

ФУНКЦІЇ, СТРУКТУРА І ЗМІСТ СОЦІАЛЬНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

О.М.Тогочинський

Анотація. У статті представлено результати аналізу й узагальнення наукових праць щодо функцій, структури і змісту соціальної компетентності працівника органів внутрішніх справ та керівника основних підрозділів МВС. Встановлено, що до складу соціальної компетентності структурно входять комунікативний, політично-правовий, рольовий, рефлексивно-психологічний та професійний компоненти.

Ключові слова: соціальна компетентність, структура, працівник органів внутрішніх справ, офіцер правоохоронних органів, професійна діяльність.

Аннотация. В статье представлены результаты анализа и обобщения научных трудов относительно функций, структуры и содержания социальной компетентности работника органов внутренних дел и руководителя основных подразделений МВД. Установлено, что в состав социальной компетентности структурно входят коммуникативный, политически-правовой, ролевой, рефлексивно-психологический и профессиональный компоненты.

Ключевые слова: социальная компетентность, структура, работник органов внутренних дел, офицер правоохранительных органов, профессиональная деятельность.

Summary. This paper presents the analysis and synthesis of scientific papers on the functions, structure and content of the social competence of law enforcement officers and the head of the main divisions of the Ministry of Interior. It was established that in the structure of social competence includes communicative, political-legal, role, reflective, psychological and vocational components.

Keywords: social competence, structure, police officers, law enforcement officers, professional activity.

Вступ. Відомо, що соціальна компетентність є детермінантою професіоналізму, оскільки сприяє самоактуалізації фахівця у професійній діяльності, активній взаємодії із соціумом та участі у соціально значущих проектах, налагодженню контактів з різними групами та індивідами, активності у командній роботі, продуктивному виконанню різних соціальних ролей. На це вказує широке коло дослідників (В.Бочаров, Б.Вульф, І.Зарубінська, Є.Земцова, І.Ледньова, В.Первутинський, Л.Шабатура та ін.). Без оволодіння соціальною компетентністю неможлива ефективна діяльність фахівця будь-якої сфери і, зокрема, офіцера міліції при виконанні ним своїх обов'язків. Однак, теоретичне осмислення такого складного феномену, як соціальна компетентність, передбачає з'ясування її функцій, структури і змісту.

Метою статті є визначення функцій, структури і змісту соціальної компетентності працівника органів внутрішніх справ та керівника основних підрозділів МВС.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, присвячених даній проблемі, засвідчує різні погляди на розуміння її сутності, структури та функцій.

Так, зокрема, С.Краснокутська [1] виділяє дві основоположні характеристики соціальної компетентності. На її думку ця компетентність може бути визначена лише відносно, вона залежить від вимог, що висувуються до людини зовнішнім середовищем, а також від її потенціалу. Соціальна компетентність пов'язана з компромісом між вимогами співтовариства, до якого входить людина, і його персональними потребами. Це означає, що соціальна компетентність завжди є ситуаційно і персонально залежним поняттям [1].

На думку ряду дослідників [2; 3; 4], соціальна компетентність повинна розглядатися як стан рівноваги між пропонуваними вимогами з боку суспільства і середовища, в яких живе людина, і його можливостями. Так, наприклад, суспільство зацікавлене в тому, щоб людина успішно опанувала ролями чоловіка та жінки, створила міцну сім'ю, могла би і хотіла компетентно брати участь у соціальному та економічному житті, була законотворчим громадянином тощо. Порушення цієї рівноваги породжує кризову ситуацію. Розуміння соціальних очікувань і оволодіння соціальними ролями підвищує соціальну компетентність людини, сприяє запобіганню конфлікту.

Освоюючи систему ролей, людина набуває соціально значущих якостей, формує свою свідомість, світогляд, цілі, мотиви, інтереси, почуття, особистісно та соціально значущі потреби, розвиває різні види компетентностей, в тому числі й соціальну компетентність, яка дозволить людині стати тим, ким вона і повинна об'єктивно стати в житті, а саме: сім'янином, здатним виконати синівський або дочірній обов'язок; чоловіком, вихователем своїх дітей; професіоналом, здатним на високому рівні майстерності виконувати роботу, здійснюючи її за законами економічної доцільності, беручи участь у колективному

самоврядуванні і при цьому володіючи потрібною комунікативною культурою; громадянином країни з високою патріотичною, національною, інтернаціональною, політичною, правовою, моральною і екологічною культурою, який володіє здатністю до регулювання своїх потреб, до самоосвіти, самовиховання, регуляції своїх психічних станів і намірів у досягненні поставлених цілей.

У статті, присвяченій визначенню змісту і сутності соціальної компетентності студентів філологічних спеціальностей, її автор – С. Остапенко робить висновок, що оскільки соціальна компетентність виконує інформативну, комунікативну, діяльну, рефлексивну, життєво-футурологічну функції, проявляється в інтелектуальній, особистісній, комунікативній, інформаційній, моральній сферах, можна стверджувати, що вона є основою професійно-комунікативної діяльності [5].

В. Куніцина у своїх працях визначає соціальну компетентність як систему знань про соціальну дійсність і про себе, систему складних соціальних умінь і навичок взаємодії, сценаріїв поведінки в типових соціальних ситуаціях, що дозволяють швидко і адекватно адаптуватися, приймати рішення зі знанням справи, враховуючи ситуацію, кон'юнктуру, діючи за принципом «тут, зараз і найкращим чином», витягати максимум можливого зі сформованих обставин. Соціальна компетентність трактується автором як оперативне поняття, яке має тимчасові, історичні рамки. На думку В. Куніциної, основними функціями соціальної компетентності є соціальна орієнтація, адаптація, інтеграція загальносоціального та особистого досвіду [6, с. 34–36].

З огляду на це, а також з урахуванням того, що феномен соціальної компетентності включає різні види готовності до певних видів діяльності (до професійно-трудової діяльності, до створення власної сім'ї, виконання цивільних і громадянських функцій), доцільно виділити такі функції соціальної компетентності:

- прикладну, яка полягає у застосуванні соціальних знань і умінь в практичній життєдіяльності;
- адаптаційну, що дозволяє людям реалізовувати свої потреби, можливості, здібності вступати у взаємодію з іншими членами суспільства, соціальними мікрогрупами, інститутами, організаціями і суспільством в цілому;
- інтегративну, що дає можливість бути прийнятим у спільноту, соціальну групу, суспільство тощо;
- орієнтаційну, що дозволяє вибрати той чи інший напрямок у своїй діяльності, як соціальній, так і професійній.
- статусну, що складається в отриманні індивідом певного соціального статусу, адекватного його знанням і вмінням, що дозволяє людині зайняти відповідне місце в суспільстві;
- рольову – освоєння індивідами соціальних ролей і засвоєння ними соціокультурних норм.

Отже, оскільки з'ясовано функції соціальної компетентності цілком логічним буде осмислити її структуру у працівників органів внутрішніх справ та керівників основних підрозділів МВС.

Для цього з'ясуємо, що пропонується іншими дослідниками стосовно структури соціальної компетентності фахівців.

Так, наприклад, низка дослідників (М. Аргайл, С. Краснокутська, Т. Самсонова, В. Цветков та ін.) вважають, що структуру соціальної компетентності складають, перш за все, соціальні знання, вміння та навички, які застосовуються в головних сферах діяльності людини. З такою точкою зору загалом можна погодитися. Однак, на думку окремих вчених, перераховані компоненти структури компетентності можуть бути доповнені іншими, не менш важливими складовими.

Зокрема М. Аргайл у понятті «загальна соціальна компетентність» об'єднує професійну та комунікативну компетентність. Крім того, він вважає за необхідне розглядати ці два види компетентності у взаємозв'язку і називає й інші компоненти соціальної компетентності: соціальна сенситивність (точність соціальної перцепції); основні навички взаємодії (репертуар умінь, особливо важливий для професіоналів); навички схвалення і винагороди, які є суттєвими для всіх соціальних ситуацій; рівновагу, спокій як антитезу соціальної тривожності [7, с. 220].

Результати аналізу наукових праць І. Зимньої [8; 9] та Л. Боголюбова [10] дозволять зробити висновок про те, що до структури соціальної компетентності людини доцільно включити:

компетенції у сфері самостійної пізнавальної діяльності, засновані на засвоєнні способів придбання знань з різних джерел інформації, у тому числі позанавчальних;

знання у сфері цивільно-громадської діяльності (виконання ролей громадянина, виборця, споживача);

компетенції у сфері соціально-трудова діяльності (у тому числі вміння аналізувати ситуацію на ринку праці, оцінювати власні професійні можливості, орієнтуватися в нормах і етиці взаємовідносин, навички самоорганізації);

знання та вміння в побутовій сфері (включаючи аспекти збереження власного здоров'я, сімейного

буття тощо);

компетенції у сфері культурно-дозвільної діяльності (наприклад, вибір шляхів і способів використання вільного часу, вміння культурно і духовно збагатити себе як особистість).

Нам імпонують висновки цих науковців, особливо щодо таких складників соціальної компетентності, як уміння оцінювати власні професійні можливості, орієнтуватися в нормах і етиці взаємовідносин. Оскільки професійне середовище, в якому перебувають працівники органів внутрішніх справ, має низку особливостей щодо корпоративної культури і взаємовідносин, такі вміння є надзвичайно важливими з огляду на адаптаційну та інтегративну функції соціальної компетентності (передбачає можливість реалізовувати свої потреби і здібності вступати у взаємодію з соціальними мікрогрупами, дає можливість бути прийнятим у спільноту, соціальну групу).

Цікавим для нашого дослідження є точка зору Т. Самсонової, яка визначає соціальну компетентність як інтегративне особистісне утворення, що включає знання, вміння, навички та здібності, які формуються в процесі соціалізації і дозволяють людині швидко і адекватно адаптуватися в суспільстві і ефективно взаємодіяти з соціальним оточенням. Ця компетентність охоплює знання про устрій і функціонування соціальних інститутів у суспільстві; про соціальні структури; про різні соціальні процеси, що протікають у суспільстві; знання рольових вимог і рольових очікувань, що пред'являються в суспільстві до носіїв того чи іншого соціального статусу; навички рольової поведінки, орієнтованої на той чи інший соціальний статус; знання загальнолюдських норм і цінностей, а також норм (звичок, звичаїв, традицій, законів, табу тощо) в різних сферах і галузях соціального життя – національної, політичної, релігійної, економічної, духовної та ін.; вміння і навички ефективної соціальної взаємодії (володіння засобами вербальної і невербальної комунікації, механізмами взаєморозуміння процесі спілкування); знання та уявлення людини про себе, сприйняття себе як соціального суб'єкта тощо [11].

Оскільки для визначення структури соціальної компетентності працівників органів внутрішніх справ та керівників основних підрозділів МВС доцільно розглянути уявлення й інших вчених, стосовно складових цього утворення, то наведемо ще декілька точок зору. Одна з них належить С. Краснокутській [1]. Вчена розглядає структуру соціальної компетентності з урахуванням виконання людиною певних соціальних ролей, вважаючи, що склад соціальної компетентності у зв'язку з готовністю людини до певних видів діяльності має таку структуру:

– готовність до професійно-трудової діяльності: знання ділового етикету, основ планування професійної кар'єри, методів пошуку роботи і просування по кар'єрних сходах; знання чинного законодавства, що регулює ринок праці; знання прав громадян у сфері зайнятості; вміння і навички проведення маркетингу та самомаркетингу в пошуках роботи і просування по службі тощо;

– готовність до створення власної сім'ї: знання сутності психологічних особливостей шлюбно-сімейних відносин; знання основ педагогічної культури батьків, пов'язаних з вихованням дітей; знання особливостей сімейно виховання, методів і засобів сімейного виховання та вміння застосовувати ці знання; навички у здійсненні домашньої праці; знання сімейного законодавства, прав та обов'язків подружжя, батьків і дітей;

– готовність до виконання цивільних функцій: знання про соціальні інститути і структури, їх представників у суспільстві; знання про функціонування соціальних груп, широти і вимог сучасного репертуару рольової поведінки тощо

Таким чином, на думку С. Краснокутської, структура соціальної компетентності складається з двох основних компонентів: змістовного, що включає соціальні знання, й операціонального (прикладного), що включає володіння технологією діяльності, тобто соціальні вміння і навички.

Наведемо також позицію В. Куніциної, яка визначає соціальну компетентність як систему знань про соціальну дійсність і себе, систему складних соціальних умінь і навичок взаємодії, сценаріїв поведінки в типових соціальних ситуаціях, що дозволяють швидко й адекватно адаптуватися, приймати рішення зі знанням справи, враховуючи ситуацію, кон'юнктуру; діяти за принципом «тут, зараз і найкращим чином», витягати максимум можливого зі сформованих обставин [7]. Дослідниця пропонує до структури соціальної компетентності включити такі елементи:

– оперативна соціальна компетентність (знання про соціальні інститути і структури, їх представників у суспільстві; уявлення про функціонування соціальних груп, сучасну кон'юнктуру, широту і вимоги сучасного репертуару рольової поведінки), яка дозволяє з'ясувати загальну соціальну орієнтацію і обізнаність;

– вербальна компетентність (доречність висловлювань, врахування контексту і підтексту висловлювань, відсутність труднощів в письмовій мові, варіативність інтерпретації інформації, гарна орієнтація у сфері оціночних стереотипів і шаблонів, множинність смислів вживаних понять,

метафоричність мови). Прикладом вербальної компетентності може слугувати діяльність перекладача, який синхронно перекладає усну мову. Від нього вимагається швидке і адекватне розуміння того, що говориться та знаходження точного еквівалента в буквальному і контекстному значенні слів і понять. Прикладом вербальної *некомпетентності* може служити недоречність використання прислів'їв, приказок у новому або невідповідному соціальному контексті;

- комунікативна компетентність (володіння складними комунікативними навичками і вміннями, формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм і обмежень у спілкуванні, знання звичаїв, традицій, етикету в сфері спілкування, дотримання пристойності, вихованість; орієнтація в комунікативних засобах, властивих національному, становому менталітету, знання освоєного рольового репертуару в рамках певної професії;

- соціально-психологічна компетентність (міжособистісна орієнтація; уявлення про різноманітність соціальних ролей і способів взаємодії; вміння вирішувати міжособистісні проблеми; вироблені сценарії поведінки у складних, конфліктних ситуаціях);

- его-компетентність – важлива складова соціальної компетентності, яка передбачає усвідомлення своєї національної, статевої, станової, групової приналежності, знання своїх сильних і слабких сторін, своїх можливостей і ресурсів, розуміння причин своїх промахів, помилок, знання про механізми саморегуляції та вміння ними користуватися, практичні психологічні знання про себе, набуті в життєвому досвіді. Інакше кажучи, чим більше людина усвідомлює свої властивості і проблеми, чим адекватніше її знання, тим буде вище его-компетентність конкретної людини.

Крім того, В. Куніцина вважає, що вербальна та комунікативна компетентність виступають в єдності, обумовлюючи кращу пристосованість до важких ситуацій [7].

У результаті наукового пошуку нами встановлено, що за кордоном проблему формування соціальної компетентності фахівців органів внутрішніх справ у процесі професійної підготовки досліджував В. Бочаров [12]. Учений справедливо вважає, що поняття соціальної компетентності нерозривно пов'язане з професійною діяльністю фахівців. У зв'язку з цим, зміст і структура соціальної компетентності повинна визначатися не тільки загальними складовими (власне соціальний компонент компетентності), але і специфічними, що відображають професійну діяльність та її спрямованість.

Таким чином, соціальна компетентність майбутніх фахівців правоохоронних органів, підготовку яких здійснює вища школа МВС, може бути представлена такими компонентами:

- загальнокультурний компонент – особистісні якості загальнокультурного характеру, тобто стан і цінність фізичного, психічного, духовного здоров'я, мотивація тощо;

- соціальний компонент – соціальні компетенції, тобто узагальнені знання, вміння та навички соціальної життєдіяльності, соціально та особистісно зумовлені моральні цінності;

- спеціальний компонент – знання, вміння та навички, обумовлені характером і спрямованістю професії та пов'язані, таким чином, з професійною компетентністю [12]. Зазначимо, що нам імпонує така точка зору, оскільки зроблені нами попередні узагальнення представленого матеріалу також вказують на те, що соціальна компетентність працівників органів внутрішніх справ та керівників основних підрозділів МВС має певні відмінності.

Щодо фундаментальних праць докторського рівня вітчизняних вчених, то заслуговує на увагу дослідження І. Зарубінської. Дослідниця розглядає соціальну компетентність особистості як складну, інтегровану характеристику особистості, сукупність певних якостей, здібностей, соціальних знань та умінь, переживань, емоційно-ціннісних орієнтацій, переконань особистості, які дають індивідові можливість активно взаємодіяти з соціумом, налагоджувати контакти з різноманітними групами та індивідами, брати участь у соціально значущих проектах та продуктивно виконувати різні соціальні ролі.

Визнаючи нерозривний зв'язок особистісних якостей та специфіки соціальної взаємодії як виду діяльності, І. Зарубінська визначає соціальну компетентність як єдність особистісного та діяльнісного компонентів. При цьому особистісний компонент об'єднує характеристики, якості та риси, що безпосередньо впливають на процес соціальної взаємодії, визначають його результативність та емоційний стан людини під час реалізації цього виду діяльності. Щодо діяльнісного, то цей компонент має комплексний характер і містить основні структурні складові процесу діяльності: ціннісно-мотиваційну, когнітивну, операційно-технологічну та рефлексивно-оцінну [13, с. 92].

Враховуючи сутність цього поняття, функції соціальної компетентності, її змістовне різноманіття, особливості професійної діяльності та професійно-особистісні вимоги до офіцерів правоохоронних органів, а також представлений досвід структурування вважаємо, що структуру соціальної компетентності працівників органів внутрішніх справ та керівників основних підрозділів МВС можна представити як єдність таких основних компонентів:

– *комунікативного*, який охоплює здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми на основі сукупності знань та вмінь, що забезпечують ефективну комунікацію; вміння і навички ефективної соціальної взаємодії (володіння засобами вербальної і невербальної комунікації, механізмами взаєморозуміння процесі спілкування);

– *політично-правового*, який передбачає усвідомлення значення своїх соціальних функцій як громадянина своєї країни, члена суспільства, стійке позитивне ставлення до своїх громадських обов'язків. Цей компонент охоплює самоусвідомлення державної політики, її прийняття або неприйняття, знання символів держави, уміння співвідносити свої інтереси з інтересами суспільства; націленість на вдосконалення і розвиток суспільства на принципах гуманізму, свободи і демократії; досвід суспільно-корисної громадської діяльності; наявність певної життєвої позиції і внутрішньої готовності до її реалізації. Політично-правовий компонент охоплює здатність особи брати на себе відповідальність, брати участь у функціонуванні і поліпшенні демократичних інститутів. Тобто це особистісна активність і мобільність, її громадянська активність, повага до рішення більшості, піклування про справи громадян, правова культура особистості, її правова свідомість, усвідомленість та відповідальність. Тобто це усвідомлена потреба особи в дотриманні вимог законів, визнанні рівності всіх людей, повазі до свободи, відкритості;

– *рольовий компонент*, як здатність особистості розв'язувати життєві проблеми, пов'язані з рольовою поведінкою або її засобами, знання рольових вимог і рольових очікувань, що пред'являються в суспільстві до носіїв того чи іншого соціального статусу; навички рольової поведінки, орієнтованої на той чи інший соціальний статус;

– *рефлексивно-психологічний компонент* – знання та уявлення людини про себе, усвідомлення своєї національної, статевої, станової, групової приналежності, знання своїх сильних і слабких сторін, своїх можливостей і ресурсів, розуміння причин своїх помилок, знання про механізми саморегуляції та вміння ними користуватися, практичні психологічні знання про себе, набуті в життєвому досвіді, сприйняття себе як соціального суб'єкта, здатність особистості ефективно застосовувати структуровану систему знань про людину як індивіда, суб'єкта праці й особистість, як у власній життєдіяльності, так і професійній або іншій взаємодії в різних сферах і галузях соціального життя – національної, релігійної, духовної та ін. Цей компонент охоплює також знання сутності психологічних особливостей шлюбно-сімейних відносин, основ педагогічної культури батьків, пов'язаних з вихованням дітей; знання особливостей, методів і засобів сімейного виховання та вміння застосовувати ці знання; навички у здійсненні домашньої праці. *Рефлексивно-психологічний* компонент забезпечує успішну діяльність і взаємодію в системах «людина-людина», «людина-колектив», «людина – великі соціальні групи»;

– *професійний компонент* – готовність до професійно-трудової діяльності: знання ділового етикету, основ планування професійної кар'єри, методів пошуку роботи і просування по кар'єрних сходах; знання чинного законодавства, що регулює права громадян у сфері зайнятості; вміння і навички проведення маркетингу та самомаркетингу в пошуках роботи і просування по службі тощо; знання, вміння та навички, обумовлені характером і спрямованістю професії та пов'язані з професійною компетентністю.

Висновок. Враховуючи складну структуру і змістовне різноманіття соціальної компетентності, а також можливість формування та розвитку різноманітних умінь і навичок, що складають її структуру, важливим є питання розробки теоретичних і методичних основ формування соціальної компетентності слухачів та курсантів вищих навчальних закладів МВС України. Ця компетентність є гарантом їх успішної адаптації до динамічно мінливих умов життя соціуму і забезпечить перспективність ефективної соціально-професійної реалізації. Перспективами подальших наукових розвідок є розробка та обґрунтування теоретичних і методичних основ формування соціальної компетентності слухачів та курсантів вищих навчальних закладів МВС України.

Література

1. Краснокутская С. Н.. Формирование социальной компетентности студентов вуза : Дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Краснокутская Светлана Николаевна. – Ставрополь, 2006. – 178 с.
2. Ключевая роль соль социальной компетенции в концепции сопредпринимательства / Вундерер Р., Дик П. // Проблемы теории и практики управления. – 2003. – №5. С. 22–23;
3. Коблянская Е. В. Психологические аспекты социальной компетентности : Психологические аспекты социальной компетентности : автореферат дис. ... кандидата психологических наук : 19.00.05 / Коблянская, Евгения Владимировна. – Санкт-Петербургский гос. ун-т, Санкт-Петербург, 1995. – 16 с.
4. Рототаева Н. А. Психологические условия развития социальной компетентности в юношеском возрасте : автореферат дис. ... кандидата психологических наук : 19.00.13 / Рототаева, Нина Алексеевна. – Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ, Москва, 2002 – 23 с.

5. Остапенко С. А. Зміст і сутність соціальної компетентності студентів філологічних спеціальностей як основа їх професійно-комунікативної діяльності / Остапенко С. А. // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету "Україна" / http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Znpkhist/2011_4/11osapkd.pdf
6. Куницина В. Н. Социальный интеллект и социальная компетентность / Куницина В. Н. – СПб.: СПбГУ, 1995. – С. 34 – 36.
7. Стрессовые ситуации / Аргайл М., Фернхэм Дж., Грэхем Дж. А. // Межличностное общение. Хрестоматия. – СПб.: Питер, 2001. – С. 220.
8. Зимняя И. А. Социальная работа как профессиональная деятельность // Социальная работа / Отв. ред. И.А. Зимняя. Вып. № 2. – М., 1992. – С. 15–16.
9. Зимняя И. А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования / Зимняя И. А. // Высшее образование сегодня. № 5. 2003. – С. 14.
10. Боголюбов Л. Н. Базовые социальные компетенции в курсе обществоведения / Боголюбов Л. Н. // Преподавание истории и обществознания в школе. – № 9. 2002. – С. 17–19.
11. Самсонова, Т. И. Социальная компетентность подростков и технологии ее формирования / Самсонова, Татьяна Ивановна. Дис. канд. социологических наук. Специальность 22.00.04 (Социальная структура, социальные институты и процессы). Санкт-Петербург, 2006. – 193 с.
12. Бочаров, В. М. Система формирования социальной компетентности специалиста органов внутренних дел в процессе профессиональной подготовки : автореферат дис. ... доктора педагогических наук : 13.00.08 / Бочаров, Виталий Михайлович. – Ставроп. гос. ун-т, Ставрополь, 2005 – 42 с.
13. Зарубінська І. Б. Теоретико-методичні основи формування соціальної компетентності студентів вищих навчальних закладів економічного профілю: дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04 / І. Б. Зарубінська ; Ін-т вищ. освіти НАПН України . – К., 2011. – 506 с.