

### Комунікаційне середовище в формуванні освітнього простору сучасного університету

*У статті досліджено проблему формування комунікаційного середовища сучасного університету. Виділені основні інформаційні процеси в університеті та їх особливості. Проаналізована загальна структура комунікаційного середовища. Представлені основні комунікаційні процеси в університетській освіті. Проаналізовані методи поліпшення основних комунікаційних процесів.*

**Ключові слова:** *комунікаційний процес, освітній простір, віртуальне освітнє середовище, процесна модель комунікаційних процесів.*

**Постановка проблеми.** обумовлена перманентним збільшенням обсягів циркулюючої в соціумі інформації, наростаючою інтенсивністю інформаційних потоків, зростанням значущості інформаційної сфери, інформаційних технологій та інноваційних каналів комунікації, що дозволяють охарактеризувати сучасний етап розвитку України як період переходу до інформаційного суспільства або період активізації інформаційних потоків. В умовах активізації інформаційних потоків особливої значущості набуває представництво у віртуальному просторі суб'єктів освітньої сфери, що обумовлене специфічною роллю університету вищої освіти в суспільстві нового типу. Вищий навчальний заклад (внз) як елемент системи вищої освіти в умовах активізації інформаційних потоків виступає базовим університетом формування інформаційного суспільства.

---

<sup>39</sup> Мельник Ірина Юріївна, кандидат технічних наук, доцент, декан факультету менеджменту і економіки, Київській національній університеті культури і мистецтв

**Мета** даної роботи проаналізувати сучасний стан та здобутки комунікаційних процесів університетської освіти та надати рекомендації по поліпшенню комунікаційних технологій. в освітньому середовищі.

Поставлена мета зумовила необхідність вирішення таких **завдань**:

- проаналізувати наукову літературу зазначеної проблеми;
- визначити інформаційний процес, систему та технологію;
- обґрунтувати призначення комунікаційних технологій в освіті;
- дослідити методи покращення комунікаційних процесів в університетській освіті.

Сучасні наукові дослідження поняття «освітній простір» тлумачать як феномен зустрічі та взаємодії людини з оточуючим її елементами носіями культури (освітнім середовищем), у результаті чого відбувається їх осмислення та пізнання [5]:

1. Освітній простір відображає систему соціальних зв'язків та відношень у галузі освіти, характер взаємовідношень суспільства і соціальних інститутів пов'язаних із задоволенням освітніх потреб суспільства;
2. Освітній простір структурована система педагогічних факторів, що забезпечують взаємодію, осмислення та пізнання (освоєння) особистістю в процесі її розвитку та становлення спеціально організованого педагогічного середовища;
3. Освітній простір – місце перетинання діяльності всіх учасників освітнього простору, де забезпечуються використання та активізація їх творчого потенціалу;
4. Освітній простір завжди має певні особливості в залежності від географії;
5. Освітній простір характеризується обсягом освітніх послуг, потужністю, інтенсивністю освітньої інформації, освітньою інфраструктурою (якісний і кількісний склад її елементів, їх розміщення в просторі та взаємодія) та функціонує на принципах взаємодії різних освітніх систем, породжених певною культурою.

Сучасне комунікаційне середовище інформаційного суспільства розкривається через здійснення фронтальної інформатизації та глобалізації соціально-комунікативних процесів, коли новітні способи і засоби збору, накопичення та переробки даних, телекомунікації стають дієвим елементом усіх форм інформаційно-комунікаційних зв'язків без обмежень.

Особливості комунікаційних процесів:

1. Специфічний паралельний цифровий простір (електронна форма комунікації) зумовлює віртуальність комунікативних процесів, коли електронне спілкування, на відміну від усної або документальної форми комунікації, відбувається в віртуальному інформаційному просторі глобальної комп'ютерної мережі;
2. Інтерактивність проявляється в розвитку гіпермедіа, що разом з мас-медіа є універсальним посередником комунікацій сучасного соціального спілкування в різних сферах суспільного життя;
3. Гіпертекст забезпечує глобальний характер спілкування об'єднує всі інформаційні потоки біт в єдиному інформаційному комунікаційному середовищі [3, 4].
4. Глобалізація комунікації знімає просторово-часові обмеження комунікативної взаємодії й сприяє формуванню мегасуспільства;

Креативність у віртуальному спілкуванні є класичним прикладом виявлення людиною максимальних можливостей для конструктивної діяльності у віртуальному середовищі як новому типі комунікативного співтовариства.

Розуміння наповнення і значення структурних елементів КС освітнього простору є особливо актуальним для навчального закладу в процесі запровадження інноваційних освітніх технологій, оскільки проектування освітнього простору – організаційна основа інноваційного розвитку закладу освіти. Національний стандарт України «Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти (TWA 2:2007.IDT) містить таке твердження: «Навчальний заклад має планувати різні стадії освітнянської послуги, охоплюючи проектування та розробку методів навчання, проектування, розробку, критичне аналізування та перегляд навчальних планів та програм, заходи з оцінювання та контролювання навчання, діяльність допоміжних служб, розподіл ресурсів, критерії оцінювання та процедури поліпшування, щоб досягати бажаних результатів».

З точки зору новітніх соціально-комунікаційних досліджень, воно постає складним, багатоелементним утворенням. Комунікаційне середовище є структурною основою комунікаційного простору. На основі зазначеного вище, структура феномену комунікаційного середовища освітнього простору містить два компоненти: «комунікаційне середовище» й «освітній простір».

Структура комунікаційного середовища: техніко-технологічна база забезпечення комунікаційного простору, сфера руху соціально-значущих повідомлень різної субстанціональності, сфера

смислонасиченості соціальних повідомлень, організаційно-функціональна сфера підтримки комунікаційної взаємодії, сфера узгодження цілей, зворотнього зв'язку та єдності в сприйнятті змісту комунікаційних повідомлень.

Виділимо основні комунікаційні процеси в університеті:

- комунікаційні процес навчання та викладання;
- комунікаційні процеси керування університетом;
- комунікаційна діяльність його служб і підрозділів;
- комунікаційні середовища функціонування університету.

Ці процеси мають стати стратегічними в комунікаційній політиці університетської освіти. Їх розвиток повинен ґрунтуватись на наступних принципах:

- єдність професійних цілей і завдань всіх учасників науково-освітнього процесу, різних підрозділів, служб незалежно від рівня їх інформатизації на цей момент;
- системність – збалансованість процесу інформатизації за напрямками та послідовність здійснюваних заходів;
- модульність – створення інформаційних систем різної складності, автономності та ступеня комп'ютеризації;
- технологічність – реальні економічні можливості університету і відповідність функцій університету та його кадрового потенціалу заявленому рівню інформатизації;
- динамізм – відповідність рівня інформатизації науково-освітнього процесу інформаційним потребам, які швидко змінюються, і технічним можливостям їх задоволення.

Одним із ключових об'єктів, що опосередковують процес комунікації в Інтернеті, виступають Інтернет-сайти. Характерні риси виділених елементів віртуального середовища, що роблять їх оптимальними для вивчення й аналізу об'єктами, можуть бути сформульовані так: по-перше, відносна тривалість існування в Інтернет-просторі. Інтернет-сайт може бути охарактеризований як один із найстабільніших елементів віртуального середовища. По-друге, постійна динаміка Інтернет-сайтів як органічний атрибут їх функціонування. По-третє, доступність для дослідницької діяльності, у тому числі моніторингових досліджень.

Інтернет-сайти як інтерактивні канали формування, реалізації й трансляції інформаційного потенціалу вищих навчальних закладів мають складну функціональну структуру. У ході проведеного аналізу можливо виділити такий спектр функцій Інтернет-сайтів навчальних закладів України: представницька функція, або функція позиціонування; інформаційна функція; комунікаційна функція; рекламна функція; PR-функція; коригувальна функція; інноваційна функція; функція соціальної диференціації (вияв власних переваг); функція зворотного зв'язку (канал зворотного зв'язку).

За підсумками дослідження сайтів вищих навчальних закладів України сформулюємо такі висновки:

1. Діючі сайти ВНЗ України демонструють нерівномірне використання закладених функціональних можливостей Інтернет-сайтів.

2. Деформація поліфункціональності сайтів ВНЗ України є наслідком нерозвиненості українського Інтернет-простору (зокрема, йдеться про домен "UA").

3. Причини деформації поліфункціональності сайтів вітчизняних ВНЗ мають подвійний характер. З одного боку, це яскраво виражене відставання технічного оснащення, слабка розвиненість інформаційних технологій і відсутність достатньої кількості висококваліфікованих фахівців у даній галузі, тобто технічний аспект. З другого боку, це відставання у сфері суспільної свідомості, засилля консервативного сприйняття реалій сучасного життя і пов'язаний з цим опір інноваціям, тобто моральний аспект проблеми.

4. Наслідком деформації поліфункціональності Інтернет-сайтів ВНЗ України стала деформація структури сайтів, що виражається у відсутності динаміки, а конкретніше – статичності переважної більшості даних об'єктів, що виступає перешкодою для реалізації можливостей сайтів, як потенційних, так і реальних.

Одним із пріоритетних завдань сучасної української системи вищої освіти є вихід на світовий ринок освітніх послуг. Навчальний заклад, здійснюючи освітянську місію в "реальному" суспільстві, акумулюючи й поширюючи накопичені людством знання, має відстоювати свою спеціалізацію й у "віртуальному" просторі, використовуючи новий інформаційний канал – мережу Інтернет. Таким чином, критерієм готовності, здатності використовувати комп'ютерні технології для репрезентації можливостей ВНЗ може слугувати рівень розвитку такого способу представництва ВНЗ як Інтернет-сайти. [2].

Процесну модель комунікаційних процесів університету складають 10 ключових процесів: відповідальність керівництва; менеджмент ресурсів; вимірювання, аналізування та поліпшення; набір студентів; навчальний процес; наукова діяльність; розроблення навчальних планів і програм; виховний процес, працевлаштування випускників; післядипломне навчання.

Кожен із процесів характеризується рядом показників, які мають бути під постійним контролем і управлінням. Тобто традиційне управління результатами процесу переходить до управління самим процесом.

Загалом управління зазначеними процесами, як системою взаємодіючих і взаємопов'язаних між собою процесів, дозволить університету досягти поставленої мети – підвищити якість підготовки випускників та забезпечити високий ступінь задоволеності всіх зацікавлених у результатах діяльності сторін.

Найбільш впливовим на кінцевий результат діяльності університету з 10 ключових комунікаційних процесів є інтегрований процес “життєвого циклу продукції”, який складається із сімох процесів. Саме вони великою мірою визначають якість підготовки випускника й, відповідно, ступінь його задоволеності, а також задоволеності інших зацікавлених сторін. Відповідно до цієї моделі успішне функціонування університету можливе лише за умови чіткого визначення потреб споживачів, а потім оцінювання рівня їх задоволеності результатами навчання за рахунок встановлення надійного зворотного зв'язку і постійного поліпшення якості підготовки.

Три інші процеси “відповідальність керівництва”, “управління ресурсами”, “вимірювання, аналіз і поліпшення” є допоміжними і забезпечують належну організаційну підтримку основного інтегрованого процесу “життєвого циклу продукції”.

Відповідно до комунікації в процесній моделі вище керівництво університету має забезпечити ефективне функціонування процесів, надавши необхідні ресурси, до яких належать людські (професорсько-викладацький склад та інший персонал), приміщення, обладнання (лабораторії, комп'ютерна мережа, бібліотечний фонд), матеріали, підтримання нормального робочого середовища (освітлення, температура, дотримання санітарно-технічних норм тощо) та фінансові.

Поліпшення можуть відбуватись через удосконалення самих процесів, а також усієї системи комунікації в цілому [1,6].

Головною ідеєю процесного підходу є ефективне управління університетом через управління кожним з 10 ключових процесів та їх взаємодією. У свою чергу, управління окремим процесом здійснюється через контроль показників, що його характеризують.

Такий підхід забезпечує високу якість кінцевого результату діяльності університету – відповідний рівень підготовки випускників, адекватний потребам усіх категорій споживачів.

Для підвищення своїх показників та отримання переваг у конкурентній боротьбі університет має постійно поліпшувати свої ключові процеси, проводячи зміни. Існують два шляхи постійного поліпшення процесів: поступове поліпшення існуючого процесу; кардинальний перегляд існуючого процесу на новий.

Поступове поліпшення процесів здійснюють співробітники університету, задіяні в процесі, які контролюють, управляють і збирають дані про показники процесу.

Аналізування зібраних даних є основою для безперервного поліпшення процесу. Як правило ефективною організаційною формою для здійснення поліпшення цього роду є робоча група в складі співробітників, безпосередньо пов'язаних із процесом. Вони повинні мати повноваження й ресурси, необхідні для впровадження змін до процесу.

Другий спосіб поліпшення – кардинальний перегляд процесу або його суттєве перепроектування передбачає створення робочої групи зі співробітників різних спеціальностей і функціональних обов'язків, які працюють поза межами процесу, який переглядається.

Це дозволяє знаходити нетрадиційні рішення, спрямовані на суттєве поліпшення процесу та проводити зміни.

Процес постійного поліпшення будь-яким із зазначених методів передбачає наступні етапи:

1. Оцінка поточного стану процесу, аналіз наявних даних про функціонування процесу;
2. З'ясування проблем процесу та визначення сфери для поліпшення;
3. Пошук можливих рішень і обрання найкращого з точки зору усунення проблеми, запобігання її повторному виникненню;
4. Реалізація знайденого рішення й оцінка його результативності та ефективності;
5. Внесення відповідних змін до документації, що описує процес;
6. Оцінка можливостей застосування знайденого рішення в інших процесах та підрозділах.

Якщо проблему процесу повністю не усунуто, то процес поліпшення повторюють, обираючи один

із двох описаних методів.

Вище керівництво може сприяти процесу постійного поліпшення шляхом створення відповідних робочих груп, делегування повноважень щодо поліпшення процесів співробітникам, задіяним у процесі, виділенням необхідних ресурсів, організацією навчання й підвищення рівня компетентності персоналу.

**Висновки.** Вивчення комунікаційних процесів як інноваційних каналів комунікації в освітньому просторі дозволило визначити наявні тенденції й перспективи подальшого розвитку в умовах формування інформаційного суспільства в Україні. В умовах активізації інформаційних потоків особливого значення набуває представництво у віртуальному просторі суб'єктів освітньої сфери. Інноваційні канали комунікації, канали формування, реалізації й трансляції інформаційного потенціалу вназ тісно пов'язані з комунікаційними процесами. Процес поліпшення використання комунікаційних технологій пов'язан з трьома основними аспектами: аспектом керування комунікаціями, освітнім та стратегічним аспектами.

#### Література.

1. Гончаров Э. Как разработать систему качества в соответствии с процессным подходом Стандарты и качество 2003 №1 стр. 64 - 69
2. Калашникова Л. В. Специфика трансформации системы высшего образования Украины в условиях Евроинтеграции // Євроінтеграція та освітня система України: проблеми і перспективи: Прогр. і матеріали XII Міжнар. студент. наук. конф., Харків, 9 квіт. 2005 р. / М-во освіти і науки України, Ін-т вищої освіти АПН України, Нар. укр. акад. та ін.; – Х.: Вид-во НУА, 2005. – С. 170–171.
3. Константиновский Д. Л. Институт образования в меняющемся реальности / Д. Л. Константиновский // Россия реформирующаяся: Ежегодник – 2002 / [под. ред.. Л. М. Дробижевой]. – М.: Институт социологии РАН, 2002.
4. Семенюк Э. П. Социокультурная интеграция человечества и информатики // НТИ. Сер.1. – 2009. -№1. – С. 1 – 12.
5. Цимбалару А. Д. Компонентно-структурний аналіз поняття «освітній простір» // [http://rusnauka.com/20\\_PRNiT\\_2007/Pedagogika/23997/doc.htm](http://rusnauka.com/20_PRNiT_2007/Pedagogika/23997/doc.htm)
6. R. Reach, B. Reach, D. Ritter The Memory Jogger 9000/2000 2000 GOAL/QPC, page 176.

#### Melnyk I.

##### **Communication environment is in forming of educational space of modern university**

##### *National University of the Culture and the Art, Kyiv, Ukraine*

*This article is related to the problems of forming of of communication environment of modern university. Considered basic informative processes in a university and their features. The general structure of of communication environment is analyzed. Basics of communication processes in university education are presented. Methods of improvement of basic communication processes are offered.*

**Keywords.** *Communication process, educational space, virtual educational environment, procesna model of communication processes.*