

## “ТЕОРІЯ КОМУНІКАЦІЇ” В КОМПЛЕКСІ ДИСЦИПЛІН ДЛЯ ПІДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРІВ-ДОКУМЕНТОЗНАВЦІВ

*Н.Р. Барабанова*

*Порівнюються погляди вчених, методистів та викладачів-практиків на проблему формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх документознавців. Це дає можливість підтвердити доцільність і значущість введення розробленої автором навчальної програми дисципліни “Теорії комунікації” до переліку навчальних програм, що необхідні для вирішення цієї проблеми. Викладені основні положення методики організації самостійної роботи студентів з цієї дисципліни.*

**Ключові слова:** *теорія комунікації, менеджер-документознавець, документознавство, комунікативно-інформаційний напрям.*

### "COMMUNICATION THEORY" IN A COMPLEX OF THE DISCIPLINES FOR PREPARATION OF THE DOCUMENT RECORD SPECIALISTS

*The article compares views of the researchers, methodists and high school teachers over a problem of informational-communicative competence of future record management specialists' formation. This allows to confirm expedience and importance of introduction of a study discipline "Theory of Communication", developed by an author, to a list of study programs necessary for solution of this problem. The article provides main ideas of the methodists for organization of students' independent work in the frames of this discipline.*

**Keywords:** *communication theory, record management specialist, document study, communicative-informational direction.*

Створення в Одеському національному політехнічному університеті гуманітарного факультету, а в його межах кафедри документознавства та інформаційної діяльності привело до необхідності розробки програм тих навчальних дисциплін, вивчення яких, на думку викладачів-методистів кафедри, сприяє підготовці конкурентоздатних менеджерів-документознавців нової формації.

Нова парадигма результату сучасної освіти передбачає наявність у структурі ключових компетентностей випускника ВНЗ, незалежно від напрямку освіти, компетентності у сфері соціальної діяльності, у типових ситуаціях соціально-ділових контактів.

**Обґрунтування доцільності введення “Теорії комунікації” в програми підготовки менеджерів-документознавців.**

Суперечності, що виникають при аналізі існуючих навчальних програм гуманітарних факультетів ВНЗ, пов'язані з “необхідністю переходу від парадигми “знань”, що надається сучасною системою освіти, до нової “компетентнісної” парадигми, пов'язаної з потребами розвитку соціально-економічної сфери суспільства [3]”. При цьому враховується необхідність формування інформаційно-комунікативної компетентності студентів-документознавців на достатньо високому рівні, з одного боку, і неможливість повною мірою задовольнити цю потребу через традиційну, таку, що вже склалася, систему професійної підготовки.

Комунікативно-компетентнісна підготовленість менеджерів – ключовий чинник їхнього професійного успіху, оскільки вона є професійно важливою якістю, затребуваною на ринку праці. Вона розглядається як сукупність знань, умінь, навиків у області організації взаємодії і співпраці в діловій сфері; як система внутрішніх особистих ресурсів, необхідних

для побудови ефективної комунікативної міжособистісної взаємодії. Незалежно від напрямку професійної освіти, комунікативна компетентність – це особиста якість, що визначає включення фахівця в діяльність і що формується в процесі розвитку всієї особистості загалом [3].

Протягом останніх п'яти років актуальність упровадження прийомів компетентнісного підходу в освітній процес активно обговорюється в Міністерстві освіти і науки України. Якщо відзначити публікації на цю тему, то нашій методичній концепції співзвучний погляд С.Е.Трубачевої [12].

У своїй статті вона підкреслює, що реалізація компетентнісного підходу в освітньому процесі передбачає дотримання низки дидактичних умов. Перша з них полягає в чіткому усвідомленні учасниками навчального процесу дидактичної специфіки, закладеної в поняття *компетентність* як педагогічної категорії, яка може характеризувати як певний етап в освітньому процесі, так і його кінцевий результат – результат освіти. Отримання позитивного кінцевого результату в навчанні передбачає періодичний контроль за його досягненням на певних етапах цього процесу.

Проаналізувавши складові комунікативної компетентності, можна дійти висновку про те, що в наборі знань і умінь будь-якого фахівця мають бути:

- інформованість про цілі, сутність, структуру, засоби, особливості спілкування (комунікативні знання);
- володіння технологією цієї діяльності (комунікативні уміння і навички);
- індивідуально-психологічні якості фахівця, які забезпечують усвідомлення важливості ефективного професійного спілкування, прагнення до постійного вдосконалення комунікативної сторони професійної діяльності (комунікативна спрямованість);
- орієнтація на особистість людини як на головну цінність (гуманістична позиція);
- здатність до нестандартного, творчого вирішення комунікативних задач, що виникають у процесі спілкування (креативність) [7].

У дисертації І.Г. Томарьової, присвяченій темі формування мовленнєвої культури менеджера, подається перелік знань і умінь у змісті комунікативно-мовленнєвої компетенції майбутнього менеджера.

Вона виділяє такі аспекти комунікативної компетенції майбутнього фахівця: предметний, мовний, прагматичний.

У роботі підкреслюється, що професійна діяльність керівника-менеджера на сучасному етапі виходить на якісно новий рівень вирішення комунікативних задач – рівень комунікативного менеджменту, центральну ланку якого становить висока культура мовленнєвого спілкування.

Під культурою мовленнєвого спілкування (культурою мовлення) розуміється володіння нормами літературної мови в її усній і письмовій формах, коли здійснюється вибір і організація мовних засобів, що дозволяють у певній ситуації спілкування і при дотриманні етики спілкування забезпечити необхідний ефект при досягненні поставлених цілей комунікації [11].

Кажучи про види мовленнєвого спілкування, багато дослідників виділяють ділове і особистісне спілкування. Ці терміни досить часто трапляються як в педагогічній літературі, так і в побуті.

Ділове спілкування (його також називають рольовим або функціонально-рольовим спілкуванням) направлене на організацію якої-небудь спільної діяльності, тієї чи іншої справи. У центрі такого спілкування – інтереси справи, функціональні обов'язки партнерів, внесок кожного з них у досягнення результату.

Професійне володіння культурою ділового спілкування має бути закладено в компетенції будь-якого фахівця, робота якого реалізується не тільки в ситуаціях *людина – машина, людина – документ*, але і в ситуації *людина – людина*. Ця культура передбачає такі комунікативні уміння:

- володіння різними видами мовленнєвої діяльності, уміння кваліфіковано вести бесіду, переговори, відчувати себе впевнено як у повсякденно-побутовій, так і в професійній сфері спілкування;
- висловлювання думки не тільки правильно, відповідно до норм літературної мови, але і знаходження для них найвдалиших, найдоцільніших мовленнєвих засобів;
- володіння національно орієнтованою соціально обумовленою системою цінностей;
- досконале володіння мовленнєвим етикетом, правилами комунікативного кодексу;
- правильне і грамотне складання будь-якого ділового документа, ведення ділового листування;
- готовність до будь-яких публічних виступів.

У задачах засвоєння дисципліни “Теорія комунікації” ми передбачаємо практично всі перераховані комунікативні уміння. В цілому освітній процес на кафедрі передбачає міждисциплінарні відповідності між задачами, що вирішуються на заняттях документно-інформаційного і комунікативно-інформаційного циклів.

Цьому сприяє ознайомлення з основними положеннями теорії документознавства як певної сукупності наукових знань та як складової дисциплін документологічного циклу. Ці положення розглядали у своїх публікаціях Н.М.Кушнарєнко, М.С.Слободяник, Г.М.Швецова-Водка й ін. Водночас, як стверджує у своєму дисертаційному дослідженні Ю.І.Палеха, “питання надання сукупності знань, умінь та навичок документознавців, ...не отримали повного відображення у цих публікаціях [9]”. Мета дослідження цього автора – аналіз передумов формування та комплексна характеристика сутності і складових культури діловодства в сучасних установах України. В його дисертації розглянуто вимоги до кваліфікаційних рівнів працівників служби діловодства установи з точки зору формування їхньої професійної та інформаційної культури, яка передбачає не лише стан культури документотворення та організації роботи з документами в сучасних установах, рівень їхньої автоматизації, а й рівні професійної культури працівників служб діловодства установ.

Програми дисциплін документознавчого напрямку, як правило, націлюють студентів на вирішення задач, пов’язаних із формуванням і розвитком компетентності в роботі з документами. Ось які задачі навчання ставляться, наприклад, у навчальній програмі з дисципліни “Документознавство” для спеціальності 6.020100 “Документознавство та інформаційна діяльність” у Київському Європейському університеті на кафедрі документознавства та інформаційно-аналітичної діяльності:

- надати знання, необхідні для теоретичного уявлення про документознавство як наукову дисципліну;
- висвітлити основні етапи виникнення і розвитку документів різних типів;
- розкрити природу, сутність, соціальну роль, ознаки і властивості документа як системного об’єкта документознавства;
- розглянути основні типи і види документів, їхні характерні ознаки, структуру;
- визначити прикладне значення документознавства, окреслити сфери застосування основних властивостей документа і його значення у подальшому розвитку системи комунікацій [7].

Остання з перелічених задач явно свідчить про необхідність розвитку в майбутніх документознавців комунікативної компетенції.

Аналіз проблеми формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців – менеджерів документно-інформаційної діяльності – диктує необхідність розробки і впровадження у навчальний процес методичного забезпечення, що включає програми, рекомендації і вказівки щодо формування інформаційно-комунікативної компетентності. Вирішення цієї проблеми ми вбачаємо, насамперед, у подальшому змістовно-методичному вдосконаленні дисциплін комунікативно-інформаційного напрямку і конкретно – базової дисципліни “теорія комунікації”.

Навчальні програми підготовки менеджерів-документознавців на кафедрі документознавства та інформаційної діяльності ГФ ОНПУ містять деякі дисципліни

комунікативно-інформаційного профілю. “Теорія комунікації” стала головною в переліку дисциплін, які дозволяють удосконалювати процес і технології підготовки студентів, що відповідає вимогам сучасного суспільства до професійної діяльності спеціалістів-документознавців при їхній взаємодії як з інформаційно-документними ресурсами, так і з носіями-споживачами інформації.

Заздалегідь нами були проаналізовані наукові праці і навчально-методичні матеріали провідних кафедр вищих навчальних закладів СНД, проведено експериментальне навчання студентів у рамках спецкурсу “Основи професійної комунікації”.

Методичною основою для розробки програми і змісту курсу “Теорія комунікації” для майбутніх менеджерів-документознавців став підручник “Основи теорії комунікації”, у створенні якого брала участь автор цієї статті [8].

Зміст навчальної програми і методичних матеріалів до курсу “Теорія комунікації” став своєрідною відповіддю на питання вітчизняних методистів про малу ефективність професійної підготовки у формуванні інформаційно-комунікативної компетентності студентів-документознавців.

Курс “Теорія комунікації” став тією необхідною ланкою, яка об’єднала документно-інформаційну і комунікативно-інформаційну складові цієї підготовки.

***Методика організації самостійної роботи студентів з дисципліни “Теорія комунікації”.***

На новому етапі осмислення процесу навчання дисциплінам комунікативно-інформаційного циклу і, особливо, після обговорення цього питання на конференції у вересні 2008 р. [3] провідними викладачами комунікативно-інформаційної секції кафедри був запропонований проект створення пакету навчально-методичних матеріалів для самостійної роботи студентів щодо освоєння “Теорії комунікації”. Це стало можливим після вдумливої методичної діяльності з оптимізації змісту дисципліни і набору контрольних завдань для перевірки рівня знань студентів. Усі матеріали, що входять до “пакету”, розташовуються на диску, доступному для ознайомлення в аудиторії або вдома. Надалі на базі відібраних матеріалів буде створений електронний підручник. У процесі реалізації проекту ми робили акцент саме на необхідності й можливості самостійної роботи з матеріалами, оскільки у цьому випадку легко розв’язується низка педагогічних проблем:

- доступ до матеріалів дістають студенти-заочники, що сприяє розширенню їхніх можливостей у вивченні дисципліни, незалежно від місця проживання і роботи;
- матеріалами можуть користуватися студенти, що пропустили заняття через хворобу;
- великий обсяг пропонованої інформації може бути використаний для підвищення рівня знань тих, хто прагне до кращих результатів тощо.

Самостійна робота, з одного боку, і аудиторна робота, що включає практичні заняття і модульні контролі, з другого, – приведуть до розвитку умінь, необхідних у трудовій діяльності як менеджерів-документознавців, так і фахівців інших гуманітарних напрямів, а саме:

- узагальнювати, проводити аналіз і синтез інформації з теорії комунікації в співвідношенні з іншими дисциплінами;
- використовувати комунікативну компетенцію для ефективної взаємодії в різних сферах спілкування;
- проводити відбір і систематизацію інформаційних матеріалів, які використовуються з метою спілкування в різних сферах;
- розвивати базові вербальні і невербальні уміння в різних видах навчальної і професійної діяльності;
- використовувати засоби масової комунікації для отримання, переробки і створення актуальної інформації у вигляді документів, рефератів, доповідей, статей, інтерв’ю;
- вдосконалювати особистісну комунікативну компетентність, використовуючи отримані спеціальні знання, навички та вміння міжособистісної комунікації.

Щоб розробити алгоритм роботи з системою навчальних матеріалів, з'єднаних проектом, ми ознайомилися з результатами новітніх наукових досліджень із моделювання навчального процесу. Наприклад, модель успішного формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх спеціалістів-документознавців представлена у дослідженні Ірини Михайлівни Баштанар [5].

Наукова новизна її роботи полягає в тому, що в ній:

- визначено теоретико-методологічну основу моделі формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх спеціалістів-документознавців на основі використання комплексного підходу, який включає системний, діяльнісний і компетентнісний;
- розроблено структурно-функціональну модель формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх спеціалістів-документознавців, що включає взаємозв'язані компоненти: цільовий, суб'єктний, змістовний, організаційний, функціональний, результативний.

Проте механічне використання в педагогічній практиці пропонованих ученими моделей підготовки студентів-документознавців не може дати позитивних результатів, якщо не будуть враховані освітні цілі і задачі конкретної кафедри, конкретного ВНЗ. Приміром, на нашій кафедрі однією з основних освітніх цілей є підготовка фахівців, які зможуть у майбутній трудовій діяльності займатися не лише організацією і вдосконаленням технологій забезпечення документацією управлінської діяльності, але й реалізувати свої знання і уміння в роботі офіс-менеджерів, фахівців зі зв'язків з громадськістю тощо.

Ми розділяємо думку про те, що успішне формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх спеціалістів-документознавців можливе при реалізації сукупності таких педагогічних умов, як:

- підвищення мотивації студентів, яка є готовністю до конкретної діяльності;
- включення студентів у процес формування установки на оволодіння професійно-комунікативною компетентністю [7].

Поміж тим, на етапі введення у навчальний процес курсу “Теорія комунікації” (4-й семестр) для викладачів найзначущішими стають ті умови, за яких поетапно формуватимуться знання і уміння, які студенти зможуть використовувати надалі при оволодінні всім набором дисциплін комунікативно-інформаційного напрямку: “Соціальні комунікації”, “Теорія і практика зв'язків із громадськістю”, “Теорія і практика реклами”, “Управління персоналом” і т. ін.

Набір інформаційних блоків, що входять до “пакету навчально-методичних матеріалів”, забезпечує умови ефективного оволодіння необхідними знаннями і вміннями. До нього входять:

1. Підручники і навчальні посібники кількох найвідоміших авторів (в електронних копіях).
2. Авторські навчальні посібники, створені викладачами, що ведуть заняття з “Теорії комунікації” (Комплекс методичних рекомендацій для студентів денної й заочної форм навчання, конспект лекцій, глосарій та ін.).
3. Навчальні таблиці за темами занять.
4. Додаткові матеріали (статті, списки рекомендованих джерел інформації, рекламно-інформаційні матеріали).

Окремо в наборі матеріалів представлені тестові і творчі завдання, комплекти яких відповідають оволодінню знаннями й уміннями різного рівня в межах конкретних тем.

Проблема визначення рівня сформованості знань і умінь, відповідної оцінки робіт студентів розв'язувалася нами з урахуванням психологічних характеристик і навчальних можливостей студентів 2-3 курсів, а також із урахуванням тих форм робіт (реферативних, курсових тощо), які потребують певних навиків і умінь.

Запропоновані варіанти тестових завдань уніфіковані на підставі раніше визначених чотирьох рівнів сформованості знань і умінь:

Рівень 1 – *пізнання* вивчених базових понять, категорій, принципів.

Рівень 2 – *відтворення* вивчених базових понять, категорій, принципів тощо.

Рівень 3 – *уміння узагальнювати, обґрунтовувати, аргументувати, переконувати* тощо.

Рівень 4 – *створення продукту творчої діяльності* на рівні навчально-професійної компетенції, що відповідає освітньо-професійним стандартам.

Два перші рівні можуть бути перевірені в тестах, а третій і четвертий потребують спеціальних форм перевірки, серед яких ми виділяємо колоквиум і співбесіду.

Результати впровадження описаної методики самостійної роботи у навчальний процес формування комунікативно-інформаційної компетенції майбутніх менеджерів-документознавців будуть предметом окремої статті. Підбиваючи підсумок представленого етапу роботи, можна дійти таких висновків. Формування комунікативної компетентності студентів-документознавців необхідне і доцільне з урахуванням вимог сучасного суспільства до професійної діяльності спеціалістів-документознавців, що взаємодіють як з інформаційно-документними ресурсами, так і зі споживачами інформації. Розвиток такої компетентності робить можливим їхнє працевлаштування на посади, пов'язані з активним професійно-діловим спілкуванням.

Базовою дисципліною комунікативно-інформаційного циклу ми вважаємо “Теорію комунікації”, зміст якої направлений на формування і розвиток не лише предметних знань, але і умінь оволодіння цілою низкою інших дисциплін цього, а також документознавчого циклу.

Методика організації самостійної роботи студентів на різних рівнях засвоєння знань із дисципліни “Теорія комунікації”, розробленої на кафедрі документознавства та інформаційній діяльності ГФ ОНПУ, може бути використана як у навчальному процесі, так і для самостійного розвитку комунікативно-інформаційної компетентності співробітників державних установ.

### ***Використана література***

1. Барабанова Н.Р. (у складі авторського колективу) Глава 4. Речевые коммуникации в деловых переговорах / Н.Р.Барабанова // Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. В.И. Максимова. – М. : Гардарики, 2000. – 2008 (изд-я 1, 2, 3-е доп. и испр., 4-7). – С. 173-214.

2. Барабанова Н.Р. (у складі авторського колективу) Глава 6. Устноречевая коммуникация. Глава 7. Письменноречевая коммуникация / Н.Р.Барабанова // Основы теории коммуникации : учебник / под ред. проф. М.А.Василика. – М. : Гардарики, 2003, 2008 (2-е изд.). – С. 224-295.

3. *Барабанова Н.Р.* (у співавт.) Методичний підхід до рішення проблеми підвищення комунікативної компетентності особистості / Н.Р.Барабанова // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття : зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 11-13 вересня. – Одеса : Друк, 2008. – С.101-105.

4. *Барабанова Н.Р.* Система развития коммуникативно-речевой компетенции студентов гуманитарных факультетов / Н.Р.Барабанова // Наукові записки Луганського національного педагогічного університету : збірник наукових праць. Вип. IV. Структура представлення знань про світ, суспільство, людину: у пошуках нових змістів. – Луганськ, 2003. – С. 18-30.

5. *Баштанар И.М.* Формирование информационно-коммуникативной компетентности будущих специалистов-документоведов в высшей школе: автореф. дисс. ... канд. пед. наук. / И.М.Баштанар. – Челябинск, 2008.

6. *Зимняя И.А.* Ключевые компетенции – новая парадигма результата современного образования / И.А.Зимняя // Интернет-журнал “Эйдос”. – 2006. – 5 мая.

7. *Навчальна програма з дисципліни “документознавство” для спеціальності 6.020100 “документознавство та інформаційна діяльність” / Європейський університет, кафедра документознавства та інформаційно-аналітичної діяльності. – К., 2008.*

8. *Основы теории коммуникации* / под ред. М.А. Василика. – М., 2003. – С. 337-588.

9. *Палеха Ю.І.* Культура діловодства в сучасних установах України: становлення, технологія, організація, керування : автореф. дис. ...канд. іст. наук / Ю.І.Палеха. – К., 2005.

10. *Сидорин, Т.В.* Развитие коммуникативной компетентности студентов экономического вуза как педагогическая проблема / Т.В.Сидорин, М.А.Паутова // Статья ученых Сибирского института финансов и банковского дела. – [электронный ресурс] – способ доступа: www.t21.rgups.ru.

11. *Томарева И.Г.* Лингводидактический аспект формирования речевой культуры менеджера : автореф. дисс. ... канд. пед. наук / И.Г.Томарева. – М., 2006.
12. *Трубачева С.Е.* Умови реалізації компетентнісного підходу в навчальному процесі // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики / С.Е.Трубачева ; під заг. ред. О.В.Овчарук. – К. : “К.І.С.”, 2004. – С.53-59.
13. *Шарков Ф.И.* Теория коммуникаций : учебник / Ф.И.Шарков. – М., 2006. – 240 с.