково-дослідному інституті митної справи (довідка № 32-1/69 від 18.05.09);

– керівництво творчим колективом з науково-дослідної роботи “Академія – митниці” та участь в доопрацюванні міжнародних професійних стандартів митників у рамках проекту ВМО PICARD (довідка № 32-1/69 від 18.05.09).

Особистий внесок здобувача. Усі висвітлені в дисертації наукові результати отримано автором самостійно. Ідеї та розробки співавторів (О. Плахотнік, І. Позднякової), з якими опубліковані наукові статті, в дисертації не використовувались (авторських — 0,4 друк. арк.). У праці, яка написана у співавторстві з О. Плахотнік, автору належить аналіз структури і змісту професійно орієнтованої комунікативної компетенції фахівців керівної ланки. У праці, написаній у співавторстві з І. Поздняковою, автору не належать зорові опори (малюнки).

Апробація результатів дисертаційного дослідження. Результати дослідження доповідались на конференціях: *міжнародних*: “Вопросы германской истории. Украина — Германия: экономическое и интеллектуальное сотрудничество XIX-XX вв.” (Дніпропетровськ, 1998), “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 Hinderniss” (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” (Pécs / 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 Співки 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.

Публікації. 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 фахових наукових виданнях, затверджених ВАКом України, 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 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти) захищена в 1993 році в Південноукраїнському державному педагогічному університеті імені К.Д. Ушинського МОН України. Її матеріали у тексті докторської дисертації не використовувалися, наявні лише посилання на статистичні показники щодо прагматичного потенціалу висловлення, отримані в попередньому лінгвістичному дослідженні.

Структура дисертації. Робота складається зі вступу, п'яти розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (530 найменування, з

них 41 – іноземними мовами), додатків на 62 сторінках. Загальний обсяг дисертації складає 538 сторінок. Робота містить 18 таблиць, 2 схеми, 1 графік на 1 сторінці.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У *вступі* обґрунтовано актуальність і ступінь наукової розробки обраної теми, визначено об'єкт, предмет, мету, завдання, основні напрями та методи дослідження; виокремлено його етапи та експериментальну базу; розкрито наукову новизну, теоретичне і практичне значення, наведено дані про апробацію та впровадження; обґрунтовано вірогідність наукових положень, одержаних результатів і висновків дисертаційної роботи.

У першому розділі — *„Теоретико-методологічні засади комунікативної компетенції”* — викладено результати аналізу та узагальнення відповідних філософських, педагогічних, лінгвістичних, соціологічних, психологічних досліджень, які свідчать про постійний генезис поглядів на КК як ключову компетенцію особистості.

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 ґрунтуються на компетентнісному та компонентно-структурному підходах, при цьому акценти зміщено в бік професійно-особистісних компетенцій, які мають бути сформовані в сучасних фахівців із різних галузей.

З'ясовано сутність власне підходів, взаємозалежність досліджуваних понять, досягнуто розуміння щодо суспільних процесів, які відбуваються 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) сягає часів античності. Науковці визнали, що всі визначення поняття “компетентність” можна розділити на дві групи. Перша спирається на структурно-функціональний підхід у своєму прагненні прояснити структуру і функціональне значення складників компетентності, які належать до когнітивної та емоційної сфер: мотиваційний, етичний, соціальний і поведінковий складники. Друга група ґрунтується на генетичному підході (виявленні сутності явища), тобто мова йде про рівень освіти й освіченості, навченості, про відповідність вимогам, установленим критеріям і стандартам у відповідних сферах діяльності та під час виконання певного типу завдань; володіння необхідними активними знаннями; здатність упевнено досягати результату і володіти ситуацією.

Учені акцентували на базовій умові вияву компетентності та передумові формування КК особистості — соціально значущій діяльності, без якої компетентність втрачає будь-який зміст, та підкреслили: якщо рівень компетенції може розрізнятися, то компетентність як така є або її немає. Визнано, що компетенції, які переважно є поведінковими характеристиками, можуть бути сформовані шляхом навчання та розвитку. Визначено, що освітні компетенції мають стати базою для компетенцій професійних.

З'ясовано розбіжність у тлумаченні понять „компетенція” і „компетентність”, яку пояснюють сутністю понять у співвідношенні „процес – результат”, „функціональність – предметність”. Компетентність (competence) (як більш широке поняття) належить до якостей особистості, функціональної сфери; компетенція (competency) (більш вузьке поняття) належить до предметної, поведінкової сфери. Науковці визначили, що пара „компетенція – компетентність” має являти собою системну єдність: компетенції — структурний компонент системи, компетентність — її процесуальність, динамічний складник.

Ураховуючи багатовимірність категорій, що досліджуються, тлумачимо феномен „компетенція” (на філософському рівні) як об'єктивну категорію, яка, у широкому розумінні є результатом соціалізації і являє собою динамічну систему знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей особистості, необхідну для ефективної професійної діяльності та особистісного розвитку; у вузькому ж розумінні — 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 визначити ступінь готовності людини до виконання певної роботи, освітньо-кваліфікаційні вимоги та соціально закріпленій у сукупності знань, умінь, навичок і досвіду освітній результат, здатний впливати на успішність і результативність роботи.

На основі авторського тлумачення феномену „компетенція” визначено сутність і структуру феномену КК, що дало змогу описати його також на філософському і предметному рівнях. У розділі обґрунтовано авторське визначення основного поняття дослідження — **КК (на філософському рівні)** як об'єктивної категорії, яка, у широкому розумінні, є результатом соціалізації, являє собою динамічну систему знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей особистості, необхідну для ефективної комунікативної діяльності та особистісного розвитку; а в вузькому розумінні — 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 визначити ступінь готовності людини до виконання комунікативних завдань; освітньо-кваліфікаційні вимоги та соціально закріпленій у сукупності знань, умінь, навичок і досвіду освітній результат, здатний забезпечити людині можливість діяти на варіативно-адаптивному рівні залежно від конкретної

мовленнєвої ситуації, застосовуючи при цьому специфічні вербальні та невербальні засоби, та впливати на успішність і результативність роботи.

Отже (на рівні практичної комунікативної діяльності) під **КК** розуміємо знання мови, рівень практичного володіння як вербальними, так і невербальними її засобами, комунікативним менеджментом, а також досвід володіння мовою на варіативно-адаптивному рівні залежно від конкретної мовленнєвої ситуації.

Розкрито поняття „комунікативна компетенція” фахівців митної служби через призму аспектного аналізу: компонентно-структурний, лінгвістичний, управлінський (як інтегрований компонент когнітивного та поведінкового аспектів), емоційно-оцінний і функціональний аналіз. Застосування аспектного аналізу дало змогу розглянути КК як динамічну систему, що постійно розвивається й удосконалюється; чіткіше уявити сутність досліджуваного поняття й конкретизувати його зміст; визначити двовекторність феномену КК; її структуру, виходячи з того, що особлива функціональність КК фахівців у галузі митної справи чинить значний вплив на феномен КК митників. Визначено, що різні галузі потребують відповідної структури та моделі КК, які найбільш повно відповідають меті її прояву.

Розкрито ключові структурні компоненти КК фахівців у галузі митної справи, а саме: 1) когнітивна компетенція, 2) лінгвістична компетенція, 3) мовленнєва компетенція, 4) особистісна (поведінкова) компетенція, до того ж констатовано, що кожна зазначена компетенція структурно є складне утворення. Доведено, що у галузі митної справи КК фахівців корелює з інформаційною компетенцією. Обидві компетенції визнано невід’ємними складниками професійної компетенції митників.

Обґрунтовано авторський підхід до виокремлення двовекторної структури КК (на прикладі митної справи), а саме: КК як компетенція фахівця і КК як компетенція посади. Сутність комунікативної компетенції як двовекторного феномену представлено у таблиці 1.

Таблиця 1.

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 з посадою)	стандарти роботи і процесів (для певного рівня посад)	функціональні обов’язки, знання, вміння та досвід	КК виступає як <u>функціональна</u> компетенція (включає ті фрагменти діяльності, які працюючий у даній професійній сфер фахівець, має бути спроможен зробити і продемонструвати)

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 різнорівневій системі професійної комунікативної підготовки	КК виступає як <u>поведінкова</u> компетенція (особистісна: „знаю, як себе поводити”)
--	---	--	---

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.

Визначаючи *КК як компетенцію фахівця*, ми говоримо про готовність фахівця до виконання певної комунікативної діяльності з необхідним рівнем якості. Отже, акцентуємо на комунікативній поведінці та комунікативних відношеннях, основу яких складає 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) — „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; 4) комунікативні вміння, що виявляються в 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 з посадою, тобто йдеться про стандарти роботи і процесів для певного рівня посад. Наголошено, 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 ті фрагменти діяльності, які працюючий у даній професійній сфері фахівець має бути спроможний зробити і продемонструвати.

Обґрунтування теоретико-методологічних засад КК, структурно-аспектний аналіз КК стали певним чином передумовою для визначення методології комунікативної підготовки фахівців митної служби та організації процесу формування їх КК.

Другий розділ — „*Теоретико-методологічні засади неперервної професійної освіти митників і її невід’ємного компонента — комунікативної підготовки*” — присвячено опису системи неперервної професійної освіти Держмитслужби України, визначенню форм комунікативної підготовки у складі професійної підготовки митників для кожного з систементів системи неперервної професійної освіти.

Здійснено системно-структурний аналіз системи професійної освіти в галузі митної справи. Обґрунтовано, що в митній службі національна галузева система неперервної професійної освіти розбудована як інтегрована система різнорівневої підготовки фахівців галузі. Визнано, що науковий системний підхід, покладений в її основу, дав 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 її функціонування. Визначено *професійну освіту працівників митної служби* (у 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 опанування певного рівня компетенцій для здійснення посадових обов'язків в галузі митної справи.

Установлено, що феномен “професійна освіта” для галузі митної справи вивчався вперше, тому було досліджено й описано етапи становлення та розвитку системи професійної освіти Держмитслужби України, її структуру. Визначено, що процес становлення професійної освіти митників як національної галузевої системи склав сім етапів. Для останнього характерним є посилена увага до нормативного регулювання питань професійної підготовки кадрів, централізація професійної освіти, розробка та впровадження єдиної освітньої політики; неперервний характер професійної освіти. Виявлено, що метою централізації професійної освіти митників слід назвати впровадження єдиної освітньої політики в галузі митної справи та підпорядкування всіх систементів єдиній меті.

Визнано, 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; акредитовані та ліцензовані митні заклади освіти, що реалізують зазначені програми; професійне навчання без відриву від служби безпосередньо на митницях; підготовка та підвищення кваліфікації працівників митних органів з іноземних мов; керівні органи, що забезпечують роботу з підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників митних органів.

На основі наробків учених розкрито методологічні й теоретичні засади неперервної професійної освіти, визначено й обґрунтовано принципи розвитку її системи. До них відносимо органічність (саморозвиток), науковість, неперервність професійної освіти, функціональну й організаційну єдність (цілісність) усіх митних органів, наявність особливих управлінських механізмів координації зв'язків, субординацію; централізацію організації та керування цією системою освіти із збереженням відносної самостійності систементів; активність одиниць системи; постійне оновлення, реорганізацію систементів; оптимізацію мережі відомчих

навчальних закладів; відносну відкритість. Обґрунтовано, 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 *типів (класифікацій) підвищення кваліфікації*, а саме: 1) за цільовою ознакою (в основі — мета навчання та цільова група) і 2) за формами організації підвищення кваліфікації. Акцентовано увагу на тому, 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.

У розділі обґрунтовано авторський підхід до визначення змісту підготовки митників, який передбачає інтеграцію соціально-економічного (філософія, культурологія, українознавство, іноземна мова, етика, правознавство, економіка, менеджмент, інформаційні технології тощо), психолого-педагогічного (психологія управління, соціальна психологія, загальна педагогіка, дидактика, основи теорії та психології спілкування, стандарти професійної освіти тощо), науково-теоретичного (актуальні проблеми розвитку науки, культури, освіти та виробництва; основи лінгвістики, іміджелогії), управлінського (за галуззю та посадовими категоріями) та методичного (за фахом та посадовими категоріями) компонентів.

Вищезазначені принципи розвитку систем було враховано для обґрунтування системи неперервної професійної освіти фахівців митної служби як *специфічного освітнього простору*, в якому відбувається формування КК митників. Аналіз теоретико-методологічних засад неперервної професійної освіти митників дав підстави стверджувати, що комунікативну підготовку митників слід розглядати як складову частину їх галузевої професійної підготовки, як основу формування КК фахівців та інструмент досягнення відповідності КК посади.

Визначено *мету концепції формування КК*, яка полягає в розробці цілісної дидактичної системи комунікативної підготовки митників для системи неперервної професійної освіти; формування й удосконалення КК з орієнтацією на призначення фахівців, що, у свою чергу, визначає зміст і структуру програм різнорівневої комунікативної підготовки фахівців (бакалавра, спеціаліста, магістра, слухача системи підвищення кваліфікації).

Установлено *складники системи комунікативної підготовки*, до яких відносимо: *структурний* (учасники педагогічного процесу, мета і завдання, зміст комунікативної підготовки для кожного рівня посад; організаційні форми і види комунікативної підготовки), *змістовий* (інтегровані курси з урахуванням митного спрямування, що складаються з навчальних дисциплін та спецкурсів) і *функціонально-діяльнісний* (організація комунікативно-професійної або комунікативно-навчальної професійно орієнтованої діяльності митників щодо засвоєння та використання навчального матеріалу). Обґрунтовано сутність системи, її зміст і різнорівневу структуру. Усі ці компоненти підпорядковані меті формування КК фахівців відповідно до кваліфікаційних характеристик посади.

Визначено зміст комунікативної підготовки та обґрунтовано *критерії* його реалізації, серед головних слід виділити наявність теоретико-методологічних, методичних і практичних знань, необхідних для створення освітнього простору системи неперервного розвитку КК митників. Доведено вплив професійних міжнародних інституцій (наприклад, Всесвітньої митної організації) на зміст професійної освіти, що дає змогу розробляти, адаптувати уніфіковані міжнародні стандарти, як професійні, так і освітні, адаптувати й уніфікувати національні системи кваліфікацій до узагальненого міжнародного або європейського вигляду.

Виявлено й описано різнорівневість функціональної комунікативної підготовки (згідно з вимогами до КК посади), форми організації комунікативної підготовки (загальні та диференційовані), методи (насамперед словесні, наочні та практичні: бесіди, вправи, рольові ігри тощо), а також критерії оцінювання рівня сформованості КК для кожного з видів професійної підготовки.

Встановлено, що відповідна для фахівців певного рівня посад комунікативна підготовка має забезпечувати 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 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).

Доведено доцільність організації для кожного із рівнів служби цільової комунікативної підготовки, яка б відповідала кваліфікаційним характеристикам посади. Автор брав безпосередню участь у розбудові системи комунікативної

підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації митників як *системи неперервної професійної комунікативної підготовки особового складу ДМСУ* і обґрунтовував необхідність включити до кожного структурного елементу системи окремих видів і змістів комунікативної підготовки, які забезпечують неперервний розвиток КК фахівців: *до системи допрофесійної підготовки*: вступні іспити з державної та першої іноземної мови, підготовчі курси з української, німецької, англійської та французької мов; *до системи навчання*: українська мова, ділова українська мова, ораторське мистецтво, дві іноземні мови, латинська мова (для юристів), ділова іноземна мова, гуманітарні дисципліни за вибором: “Німецька для професії”, третя/четверта іноземна мова; *до системи професійної підготовки особового складу*: тематичні заняття з поглиблення знань державної мови, з питань оформлення митної документації, з вивчення іноземної мови; *до системи підвищення кваліфікації*: кваліфікаційний іспит з іноземних мов; участь у міжнародних конференціях, зокрема, з питань комунікативної підготовки, спецкурси “Комунікаційна політика у сфері державного управління”, “Діловодство в митній справі”, “Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби”, “Соціально-психологічні основи і особливості ділового спілкування в митних органах”, “Культура мови в діловому спілкуванні”, “Мовленнєвий етикет”; *до системи самоосвіти*: удосконалення мовної підготовки з рідної та іноземної мов, підготовка до складання кваліфікаційного іспиту з іноземних мов, підготовка публічних виступів. До нових актуальних спецкурсів віднесено теорію комунікації, паблік 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 частини стало основою розробки концептуальної моделі та актуальної технології формування КК фахівців митної служби.

У третьому розділі — **„Концептуальна модель формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти”**— обґрунтовано модель формування КК фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти, подано характеристику її компонентів.

Процес формування КК фахівців митної служби розглядаємо в дисертації як процес їх професійно спрямованої комунікативної підготовки, що становить цілісну систему, усі підсистеми якої взаємопов’язані, складну за структурою і таку, що потребує необмеженого часу, тобто її реалізують, спираючись на життєвий і професійний досвід фахівця. Удосконалення триває протягом усієї його професійної діяльності, збагачує інтелектуально й культурно, задовольняючи, таким чином, різноманітні освітні потреби фахівця. Доведено, що професійно спрямована комунікативна підготовка як процес і результат навчання спирається на зміст фундаментальної підготовки, що і зумовлює її інтегрований характер, ґрунтується на

глибоких знаннях фахових, психолого-педагогічних, гуманітарних дисциплін. Він представлений системою знань, особистісно-орієнтованими технологіями навчання, моделюванням процесу професійної комунікації та його керуванням. Наголошено на доцільності оновлення змісту комунікативної підготовки з урахуванням сучасних вимог суспільства щодо обсягу інформації для фахівця певного рівня посади, спроможності відповідати новим запитам професійної діяльності, потребам інформаційного суспільства щодо послуговування й керування фаховою інформацією, розв'язання повсякденних виробничих питань, ідентифікації фахівцем себе в професійній та соціальній структурі.

Визначено загальну мету формування КК фахівців митної служби — забезпечити комунікативну компетентність фахівців у професійних ситуаціях комунікативної взаємодії. Для досягнення успішного кінцевого результату створено модель у цілому, кожен компонент якої прямо чи опосередковано бере участь у реалізації означеної мети.

Виявлено, що *модель КК посади* — це механізм комунікаційної стратегії як установи, так і певної посади, і передбачає при цьому визначення індикаторів комунікативної поведінки. Натомість, *модель формування КК фахівця* слугує механізмом досягнення освітніх цілей комунікативної підготовки фахівця відповідно до моделі КК його посади. Таким чином, визнано, що модель формування КК у цілому слід будувати на основі кореляції КК посади і КК фахівця.

Обґрунтовано *структуру моделі* формування КК фахівців митної служби, складниками якої є мета підготовки, ціннісний, змістовий, технологічний, діагностичний та управлінський компоненти.

Розкрито *ціннісний* компонент, спрямований на вироблення у фахівців усталеного інтересу до професійної комунікації, здатного перетворити задані професійні цілі у внутрішні потреби особистості. Зазначений компонент моделі формування КК митників представлений системою цінностей і змістів особистості, 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. Відтак виокремлено умови забезпечення *ціннісного* компонента.

Обґрунтовано *змістовий* компонент, результатом упровадження якого 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 реалізовуватися

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. Підтверджено, що означені чинники можуть бути зреалізованими в рамках освітнього простору галузевої системи формування і неперервного розвитку КК фахівців митної служби (освітнього простору реалізації моделі формування КК фахівців митної служби), що дає конкретні уявлення про складники системи, взаємодія яких зумовлює, і, що особливо важливо, гарантує неперервний розвиток досліджуваного феномену.

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 *діагностичного* компонента, що забезпечує формування стійких уявлень передусім про себе, навколишній світ, про відповідність перлокутивних очікувань, рівень аналізу бар'єрів/ускладнень комунікації, що виникають, прогнозованість професійних комунікативних дій. Зреалізувати означений компонент можна шляхом залучення тих, хто навчається, до аналітико-оцінної і пошуково-практичної діяльності.

Обґрунтовано доцільність комплексу моніторингових процедур, спрямованих на визначення рівня сформованості комунікативних умінь і відповідності їх управлінським функціям, на усвідомлення фахівцями особливостей власної комунікації, самодіагностику комунікативних умінь і в більш широкому сенсі — на 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 керування інформаційною взаємодією в системах „викладач – фахівець”, „ фахівець – фахівець ”, „фахівець – фахівці”, „викладач – комп'ютер – фахівець”, та ін. Концептуальну модель формування КК фахівців митної служби наведено на рис. 1. Її реалізація потребувала розробки системи науково-методичного забезпечення.

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.

Доведено ефективність використання *Інтернет-технологій*, послуговування якими уможлиблює 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, он-лайн-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 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 уможлиблює 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, апробування 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.

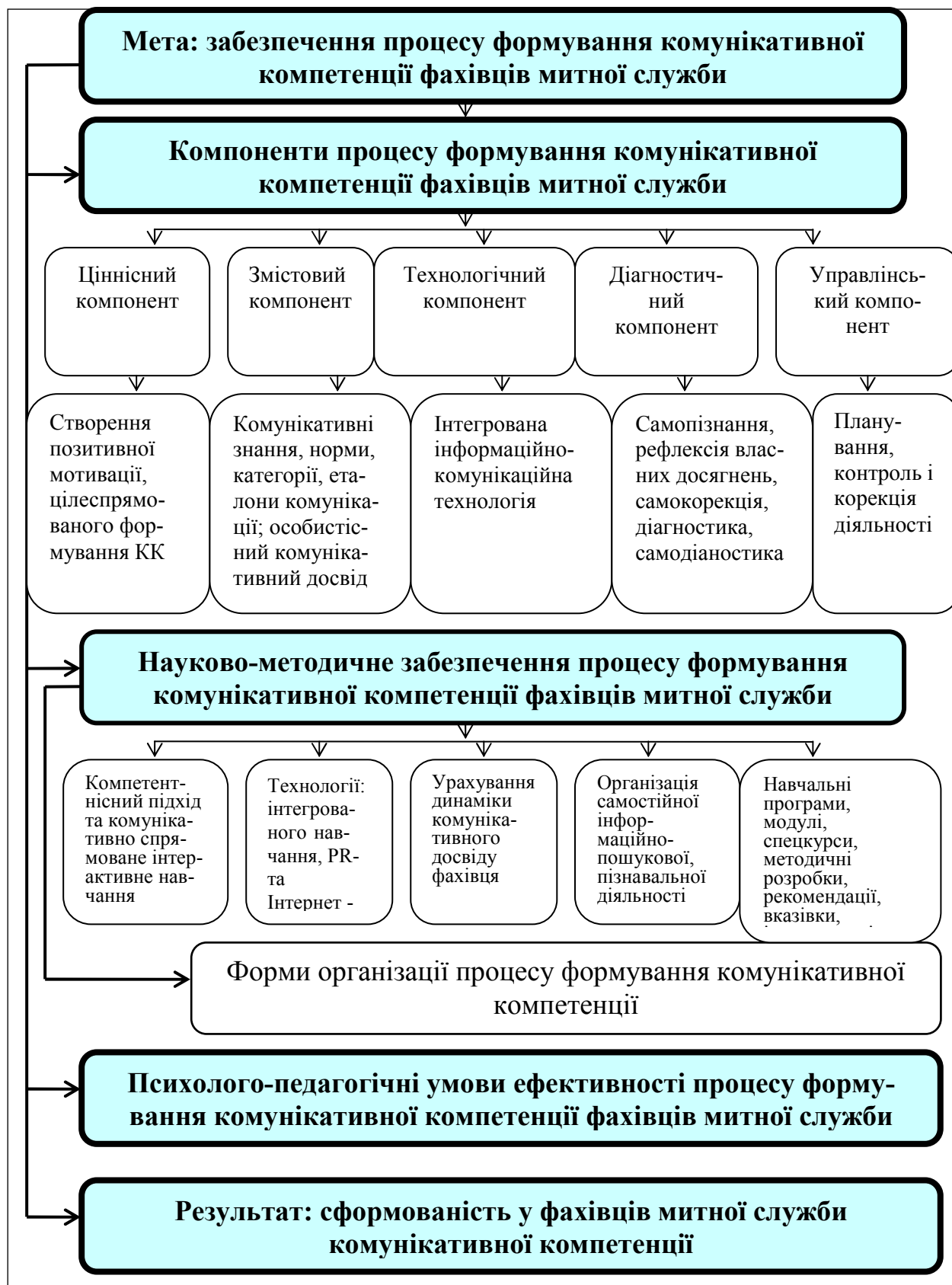


Рис. 1. Модель формування комунікативної компетенції фахівців митної служби

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 технології 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 вправи, 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, Е-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 та творі, короткій доповіді, інтенсивній перехресній бесіді. ВМО-тренінги є найсучаснішим специфічним галузевим інструментом інтегрованої інформаційно-комунікаційної технології, слугує цілям глобальної освіти й уніфікації професійної підготовки митників.

Стосовно *принципів проведення занять* актуальними визнано такі, як-от: 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 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.

У п'ятому розділі – **„Організація та результати експериментальної перевірки науково-методичного забезпечення процесу формування комунікативної компетенції фахівців митної служби”** – висвітлено ефективність науково-методичного забезпечення моделі формування КК фахівців митної служби, виявлено психолого-педагогічні умови його ефективності.

Дослідження проводилося впродовж 1997 – 2009 рр. та охоплювало чотири етапи науково-педагогічного пошуку. Для проведення експериментальної роботи з перевірки ефективності моделі формування КК, її науково-методичного забезпечення було обрано **різний контингент**. Зміст експерименту для кожної з груп респондентів був забезпечений рівнем освітньо-кваліфікаційних та кваліфікаційних вимог до кожної з них. 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.

Аналітико-пошуковий етап дослідження мав за мету здійснити теоретичний аналіз стану дослідженості проблеми в психолого-педагогічній, філософській, соціолінгвістичній, лінгвістичній теоріях, нормативних документах митних установ; розглянути реалізацію принципу неперервності освіти в контексті підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців митних служб; вивчити потреби митної служби щодо структури та змісту КК її фахівців; описати та обґрунтувати комунікативний складник професійної підготовки митників у призмі їх кваліфікаційних характеристик.

На даному етапі було сформульовано результати теоретико-методологічного аналізу досліджуваної проблеми, які викладено у розділах 1 і 2.

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 згідно актуальних для кожного контингенту аспектів. З цією метою використовувалися відповідні *методики* діагностування сформованості КК фахівців. Було обрано професіографічний моніторинг, який передбачав збір та аналіз різнопланової інформації про актуальний стан сформованості КК митників; глобальну шкалу оцінювання рівнів володіння мовою згідно Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти як еталон (визнані критерії і показники рівня володіння мовою), галузеві критерії сформованості КК фахівців відповідно рівню посад, критерії ступеневості та наступності умінь.

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); *спостереження* за комунікативною респондентів (для виявлення ступеню розвитку рефлексивних механізмів особистості, індивідуальних комунікативних особливостей, готовності використовувати здобуті знання й комунікативний досвід); *методи моделювання комунікації* (для виявлення цінностей, ставлень, переконань, уподобань, що становлять основу комунікативної поведінки особистості); *метод залучення у ситуації шляхом 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). Виявлено *складність* встановлення рівня КК фахівців митної служби методом спостереження, яка обумовлена самим об'єктом спостереження як соціальною групою державних службовців (обмеження щодо кількості ситуацій спостереження: присутність дослідника під час переговорів, ділових зустрічей; постановки завдань підлеглим тощо). Тобто не всі акти дій об'єкта спостереження (не всі найбільш значущі ознаки

об'єкта) доступні спостереженню.

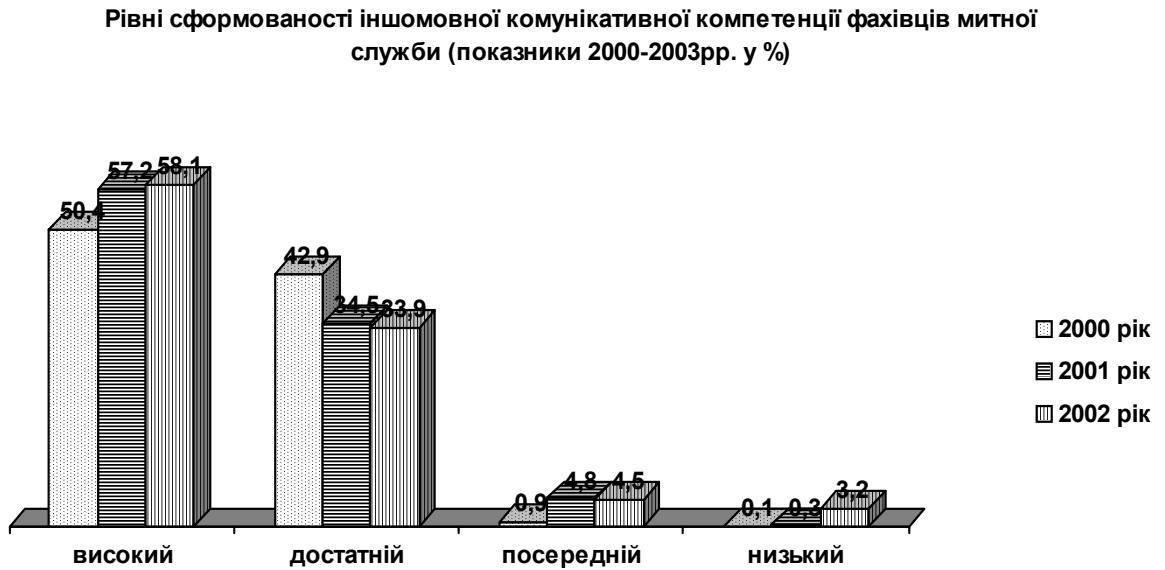
Зважаючи на різний контингент респондентів, вважали за доцільне використання таких *видів опитувань*: 1) *за колом опитуваних* (курсанти і співробітники митної служби України – слухачі ФПО АМСУ); 2) *за кількістю одночасно опитуваних* респондентів (поодинокі та групові інтерв'ю); 3) *за кількістю тем* опитування (один аспект теми: іншомовна компетенція або компетенція з PR-питань: володіння рідною та іноземними мовами, прийомами PR, усним і писемним мовленням тощо); 4) *за рівнем стандартизації* (стандартизована: “так/ні” — структурована: *нестандартизована* схема); 5) *за частотою опитування* (одноразове опитування одних і тих самих респондентів, багаторазове опитування контингенту одного рівня посад).

Метою *констатувального експерименту на контингенті “курсанти”* був аналіз рівня 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 респондентів, які надалі брали участь у формульованому експерименті.

Автором було розроблено й опробовано на вступних іспитах до АМСУ в 1998, 1999, 2001 роках критеріально орієнтовані тести з німецької мови, валідність і надійність яких були забезпечені рівнем програми для вступників до ВНЗ України. Критеріально орієнтовані тести було визнано більш відповідними меті тестування, ніж нормативно орієнтовані тести. А втім за результатами вступних іспитів з української мови у 1999 році оцінку “добре” отримали 30,7 % вступників, решта 69,3 % отримали оцінку “задовільно”.

Метою *констатувального експерименту на контингенті “митники”* було здійснення аналізу рівня КК (з аспектів: іншомовна КК, компетенція з PR-питань) начальників митних постів, начальників вантажних та пасажирських відділів, заступників, резерву на цю посаду.

Дослідження засвідчило, що станом на початок 1997 року в ДМСУ 27 % від загальної чисельності керівників середньої ланки становили фахівці з базовою вищою мовною освітою, що стало запорукою подальших високих показників щодо рівня сформованості іншомовної КК фахівців-керівників: 50,4% – 2000 р., 57,7% – 2002 р., 58,1% – 2002 р. (рис. 2).



А втім було констатовано необхідність компенсації відсутності належного рівня КК працівників митниць з середньою освітою (станом на початок 1997 року їх було 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 *формульованого експерименту*, коли встановлювалась доцільність, дієвість та ефективність запропонованої моделі формування КК та її науково-методичного забезпечення, 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 їх зміст. Викладачам та респондентам (система самопідготовки) було надано науково-методичне забезпечення: програми, опорні конспекти (електронний та друкований варіанти), методичні матеріали й рекомендації. Було зафіксовано динаміку в рівні сформованості КК курсантів: 38,8 % респондентів з української мови отримали

оцінку “відмінно”, 55,6 % – “добре” і лише 5,6 % – “задовільно”; доведено, що більшість респондентів вийшли на приблизно однаковий рівень КК з усіх мов.

А втім стосовно довузівської мовної підготовки як абсолютні показники 2002 року (із загальної кількості 373 респондентів “4” з української мови отримали 10,7 %, з іноземної –18,5 %, “3” – 71,0% і 78,6 % відповідно), так і динаміка рівня КК за роками свідчать про підвищення загального рівня мовної підготовки, водночас про дещо кращу підготовку вступників з іноземних мов, ніж з рідної (українська мова: “5” – 0,4 % (2000 р.), “4” – 30,3 % (2000р.), 6,8 % (2001 р.), 10,5 % (2002 р.); іноземна мова: “5” – 0,7 % (2000 р.), 0,5 % (2001 р.), “4” – 25,2 % (2000р.), 27,8 % (2001 р.), 16,4 % (2002 р.). Тотожні результати отримано під час аналізу рівня довузівської підготовки з мовних дисциплін, проведеного за результатами вступних іспитів до АМСУ протягом 2000 – 2002рр. Попри те що рівень володіння мовою в абітурієнтів залишився низьким, зросла кількість позитивних оцінок за роками як з рідної, так і з іноземних мов, що підтверджує ефективність впровадження методичних рекомендацій з підготовки до вступних іспитів до АМСУ.

Контрольний експеримент дозволив з’ясувати ефективність реалізації на практиці науково-методичного забезпечення процесу формування КК митників.

Аналізуючи сумарні результати контрольних (КГ) і експериментальних груп (ЕГ) за характером навчальної роботи курсантів (рідна, перша і друга іноземна мови), можна відзначити, що відсоток оцінок “відмінно” з усіх мов в ЕГ значно вищий, ніж в КГ. Незважаючи на те, що відсоток задовільних оцінок в ЕГ 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 (табл. 2).

Таблиця 2.

Порівняльна характеристика результатів 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%

Якщо в ЕГ високий рівень сформованості КК було зафіксовано у 41,72% курсантів, то в КГ – 35,2%. Достатнім рівнем КК оволоділи 43,7% курсантів ЕГ і 50% курсантів виявили такий самий рівень у КГ. Таким чином, у цілому курсантів з

високим і достатнім рівнями КК в ЕГ і КГ виявилася майже однакова кількість (42,7% і 42,6% відповідно). Той факт, що в ЕГ відсоток респондентів з високим рівнем значно вищий, ніж у КГ, підтверджує ефективність моделі у процесі формування комунікативної компетенції. Однак в ЕГ у 14,6% курсантів залишився низький рівень сформованості КК, проте порівняно з контрольним масивом (27,8%), цих курсантів виявилось в 1,9 рази менше. В ЕГ митників теж зафіксовано позитивну динаміку з аспектів, як-от: володіння навичками розумової роботи – 53,5% , переклад текстів за фахом – 62,5% (у КГ – 5,5%), бесіда – 37,5% (у КГ – 5,5%).

Чистота експерименту вимагала виявлення наявності або відсутності специфіки прояву та розбіжностей у рівні КК респондентів ЕГ. Для оцінки статистичної значущості різниці середніх показників використано t-критерій Стьюдента.

За результатами формувального експерименту виявлено вищезазначені психолого-педагогічні умови, що забезпечують ефективність організації процесу формування КК в системі неперервної професійної освіти в митному відомстві, розкрито результати ранжування визначених умов; уточнено критерії оцінки рівня сформованості КК фахівців митної служби для різного рівня посад.

Отримані результати підтвердили актуальність і дієвість запропонованої технології формування й удосконалення КК фахівців митної служби різного рівня посад. Досягнута мета дисертаційного дослідження, виконані завдання та підтверджена гіпотеза слугують підставою для формулювання загальних висновків.

ВИСНОВКИ

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 різномірневу 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, емоційного інтелекту; 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 вид 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: визначення комунікативної підготовки як невід’ємного складника сучасної професійної освіти митників; розроблення різнорівневої системи й оновлення змісту комунікативної підготовки в Держмитслужбі; урахування динаміки змін кваліфікаційних вимог; розроблення відповідних принципів та технологій професійної підготовки; визначення специфіки напрямків самоосвіти під час навчання та підвищення кваліфікації відповідно до номенклатури посад; залучення досвіду емоційно-оцінного та змістового аналізу проблем комунікації, здійснення експертизи власних комунікативних дій; забезпечення самореалізації фахівців у різноманітних комунікаціях; комунікативна спрямованість та інтегрований характер викладання навчальних дисциплін у системі навчальних установ митного відомства; наявність науково-методичного забезпечення процесу навчання та підвищення кваліфікації; здійснення діагностики й контролю рівня сформованості КК фахівців; перенесення комунікативних умінь та навичок у сферу професійної діяльності; урахування кореляції динаміки практичної роботи в митній службі та рівня сформованості КК її фахівців.

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.

ОСНОВНІ МАТЕРІАЛИ ДИСЕРТАЦІЇ ВИКЛАДЕНО В РОБОТАХ:

Монографія

1. **Павленко О.О.** Теорія і практика навчання ділової комунікації: монографія /О.О. Павленко. – Київ – Дніпропетровськ: АМСУ. – 2003. – 243 с.

Статті у провідних фахових виданнях

2. **Павленко О.О.** Один из путей повышения роли иностранного языка в подготовке специалистов инженерно-технического профиля /О.О. Павленко // Пути совершенствования преподавания иностранных языков и повышения их роли в гуманитарном образовании студентов. Сб. научных трудов. – Днепропетровск: ДДУ, 1993. – С. 144 – 146.

3. **Павленко О.О.** Просто о сложном или Как можно легко запомнить формы немецких глаголов / О.О. Павленко, І.Ю. Позднякова // Иноземні мови. К. – 1996. – № 3. – С. 23 – 27.

4. **Pavlenko O.** The correlation of communicative skills of collectors and the pragmatic potential of a statement /O. Pavlenko//Вісник Дніпропетровського університету. Педагогіка і психологія. – Дніпропетровськ: ДДУ, 1999. – Вип. 4. – С. 89 – 96.

5. **Павленко О.О.** Становлення іміджу навчального закладу нового типу /О.О. Павленко // Неперервна професійна освіта: теорія і практика. – Київ: Видавництво МФ НаУКМА. – 2002. – Вип. 1 (5). – С. 54 – 60.

6. **Павленко О.О.** Відповідність структури комунікативних умінь багаторівневій моделі управлінських функцій /О.О. Павленко // Теоретичні питання культури, освіти та виховання: зб. наук. пр./редкол.: Євтух М.Б. (гол.ред.) та ін. – Київ: Видавничий центр КНЛУ. НМАУ. – Вип. 19. – 2002. – С. 120 – 124 с.

7. **Павленко О.О.** Утрата комунікативних здібностей індивідуума в інформаційному віці як нова педагогічна проблема /О.О. Павленко // 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.

8. **Павленко О.О.** Методичні підходи до вивчення іноземних мов у процесі професійної підготовки митників /О.О. Павленко // 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.

9. **Павленко О.О.** Аналіз проекту Open Sesame для України: спроба оцінки рівня професійно-орієнтованих знань з іноземних мов/О.О. Павленко // Збірник наукових праць Бердянського державного педагогічного університету (Педагогічні науки) /Укладач В. Пінчук. — Бердянськ: БДПУ, 2002. — № 4. — С. 118 – 128 с.

10. **Павленко О.О.** Євроклуб як компонент моделі громадянської освіти в Україні /О.О. Павленко // Збірник наукових праць. Педагогічні науки. Спецвипуск присвячений I міжнародній конференції “Молодь. Україна. Європа: погляд у майбутнє”. — Херсон: Айлант, 2002. — Вип. XIV. — С. 173 – 178.

11. **Павленко О.О.** Розвиток та становлення системи безперервної професійної освіти фахівців митної служби України /О.О. Павленко // 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. — С. 365 – 369.

12. **Павленко О.О.** Сучасна неперервна освіта: пошуки нової моделі розвитку /О.О. Павленко // 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. 43–47.

13. **Павленко О.О.** Сучасні тенденції розвитку професійної освіти працівників митних служб України та Німеччини /О.О. Павленко // Діалог культур: Україна у світовому контексті: Філософія освіти: Збірник наукових 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. 277 – 284.

14. **Павленко О.О.** Стан сформованості мовної компетенції абітурієнтів і вимоги сьогодення /О.О. Павленко // 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. — С. 148 – 151.

15. **Павленко О.О.** Нові методичні підходи до навчання іноземної мови в Академії митної служби України/О.О. Павленко // 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.

16. **Павленко О.О.** Комунікативний аспект професійної підготовки кадрів у призмі кваліфікаційних характеристик (на прикладі Державної митної служби України) /О.О. Павленко // 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. — С. 38 – 41.

17. **Павленко О.О.** Педагогічні інновації в контексті митних служб /О.О. Павленко // 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.– 401 с.

18. **Павленко О.О.** Стратегії мовної освіти в Україні в руслі Загальноєвропейських Рекомендацій Ради Європи /О.О. Павленко // Творча

особистість учителя: проблеми теорії і практики: Збірник наукових праць / Ред. кол. Гузій Н.В. (відп. ред.) та інші. – Київ: НПУ, 2003. – Вип. 10. – 331 с.

19. **Павленко О.О.** Комунікативна підготовка фахівців у системі неперервної професійної освіти митників /О.О. Павленко // Психологія і педагогіка професійної освіти: Науково-методичний журнал / Гол. ред. Ничкало Н.Г., № 6. – Львів. – 2003. – С. 77– 84.

20. **Павленко О.О.** Підвищення кваліфікації: сутність та шляхи її реалізації (на прикладі Державної митної служби України) /О.О. Павленко // Проблеми педагогічних технологій: Зб. наук. пр., Вип. 1 (26). / Гол. ред. В. Зубович – Луцьк: Волинський держ. ун-т ім. Л. Українки. – 2004. – С. 47– 53.

21. **Павленко О.О.** Модель комунікативної компетенції фахівців митної служби /О.О. Павленко // 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.

22. **Павленко О.О.** Концептуальні підходи до застосування технологій відкритої освіти та дистанційного навчання в системі професійної освіти митників/О.О. Павленко //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/emg.html> – Заголовок з екрана.

23. **Павленко О.О.** Професійні стандарти Всесвітньої митної організації як механізм імплементації рамкових стандартів безпеки SAFE /О.О. Павленко // Збірник наукових праць Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка. — К.: ВІКНУ, 2009. — Вип. № 17. — С. 231 – 236.

24. **Павленко О.О.** Компетенція і компетентність: сутність, функції, структура /О.О. Павленко // Збірник наукових праць Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка.– К.: ВІКНУ, 2009. – Вип. № 19. – С.231 – 236.

25. **Павленко О.О.** Інформаційна та комунікативна компетенції у професійних стандартах митників /О.О. Павленко // 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. – 2009. – № 1. – Режим доступу <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/ITZN/em1/emg.html> – Заголовок з екрана.

Навчально-методичні праці:

26. **Павленко О.О.** Методичні рекомендації з дисципліни “Німецька мова” для заочного відділення (початковий рівень) /О.О. Павленко //Дніпропетровськ: АМСУ, 1998. – 58 с.

28. **Павленко О.О.** Методичні рекомендації з дисципліни “Німецька мова” для заочного відділення (продвинутий рівень) /О.О. Павленко // Дніпропетровськ: АМСУ, 1998. – 92 с.

29. **Павленко О.О.** Методичні рекомендації для підготовки до вступних іспитів в Академію митної служби України з напрямку “Право”/О.О. Павленко, С.В. Гріх та ін. // Дніпропетровськ: АМСУ, 1998. – С. 36 – 151 (особистий внесок – рекомендації для підготовки до вступних іспитів з німецької мови).

30. **Павленко О.О.** Методичні рекомендації для підготовки до вступних іспитів в Академію митної служби України з напрямку “Економіка і підприємництво” /О.О. Павленко, С.В. Гріх та ін. // Дніпропетровськ: АМСУ, 1998. – С. 30 – 148 (особистий внесок – рекомендації для підготовки до вступних іспитів з німецької мови).

31. **Павленко О.О.** Методичні вказівки щодо складання іспиту з іноземної мови працівниками митних органів України (німецька мова) /О.О. Павленко // Дніпропетровськ: АМСУ, 1999. – 17 с.

32. **Павленко О.О.** Методичні розробки для роботи з текстами фахового спрямування “Митниця: Історія. Всесвітня митна організація” /О.О. Павленко // Дніпропетровськ, АМСУ, 1999. – 46 с.

33. **Павленко О.О.** Методичні розробки для роботи з текстами фахового спрямування “Робота митниці” /О.О. Павленко // Дніпропетровськ, АМСУ, 2000. – 52 с.

34. **Павленко О.О.** Методичні вказівки для самостійної роботи “Deutsch nach Englisch”/ О.О. Павленко, Н.В. Ревізонська. – Дніпропетровськ: АМСУ, 2006. – 46 с. (особистий внесок автора – 1,9 др. арк.).

Навчальні програми:

35. **Павленко О.О.** Програма дисципліни “Німецька мова”/О.О. Павленко. — Дніпропетровськ: Академія митної служби України, 1997. – 12 с.

Статті в науково-методичних журналах, іншій педагогічній пресі:

36. **Павленко О.О.** Структура і зміст комунікативно-професійної компетенції фахівців керівної ланки /О.О. Павленко, О.В. Плахотнік // 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.

37. **Pavlenko O.** Fortbildung. Weiterbildung /O. Pavlenko // Deutsch als Fremdsprache in der Ukraine. – Lwiw. – № 12. – 2002. – S. 22.

38. **Pavlenko O.** Moderne Tendenzen in der Entwicklung der beruflichen Ausbildung von Zollbeamten /O. Pavlenko // Діалог культур: Збірник наукових праць./ Під заг. ред. С.Ю. Черепанової. – Львів, – 2003. – Вип. 8. – 480 с.

39. **Павленко О.О.** Формування іміджу митних установ як актуальна форма професійної комунікації /О.О. Павленко // Збірник наукових праць Уманського

державного університету імені Павла Тичини / Гол. ред. В.Г. Кузь. – К.: Міленіум.– 2004. – С. 136 – 142.

40. **Pavlenko O.** Improvement of foreign economic activity through implementation of WCO professional standards in curriculum of the Ukrainian Academy of Customs /O. Pavlenko, E. Kozlovski, V. Chentsov // Вісник Академії митної служби України. – Дніпропетровськ: АМСУ, 2009. – № 1. – С. 38 – 51.

Словники

41. **Павленко О.О.** Митна справа: Словник-довідник /О.О. Павленко // Кер. авт. колективу Ю.П. Соловков. – Харків: Кн. Рекламне агентство “РА”. – 2000. – 320 с. (особистий внесок автора 2,2 др. арк.).

Тези, матеріали конференцій

42. **Павленко О.О.** Интеллектуальные связи Украины и Германии в сфере высшего образования /О.О. Павленко // Вопросы германской истории. Украина — Германия: экономическое и интеллектуальное сотрудничество XIX–XX вв. – Днепропетровск: НГАУ, 1998. – С. 292 – 298.

43. **Павленко О.О.** О политической коммуникации /О.О. Павленко // Матеріали 1-ої міжнародної конференції “Наука і освіта — 98”. – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 1998. – С. 604 – 605.

44. **Павленко О.О.** Язык таможенного документа и его место в коммуникации /О.О. Павленко // Когнитивные стратегии языковой коммуникации. Доклады Международной научной конференции. – Симферополь: Изд-во Таврического экологического института, 1998. – С. 114–118.

45. **Павленко О.О.** Требования к подготовке специалистов информационно-аналитических отделов /О.О. Павленко // Актуальні проблеми підготовки фахівців для митної служби на сучасному етапі: Зб. наукових праць. – Дніпропетровськ, 1998. – Ч.ІІ. – С. 88 – 90.

46. **Павленко О.О.** Модель связи организации со средствами массовой информации /О.О. Павленко // Актуальні проблеми підготовки фахівців для митної служби на сучасному етапі: Зб. наукових праць. – Дніпропетровськ, 1998. – Ч.ІІ. – С. 92 – 96.

47. **Pavlenko O.** Kommunikative berufsbezogene Kompetenz im Kontext der europäischen Integration /O. Pavlenko // Mehrsprachigkeit und Mehrkulturalität. 18. Kongreß für Fremdsprachendidaktik. 4. – 6. Oktober / Herausgeber: Dr. J. Kurtz, Prof. Dr. H.O. Oppertshäuser. – Dortmund: Universität Dortmund, DGFF. – 1999. – S. 83.

48. **Павленко О.О.** Концептуальна модель організації комунікативної підготовки фахівців митної служби України /О.О. Павленко // Митна політика України в контексті європейського вибору: проблеми та шляхи їх вирішення: Матеріали конференції 20 – 21 листопада 2003 р. – Дніпропетровськ. – 2003. – С. 240 – 241.

Павленко О.О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04. – Теорія та методика професійної освіти. – Луганський національний педагогічний університет імені Тараса Шевченка. – Луганськ, 2010.

Дисертація присвячена проблемі формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти. Розкрито науково-методичне забезпечення проблеми компетенцій і компетентностей як багатовимірних категорій та професійної освіти, спираючись на які обґрунтовано комунікативну компетенцію як невід’ємний складник професійної компетенції, ієрархічну двовекторну структуру, яка обіймає компетенцію фахівця і компетенцію посади. Конкретизовано та поглиблено теоретичні уявлення щодо сутності, змісту та структури комунікативної компетенції. Дано авторське визначення досліджуваної категорії на трьох рівнях: філософському, предметному, практичної комунікативної діяльності.

Теоретично розроблено, обґрунтовано й експериментально перевірено модель і науково-методичне забезпечення процесу формування комунікативної компетенції фахівців митної служби. Складниками моделі є мета підготовки, ціннісний, змістовий, технологічний, діагностичний, управлінський компоненти.

Ключові слова: компетенція, компетентність, модель формування комунікативної компетенції фахівців митної служби, комунікативна підготовка, система неперервної професійної освіти працівників митної служби, інтегрована інформаційно-комунікаційна технологія.

Павленко Е.А. Формирование коммуникативной компетенции сотрудников таможенной службы в системе непрерывного профессионального образования. — Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени доктора педагогических наук по специальности 13.00.04. — Теория и методика профессионального образования. — Луганский национальный педагогический университет имени Тараса Шевченко. Луганск, 2010.

Диссертация посвящена проблеме формирования коммуникативной компетенции сотрудников таможенной службы в системе непрерывного профессионального образования. Раскрыты теоретико-методологические основы компетенций и компетентностей как многомерных категорий, профессионального образования в сфере таможенного дела. Расширено научное представление о коммуникативной компетенции как интегрированном компоненте коммуникативной и профессиональной компетенций.

Основываясь на лучших достижениях украинской и зарубежной педагогики и учитывая собственный профессиональный опыт, разработано и апробировано теоретико-методическую концепцию формирования коммуникативной компетенции

личного состава таможенных органов как неотъемлемой составляющей профессиональной компетенции, которая дала возможность раскрыть индивидуальные коммуникативные резервы субъектов коммуникативной подготовки и их зависимость от иерархичности и двухвекторности феномена “коммуникативная компетенция” (включает компетенцию сотрудника и компетенцию должности), когда коммуникативная компетенция должности обуславливает уровень и направления формирования и усовершенствования коммуникативной компетенции сотрудника. Конкретизированы и расширены теоретические представления о сущности, смысле и структуре коммуникативной компетенции, определены ее показатели, детерминированы уровни ее сформированности. Обосновано *коммуникативную компетенцию* сотрудников таможенной службы” как открытую, динамичную, полифункциональную систему, а *коммуникативная компетентность* как интегральное личностное образование. Дано авторское определение исследуемой категории на трех уровнях: философском, предметном, практической коммуникативной деятельности. Теоретически разработано, обосновано и экспериментально проверено концептуальную модель и научно-методическое обеспечение процесса формирования коммуникативной компетенции сотрудников таможенной службы. Модель основывается на компетентностном, личностно-ориентированном, системно-структурном и синергетическом подходах, выстраивается на основе корреляции коммуникативной компетенции должности и коммуникативной компетенции сотрудника, включает такие компоненты: *целевой, ценностный* (представленный системой ценностей личности, которая отражает социальную, профессиональную и личную значимость профессиональной коммуникации; системой мотивов как в отношении коммуникативных установок, восприятия себя и других, целенаправленного, творческого овладения коммуникативными знаниями, так и касательно выбора профессии таможенника, продвижения по службе, степени интереса к избранной профессии); *смысловой* (представляет систему понятий, ценностей, норм, эталонов теории коммуникации, что составляет в большинстве случаев контекст профессионально-направленных, субъективно-значимых коммуникативных проблем; личный коммуникативный опыт; рефлекссию собственных коммуникативных действий и убеждений, взглядов, отношений с позиций социальной ценности); *технологический* (реализуется при помощи интегрированной информационно-коммуникационной технологии, делает возможным наработку нового, значимого опыта социального поведения, постановку и выполнение различных по степени сложности коммуникативных заданий, организацию целенаправленного, систематического и поэтапного усовершенствования отдельных коммуникативных умений, навыков, воспроизведение предметного и социального смысла профессиональной коммуникативной деятельности таможенника; самореализацию в разнообразных профессиональных коммуникациях); *диагностический* (реализованный путем самопознания, самокоррекции, рефлексии личных достижений сотрудников в про-

фессиональном и личностном росте посредством аналитико-оценочной, поисково-практической деятельности; диагностики и самодиагностики); *управленческий* (предполагает наблюдение, моделирование, управление, коррекцию и контроль учебной и профессиональной коммуникативной деятельности).

Разработано, обосновано и апробировано научно-методическое обеспечение процесса формирования КК сотрудников таможенной службы, которое реализуется при помощи “интегрированной информационно-коммуникационной технологии”.

Ключевые слова: компетенция, компетентность, модель формирования коммуникативной компетенции специалистов таможенной службы, коммуникативная подготовка, система непрерывного профессионального образования сотрудников таможенной службы, интегрированная информационно-коммуникационная технология.

Pavlenko O.O. Forming Communicative Competency of Customs Officers under the System of Lifelong Professional Education. — Manuscript.

Dissertation to qualify for the scientific degree of the Doctor of Pedagogics in Speciality 13.00.04. — Theory and Methods of Professional Education. — Luhansk National Pedagogical University named after Taras Shevchenko, Luhansk, 2010.

The dissertation deals with the problem of forming communicative competency of customs officers under the system of lifelong professional education. There are expanded scientific and methodological provision of competencies and competences problem as multidimensional categories, and theoretical and methodological principles of professional education, which are the basis for grounding communicative competency as an essential part of professional competency, hierarchy double vectored structure that includes competency of an employee and competency of a position. The theoretical performance of the essence, sense and structure of communicative competency is particularized and deepened. The author's definition of investigated category is given at three levels: philosophic, objective, practical communicative activity.

The model and scientific and methodical provision of the process of forming the communicative competency of customs officers are theoretically developed, proved and checked experimentally.

The model components are the purpose of training and value, sense, technological, diagnostic, managerial elements.

Key-words: competency, competence, model of forming communicative competency of customs officers, communicative training, lifelong professional education of the Customs Service staff, education content, integrated information and communicative technology.