

"Теорія комунікації" в комплексі дисциплін для підготовки менеджерів-документознавців

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.

Створення в Одеському національному політехнічному університеті (ОНПУ) гуманітарного факультету, а в його межах кафедри документознавства та інформаційної діяльності викликало необхідність розроблення 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 знань випускника ВНЗ, незалежно від напрямку освіти, компетентності у сфері соціальної діяльності, у типових ситуаціях соціально-ділових контактів.

Обґрунтування доцільності введення "Теорії комунікації" до 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" [2]. 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, з іншого.

Комунікативно-компетентнісна підготовленість менеджерів — ключовий чинник їхнього професійного успіху, оскільки вона є професійно важливою якістю, затребуваною на ринку праці й розглядається як сукупність знань, умінь, навиків у галузі організації взаємодії та 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 формується в процесі розвитку особистості загалом [2].

Протягом останніх п'яти років актуальність упровадження прийомів компетентнісного підходу в освітній процес активно обговорюється в Міністерстві освіти і науки України. Якщо відзначати публікації на цю тему, то нашій методичній концепції співзвучний погляд С. Трубочевої [9].

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, що 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, приходимо до висновку: в наборі знань і умінь будь-якого фахівця мають бути:

- інформованість про мету, 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 комунікативності професійної діяльності (комунікативна спрямованість);
- орієнтація на особистість людини, як на головну цінність (гуманістична позиція);
- здатність до нестандартного, творчого вирішення комунікативних завдань, що виникають у процесі спілкування (креативність) [7].

У дисертації І. Томарьової, присвяченій темі формування мовленнєвої культури менеджера, подається перелік знань і умінь у змісті комунікативно-мовленнєвої компетенції майбутнього менеджера [8]. Авторка 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 завдань — рівень комунікативного менеджменту, центральна ланка якого — висока культура мовленнєвого спілкування.

Під культурою мовленнєвого спілкування (культурою мовлення) розуміється володіння нормами літературної мови в усній і письмовій формі, при якій здійснюється вибір і організація мовних засобів, що дає змогу в певній ситуації спілкування і при дотриманні етики спілкування забезпечити необхідний ефект при досягненні поставленої мети комунікації.

Кажучи про види мовленнєвого спілкування, багато дослідників виділяють ділове і особистісне спілкування. Ці терміни досить часто зустрічаються як у педагогічній літературі, так і в побуті. Ділове спілкування (його називають ще рольовим або функціонально-рольовим) спрямоване 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 властивим будь-якому фахівцю, робота якого реалізується не тільки в ситуаціях "людина — машина", "людина — документ", й "людина — людина". Така культура передбачає такі комунікативні уміння:

- володіти різними видами мовленнєвої діяльності, уміти кваліфіковано вести бесіду, переговори, відчувати себе впевнено як у повсякденно-побутовій, так і в професійній сфері спілкування;
- висловлювати думки не тільки правильно, відповідно до норм літературної мови, а й знаходити для них найвдаліші, найдоцільніші мовленнєві засоби;
- володіти національно орієнтованою соціально обумовленою системою цінностей;
- досконало володіти мовленнєвим етикетом, правилами комунікативного кодексу;
- правильно і грамотно складати будь-який діловий документ, вести ділове листування;
- бути готовим до будь-яких публічних виступів.

Засвоєння дисципліни "Теорія комунікації" передбачає оволодіння практично усіма перерахованими комунікативними вміннями. А освітній процес на кафедрі в цілому — міждисциплінарні відповідності між завданнями, що вирішуються на заняттях документно-інформаційного і комунікативно-інформаційного циклів.

Цьому сприяє ознайомлення з основними положеннями теорії діловодства як певної сукупності наукових знань та як складової дисциплін документологічного циклу. Ці положення розглядали у своїх дослідженнях Н. Кушнарєнко, М. Слободяник, Г. Швецова-Водка й ін. Водночас, як стверджує у своєму дисертаційному дослідженні Ю. Палеха [6], "питання надання сукупності знань, умінь та навичок документознавців, ... не отримали повного відображення у цих публікаціях". Мета дослідження цього автора — аналіз передумов формування та комплексна характеристика сутності і складових культури діловодства в сучасних установах України. У згаданій дисертації розглянуто вимоги до кваліфікаційних рівнів працівників служби діловодства установи з точки зору формування їхньої професійної та інформаційної культури: документотворення та організації роботи з документами в сучасних установах, рівень їхньої автоматизації, також й рівні професійної культури працівників служб діловодства установ.

Програми дисциплін документознавчого напрямку, як правило, спрямовують студентів на вирішення завдань, пов'язаних з формуванням і розвитком компетентності в роботі з документами. 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 передбачено:

- 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'єкту документознавства;
- розглянути основні типи і види документів, їхні характерні ознаки, структуру;
- визначити прикладне значення документознавства, окреслити сфери застосування основних властивостей документа та його значення у подальшому розвитку системи комунікацій [4].

Останнє з названих завдань явно свідчить про необхідність розвитку у майбутніх документознавців комунікативної компетенції.

Аналіз проблеми формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців — менеджерів документно-інформаційної діяльності диктує необхідність розроблення і впровадження у навчальний процес методичного забезпечення: 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 у переліку дисциплін, які уможливають удосконалення процесу і технології підготовки студентів у відповідності до вимог 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 нав-

чання студентів у рамках спецкурсу "Основи професійної комунікації".

Методичною основою для розроблення програми і змісту курсу "Теорія комунікації" для майбутніх менеджерів-документознавців став підручник "Основи теорії комунікації", у створенні якого брала участь й авторка цієї статті [5].

Зміст навчальної програми і методичних матеріалів до курсу "Теорія комунікації" став своєрідною відповіддю на зауваження вітчизняних методистів про малу ефективність професійної підготовки у формуванні інформаційно-комунікативної компетентності студентів-документознавців, а також 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. [1] провідні викладачі комунікативно-інформаційної секції кафедри запропонували 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 акцентували саме на необхідності й можливості самостійної роботи з матеріалами, оскільки у цьому випадку легко розв'язується ряд 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, які пропустили заняття через поважні причини;
- великий обсяг пропонованої інформації може бути використаний для підвищення рівня знань тих, хто прагне до кращих результатів тощо.

Думається, що самостійна робота з одного боку, і аудиторна, що включає практичні заняття і модульні контролю, з іншого, призведе до розвитку умінь, необхідних у трудовій діяльності як менеджерів-документознавців, так і фахівців інших гуманітарних напрямів. А вони такі:

- 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 вміння в різних видах навчальної і професійної діяльності;
- використовувати засоби масової комунікації для отримання, перероблення і створення актуальної інформації у вигляді документів, рефератів, доповідей, статей, інтерв'ю;
- вдосконалювати особистісну комунікаційну компетентність, використовуючи отримані спеціальні знання, навички та вміння міжособистісної комунікації.

Щоб розробити алгоритм використання системи навчальних матеріалів, з'єднаних проектом, ми познайомилися з результатами новітніх наукових досліджень з моделювання навчального процесу. Так, модель успішного формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх спеціалістів-документознавців представлена у дослідженні Ірини Михайлівни Баштанар [2].

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

- визначена теоретико-методологічна основа моделі формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх спеціалістів-документознавців на основі використання комплексного підходу, який поєднує системний, діяльнісний і компетентнісний;
- розроблена структурно-функціональна модель формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх спеціалістів-документознавців, що увібрала взаємозв'язані компоненти: цільовий, суб'єктний, змістовний, організаційний, функціональний, результативний.

Проте механічне використання в педагогічній практиці пропонуваних ученими моделей підготовки студентів-документознавців не може дати позитивних результатів, якщо не будуть враховані освітня мета і завдання конкретної кафедри, конкретного ВНЗ. Так, на нашій кафедрі однією з основних освітніх цілей є підготовка фахівців, які зможуть у майбутній трудовій діяльності займатися не тільки організацією і вдосконаленням технологій забезпечення документації управлінської діяльності, але реалізувати свої знання і уміння в роботі офіс-менеджерів, HR-менеджерів, фахівців зі зв'язків з громадськістю.

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 у навчанні, яка є готовністю до конкретної діяльності;
- включення студентів у процес формування установки на оволодіння професійно-комунікативною компетентністю [2].

Водночас, на етапі введення у навчальний процес курсу "Теорія комунікації" (4-й семестр) для викладачів найважливішими стають ті умови, при 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" й ін.

Набір інформаційних блоків, що входять до "Пакету навчально-методичних матеріалів", забезпечує умови ефективного оволодіння необхідними знаннями і уміннями. До нього входять:

1. Підручники і навчальні посібники декількох найвідоміших авторів (в електронних копіях).
2. Авторські навчальні посібники, створені викладачами, котрі ведуть заняття з "Теорії комунікації" (Комплекс методичних рекомендацій для студентів денної й заочної форм навчання, Конспект лекцій, Глосарій та ін.).
3. Навчальні таблиці по темах занять.
4. Додаткові матеріали (Статті, списки рекомендованих джерел інформації, рекламно-інформаційні матеріали).

Окремо в наборі матеріалів представлені тестові та творчі завдання, комплекти яких відповідають оволодінню знаннями і 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 другого — третього курсів, а також із урахуванням тих форм робіт (реферативних, курсових тощо), які вимагають певних навиків і умінь.

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

Рівень 1 — *пізнавання* вивчених базових понять, категорій, принципів.

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

Рівень 3 — *уміння узагальнювати, обгрунтовувати, аргументувати, переконувати* тощо.

Рівень 4 — *створення продукту творчої діяльності* на рівні навчально-професійної компетенції, відповідної "освітньо-професійним стандартам".

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

Результати упровадження описаної методики самостійної роботи у навчальний процес формування комунікативно-інформаційної компетенції майбутніх менеджерів-документознавців будуть предметом окремої статті. Підбиваючи підсумок представленої етапу роботи, ми можемо зробити такі висновки.

Формування комунікативної компетентності студентів-документознавців необхідне і доцільне з урахуванням вимог сучасного суспільства до професійної діяльності спеціалістів-документознавців, котрі взаємодіють як з інформаційно-документними ресурсами, так і з носіями-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 спрямований на формування і розвиток не тільки предметних знань, а й умінь оволодіння цілим рядом інших дисциплін цього, а також документознавчого циклу.

Методика організації самостійної роботи студентів на різних рівнях засвоєння знань з дисципліни "Теорія комунікації", розробленій на кафедрі документознавства та інформаційної діяльності, може бути використана як у навчальному процесі, так і для самостійного розвитку комунікативно-інформаційної компетентності співробітників державних установ.

Список використаної літератури

1. *Барабанова Н. Р.* Речевые коммуникации в деловых переговорах / Н. Р. Барабанова // Русский язык и культура речи : учебник / под ред. В. И. Максимова. — М. : Гардарики, 2008. — С. 173—214.
2. *Барабанова Н. Р.* Устноречевая коммуникация. Письменноречевая коммуникация / Н. Р. Барабанова // Основы теории коммуникации : учебник / под ред. М. А. Василика. — Изд. 2-е. — М. : Гардарики, 2008. — С. 224—295.
3. *Барабанова Н. Р.* 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, 2008. — С. 101—105.
4. *Барабанова Н. Р.* Система развития коммуникативно-речевой компетенции студентов гуманитарных факультетов / Н. Р. Барабанова // Научные записки Луганского национального педагогического университета : зб. наук. пр., выпуск IV. Структура представления знаний про світ, суспільство, людину: у пошуках нових змістів. — Луганськ, 2003. — С. 18—30.
5. *Зимняя И. А.* Ключевые компетенции — новая парадигма результата современного образования // Интернет-журнал "Эйдос". — 2006. — 5 мая.
6. *Палеха Ю. І.* Культура діловодства в сучасних установах України: становлення, технологія, організація, керування : автореф. дис. ... канд. іст. наук / Палеха Юрій Іванович; Держкомарх. України, УКНДІ арх. справи та документознав. — К., 2005. — 18 с.
7. *Сидорина Т. В.* Развитие коммуникативной компетентности студентов экономического вуза как педагогическая проблема / Сидорина Т. В., Паутова М. А. — Режим доступа : www.t21.rgups.ru. — Загл. с экрана.
8. *Трубачева, С. Е.* Умови реалізації компетентнісного підходу в навчальному процесі / Трубачева С. Е. // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / під заг. ред. О. В. Овчарук. — К., 2004. — С. 53—59.

*Наталія Барабанова,
кандидат педагогічних наук, доцент ОНПУ*