

Для проведення ефективного контролю необхідно використовувати різні методи оцінювання. Це можуть бути тестові завдання, есе, письмові домашні роботи та ін. Але лише за умови проведення жорсткого об'єктивного контролю засвоєння кожним студентом кожної теми створюються передумови для включення в підсумковий контроль (іспит) узагальнюючих питань (творчих, проблемних, на аналіз тощо). Тоді отримані знання є дійсно засвоєними.

Необхідно зупинитися на питанні проведення тестового контролю, що поширився в нашому університеті. Слід зауважити, що викладачі використовують переважно тести вибіркового типу, якими можна перевірити знання фактів і термінів, але не здатність до аналізу, синтезу, порівняння тощо та практичного виконання. Необхідно застосовувати різні види тестових завдань: завдання на розпізнавання, на виконання, класифікацію, конструювання, на аналіз, творчого характеру та ін. Всі вони дають змогу перевірити різні рівні засвоєних знань, вмінь творчо мислити, навичок до активного навчання.

Також актуальним є питання репрезентативності вибірки. За неадекватної (нерепрезентативної) вибірки розроблених тестових питань (наприклад, 3—5 питань з певної теми) неможливо зробити коректні висновки щодо рівня засвоєння навчального матеріалу. Таких питань повинно бути 20—30.

Отримання студентом низьких оцінок при проведенні підсумкового контролю (іспиту) свідчить про те, що саме викладач недостатньо ґрунтовно структурував навчальний матеріал, підготував дидактичні засоби навчання, неефективно провів контрольнокорекційний етап навчального процесу.

Л. М. Дибкова, канд. пед. наук, доц.,
кафедра інформатики

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ЯКІСНОЇ ОСВІТИ

Коли фахівець не може достатньо ефективно викласти свої пропозиції, думки; коли не володіє технологіями вирішення конфліктних ситуацій, які завжди виникають у процесі спілкування між людьми; якщо він не здатний налагодити ділові контакти та

ефективно провести переговори — чи можемо ми говорити про те, що це — високоосвічений сучасний фахівець?

В умовах глобалізації світової економіки, коли сфера послуг розширюється, а сфера виробництва дедалі більше орієнтується на індивідуалізацію обслуговування клієнтів, конкурентоспроможність молодого фахівця залежить від високого рівня його професійної компетентності. І важливу роль тут відіграє така складова, як комунікативна компетенція. Ми розуміємо під цим адекватне визначення сучасним фахівцем місця комунікації у діловій сфері; володіння ним технологіями ефективної комунікації, що створює умови для успішної роботи; вміння працювати в команді та коректно вирішувати конфліктні ситуації; прагнення до постійної самоосвіти і самовдосконалення комунікативних навичок.

Аналізуючи цю складову, О. В. Сидоренко визначає, що «дослідження роботи 15-ти успішних менеджерів 9-ти корпорацій дозволило зробити висновок, що від 70 до 90 % свого робочого часу вони проводять у спілкуванні із колегами, партнерами, клієнтами» [4, с. 32]. Значення ділового спілкування підкреслює і С. Д. Резник, наголошуючи, що «Психологія та техніка ведення зустрічей та переговорів у сучасному діловому світі відіграють таку важливу роль, що в західних країнах навіть функціонують спеціальні дослідницькі центри з переговорних процесів» [3, с. 369].

Останнім часом і в Україні на сучасних фірмах, які динамічно розвиваються (банки, страхові та інвестиційні компанії) і де переважно працює молодь, значна увага приділяється розвитку комунікативної культури, а також навичкам ефективної комунікації. Для їх формування проводяться корпоративні тренінги, семінари, розповсюджуються друковані матеріали. У таких установах вважають, що успіх у роботі фірми залежить також і від умінь робітників використовувати технології ефективної комунікації. Але чому лише на робочому місці молодий фахівець починає професійно використовувати ці навички? Ми вважаємо, що студентам необхідно надавати можливість засвоєння цих методів і якнайширше впроваджувати їх у навчальний процес.

Серед комунікативних технологій можна назвати такі: а) ефективне слухання (установка на розуміння думки іншого, спонукання партнера до діалогу — відкриті або альтернативні питання, емпатія тощо); б) зниження емоційної реактивності (виявлення спільності між партнерами, наголошення на значимості думок партнера, вербалізація почуттів та ін.); в) методи, що сприяють розумінню думки партнера (повторення, перефразування, інтерпретація); г) знання і контроль невербальних сигналів (міміка, рухи, пози ті-

ла, жести, контакт очей та ін.); д) вирішення конфліктних ситуацій через співробітництво (визнання наявності певних складнощів; застосування прийому «поведінка — наслідки — почуття»; пропонування методу вирішення); е) групова комунікація (володіння інформацією, активна участь у дискусіях, висловлювання своєї думки і уважне вислуховування інших тощо); ж) ефективне використання мовних компонентів під час публічного спілкування (чіткість і ясність визначень, баланс пояснень і уточнень, розуміння рольових очікувань тощо); з) використання асертивної поведінки (відмова як від агресивної, так і від пасивної поведінки).

Перед сучасною освітньою системою поставлена завдання цілісного розвитку особистості молодого людини. Якість освітніх послуг залежить не тільки від набуття певного обсягу базових знань, навичок і вмінь. Це й рівень розвитку таких особистісних якостей, як «... уміння самостійно ставити питання, доводити власну правоту, справлятися з міжособистісними конфліктами, наявність високого рівня ініціативи, здатності організовувати інших людей на досягнення поставлених цілей, готовність оцінювати і аналізувати соціальні наслідки своїх дій» [2, с. 36]. До цього можна додати знання та дотримання культурних традицій та етикету, вміння контролювати власні емоції, здатність протистояти негативним нормативним впливам, поважати і враховувати інтереси інших людей, їх індивідуальні особливості та багато інших компонентів.

Такі якості майбутнього фахівця можна сформувати лише в умовах реалізації суб'єкт-суб'єктних відношень між викладачем і студентом. І вони можливі лише тоді, коли враховані інтереси студента, його думки, почуття, емоції та визнається цінність особистості. Такі відносини створюють атмосферу довіри, партнерства, безпеки, яка і сприятиме успішному навчанню студентів. Таким чином, при проведенні навчальної діяльності ефективна комунікація дуже важлива. Постає необхідність проведення більш ґрунтовної підготовки в цій сфері. Вміння можна набути лише в результаті систематичних занять, тому запровадження елементів комунікативних технологій на заняттях при вивченні будь-якої дисципліни дасть можливість студентам набути сталі навички.

Володіння нормами етикету сприятиме підвищенню у студентів загального рівня культури, що зумовить приділення уваги зовнішньому вигляду, корекції поведінки під час проведення навчальної діяльності, покращить культуру висловлювань. Знання основ риторики дасть змогу студенту ефективно викладати свої думки, відповідати на поставлені викладачем запитання. А в майбутньому — надасть додаткові можливості для створення

якісної доповіді на робочому місці, ефективного проведення ділових зустрічей і переговорів.

Інноваційні освітні технології, що поширюються в сучасному освітньому середовищі, також ґрунтуються на активному використанні методів ефективної комунікації. Лише ті студенти, які володіють цими методами, можуть дійсно активно брати участь у тренінгах, дискусіях, рольових іграх тощо.

На жаль, наші спостереження дають змогу зробити невтішні висновки. Проведення на першому занятті такого заходу, як взаємопрезентація (студенти-першокурсники поділяються на пари і представляють аудиторії один одного) з метою створення дружньої атмосфери і знайомства студентів між собою, дозволило виявити незнання навіть на елементарному рівні основних комунікативних прийомів, які необхідні для публічного виступу: а) контакт очей (погляд скерований на власні записи, стелю тощо, але не на аудиторію); б) поза тіла (нестійка, схиляння на одну ногу); в) зніяковілість (це природно для людини 17 років, що опинилась у незнайомій обстановці, але й підтверджує наш висновок про те, що лише свідоме володіння комунікативними технологіями дає змогу керувати поведінкою); г) вираз обличчя (неадекватний виступу); д) тембр голосу (тихий, невиразний) ін.

Якісний аналіз студентських робіт дозволив нам зробити і такий висновок: часто навіть підготовлені до заняття студенти не можуть отримати високу оцінку через невміння висловити свою думку, обґрунтувати власну позицію. Саме тому в завдання на самостійну роботу ми включаємо такі питання, як «Порівняйте два методи (копіювання), виберіть найоптимальніший. Обґрунтуйте свою думку», або «Визначте переваги застосування інструмента «Майстер функцій» при проведенні розрахунків». Такі питання спонукають студентів до роздумів, змушують провести аналіз, довести свою позицію.

Необхідно зупинитися на питанні володіння кожним викладачем основами ефективної комунікації. «Висока техніка педагогічного спілкування — не тільки один із компонентів, а й провідна складова педагогічної майстерності» [1, с. 11]. Лише високий рівень комунікаційної компетентності дасть змогу викладачеві швидко і правильно використовувати адекватні комунікаційні методи, вміти організувати навчальну діяльність на основі творчого спілкування, застосовувати основні прийоми риторики. При проведенні занять такий викладач приділяє увагу наявності у студентів комунікативних навичок — при усній або письмовій відповіді, проведенні студентами презентацій, доповідей тощо.

Опитування, проведене нами серед студентів 1-го курсу (50 респондентів), дозволило отримати такі результати. На питання: «Які риси, на Вашу думку, повинен мати сучасний викладач?» найчастіше відповідали: а) повага до студентів — 20; б) розуміння кожного студента — 24; в) вміння зацікавити студента — 18. Таким чином, навіть першокурсників хвилюють проблеми ефективної комунікації.

Ми вважаємо, що в освітній діяльності недостатньо уваги приділено питанню комунікаційної компетентності наших випускників. Саме його актуалізація буде сприяти широкому впровадженню у навчальний процес технологій ефективної комунікації при вивченні будь-якої дисципліни. Доцільним ми вважаємо і введення таких дисциплін, як «Основи риторики», «Конфліктологія», «Логіка», «Етика», а також проведення тренінгів з оволодіння технологіями ефективної комунікації не тільки для студентів, а й для викладачів.

Література

1. *Бутенко Н. Ю.* Комунікативні процеси у навчанні. — К.: КНЕУ, 2006. — 384 с.
2. *Равен Дж.* Компетентность в современном обществе. Выявление, развитие и реализация. — М.: Изд. центр «Академия», 2002. — 412 с.
3. *Резник С. Д.* Персональный менеджмент: Учебник / Под ред. С. Д. Резника. — М.: ИНФРА-М, 2006. — 622 с.
4. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности. — СПб.: Речь, 2006. — 208 с.

О. О. Дима, асистент,
кафедра маркетингу

ЗМІНА ПІДХОДІВ ДО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ

Удосконалення навчального процесу вимагає змін у підході до поточного та підсумкового контролю отриманих студентами знань. На сьогоднішній день контроль здійснюється за теоретичними знаннями, а це не дає можливість перевірити здатність студента застосовувати отримані знання на практиці. Існуючий підхід виправдовує себе в умовах, коли молода людина одночасно