

В. А. БУДЯНСЬКА

викладач

Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця

## ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ІНТЕРНЕТ-СПІЛКУВАННЯ У МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ОСВІТИ

*У статті розглянуто доцільність формування умінь та навичок взаємодії в комп'ютерних мережах і використання їх у практичній діяльності майбутніх менеджерів освіти.*

**Ключові слова:** культура інтернет-спілкування, комп'ютерні мережі, електронна пошта (E-mail), World Wide Web (WWW), FTP, Gopher, WAIS, Telnet, електронні дошки оголошень, мережні новини Usenet або телеконференції, списки розсилання, електронні бази даних, електронна біржа, Чат.

Сутність сучасного менеджменту освіти полягає в оптимізації конкретних завдань управління завдяки раціональному та оптимальному використанню матеріальних, матеріально-технічних, кадрових, фінансових ресурсів. Тому однією з актуальних проблем є проблема професійного росту працівників освітньої галузі, підвищення їхньої професійної компетентності.

Як відомо, призначення менеджменту в освіті – створити освітнє середовище, що ефективно працює й відповідає сучасним вимогам. Налагодження ефективного механізму участі кожного учасника в навчальному процесі потребує від керівника навичок ділового спілкування. Процес оволодіння культурою ділового спілкування є ефективним за умови введення в традиційне спілкування інтернет-спілкування. Інтернет-спілкування додає до традиційного спілкування нові можливості – відсутність меж та психологічного ризику, конструювання власної ідентичності, зміну способів самопрезентації, зниження чутливості емоційного впливу, сприяння особистісному розвитку, комунікативній відкритості й толерантності, професійного характеру, необхідності дотримання норм мережного етикету (нетікету).

Отже, технічні засоби спілкування надають можливості для формування культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти. Тому є необхідним формування навичок взаємодії в комп'ютерних мережах у майбутніх менеджерів освіти.

Проблемам, присвяченим культурі інтернет-спілкування, приділили увагу такі науковці, як Н. С. Андрианова, О. Н. Арестова, Є. Белінська, Ф. С. Бацевич, А. Д. Белова, Б. М. Гаспаров, Ю. М. Горностаєв, Л. Гурч, А. І. Карасик, П. Кент, А. Князев, О. С. Кущенко, М. Л. Макаров, М. Нольден, В. Пасічник, Г. Фафенберг. У цих роботах розглянуто особливості, засоби Інтернет-спілкування, структурно-змістові та функціонально-технічні характеристики, специфіку інтернет-дискурсу.

Водночас існує низка не вирішених питань щодо формування культури інтернет-спілкування у майбутніх менеджерів освіти та використання

інтернет-технологій у практиці, що й визначає необхідність подальших наукових пошуків у цьому напрямі.

**Мета статті** – висвітлити доцільність формування умінь та навичок взаємодії в комп'ютерних мережах і використання їх у практичній діяльності майбутніх менеджерів освіти.

Виходячи з мети поставлено такі завдання: довести доцільність формування Інтернет-культури майбутніх менеджерів освіти й показати шляхи формування цього феномену.

Окрім прямого отримання інформації, існує ще й отримання інформації за допомогою різноманітних технічних засобів, до найсучасніших ми відносимо Інтернет.

Культуру інтернет-спілкування можна визначити як складник загальної професійної культури фахівця, що відображає рівень оволодіння знаннями, зокрема в межах глобального комп'ютерного інтернет-середовища, технологіями й етичними нормами взаємообміну інформацією, уміннями та навичками взаємодії в комп'ютерних мережах і використання їх у практичній діяльності відповідно до власних ціннісних настанов та орієнтацій. Це явище є інтегральним особистісним утворенням, опанування та практична реалізація всіх складників якого здатні забезпечити кваліфіковане виконання професійної, комунікативної діяльності фахівця [6, с. 10].

На основі аналізу наукової літератури [2; 5; 8] і власного досвіду роботи в системі Інтернет можна виділили одинадцять засобів ділового спілкування комп'ютерної мережі Інтернет.

1. Електронна пошта (E-mail) – типовий сервіс відкладеного спілкування (off-line). Адресат одержує повідомлення на свій комп'ютер через якийсь, можливо досить тривалий проміжок часу, читає і відповідає на нього тоді, коли йому буде зручно. Електронний лист, як і звичайний, складається із заголовків, що містять ділову інформацію про автора листа, одержувача, шлях проходження по мережі тощо; відіграють роль конверта і власне зміст листа.

2. World Wide Web (WWW) – найбільш розвинена частина Інтернет сервіс прямого спілкування. WWW надає доступ до складених гіпертекстових документів, розташованих на різних хостах і підготовлених за допомогою спеціальної мови HTML. Кожен студент в Internet може з професійною метою створити власний складений діловий документ, названий web-сторінкою. Кожна web-сторінка має свою унікальну адресу. За цією адресою можна посилати повідомлення, ставити запитання, заповнювати анкети, реєстраційні карти тощо.

3. FTP – протокол передачі файлів. Дає можливість студенту скопіювати файл із вилученого комп'ютера на власний комп'ютер або скопіювати файл зі свого комп'ютера на вилучений.

4. Gopher, WAIS – найбільш широко розповсюджені засоби пошуку інформації в мережі Internet, що дають змогу знаходити інформацію за словами й фразами, що є ключовими й необхідними для підготовки до ділового спілкування. Робота з Gopher, WAIS акцентує увагу на змісті спіл-

кування, при цьому студенту пропонується переглянути вкладені меню і визначити тему майбутнього ділового спілкування.

5. Telnet – вилучений доступ. Дає можливість студенту працювати на будь-якому комп'ютері мережі Інтернет як на своєму власному, тобто запускати програми, звертатися до баз даних тощо.

6. Електронні дошки оголошень. Студент, який працює на комп'ютері з модемом, може використовувати так звані електронні дошки оголошень (Bulletin Board System – BBS). Вузол BBS містить велику кількість програмних продуктів різної спрямованості, що логічно розташовані відповідно до тематики ділового спілкування. Студент, працюючи в системі в режимі on-line, може ознайомитися зі списком запропонованих файлів відповідної тематики і скопіювати необхідну інформацію для підготовки до ділового спілкування. Крім цього, на BBS доступні території ділового листування між користувачами BBS.

7. Мережні новини Usenet або телеконференції. У цьому разі технічні засоби Інтернету дають можливість безпосередньо усного спілкування зі співрозмовником, чути й бачити його за допомогою мікрофонів, відеокамер тощо. Наявність на комп'ютері мікрофона й відеокамери дає змогу здійснювати ділове спілкування в реальному часі.

Для обговорення певної теми ділового спілкування, наприклад, між потенційними діловими партнерами створюється так звана телеконференція, під час якої ділові партнери можуть висловлювати власну думку, обговорювати ділове питання. Механізм передачі кожного повідомлення працює дуже швидко. Таким чином, висловлена позиція з приводу теми ділового спілкування (дискусії, обговорення питання тощо) швидко поширюється між інтернет-співрозмовниками по мережі, досягаючи за досить короткий термін всіх співрозмовників телеконференцій Usenet в усьому світі. Більшість груп повідомлень має FAQ (Frequently Asked Questions) – найважливіші теми з ділового спілкування (переговори, презентації тощо), при підготовці до яких також можна зібрати факти й відомості з певної теми. Можна переглянути списки тем, що підлягають обговоренню в цій групі новин і вибрати найбільш цікаві теми.

До різних тем телеконференцій пристосовані різні норми й правила роботи з ними. Насамперед це стосується мови ділового повідомлення. Наприклад, у групі національної ієрархії ua.com найкраще писати українською, у той час як у групі міжнародної глобальної ієрархії com. краще писати англійською. З комерційною метою можна розташовувати інформацію рекламного характеру, наприклад, можна вільно розміщати рекламні повідомлення в групі ієрархії com.commerce, що створені спеціально для ділового світу бізнесу. Файлові телеконференції різняться від звичайних лише тим, що як засоби спілкування в них містяться не листи, а текстові файли.

8. Списки розсилання. Ідея роботи списку розсилання полягає в тому, що існує певна адреса електронної пошти, що є загальною адресою багатьох абонентів-передплатників цього списку розсилання. Повідомлення одержують усі абоненти, які підписані на цей список розсилання. Такий

спосіб передачі прискорює його одержання, коли повідомлення передається абонентам напряму, а не за ланцюжком між серверами Usenet. Бізнес-організації часто створюють списки розсилання для оповіщення своїх ділових партнерів, клієнтів, користувачів своєї продукції з метою реклами, обговорення випуску нової продукції, якостей нової продукції, для комерційних пропозицій, різних новин компанії тощо.

9. Електронні бази даних – унікальне джерело інформації, згруповане за тематиками. Наприклад, у сфері науки й освіти існують бази даних з природничих, гуманітарних наук, періодичних видань (реферативні і повнотекстові) тощо.

10. Електронна біржа є найновішою і найбільш перспективною формою використання модемного зв'язку і комп'ютерних мереж з метою ділового спілкування. Це досить надійний і швидкий шлях пошуку ділового партнера, постачальника товарів, сировини, покупця продукції тощо. Головне завдання електронної біржі полягає в залученні якомога більше потенційних користувачів і розробці найбільш потрібного і зручного програмного забезпечення для ведення ділових переговорів. Також варто відзначити, що з недавнього часу почалося періодичне поширення друкованих видань каналами комп'ютерних мереж. В Інтернеті можна спілкуватися за допомогою інтерактивних сервісів, тобто посилати адресатові будь-які ділові повідомлення й одержувати на екрані відповідь від співрозмовника за допомогою чатів.

11. Чат (від англ. chat-room) – віртуальна кімната для спілкування, IRC – Internet Relay Chat, спілкування через Інтернет. Співрозмовника й тему для ділового спілкування необхідно вибрати заздалегідь. Технологія ділового спілкування в будь-якому чаті така: в особливому рядку набирається текст повідомлення, тобто та репліка, котру людина хоче вимовити. При натисканні на Enter (уведення) фраза з'являється в загальному вікні, що вже заповнено репліками інших відвідувачів чата, і стає видимою для інших. У більшості чатів можна вибрати колір повідомлень, щоб бажаючі могли звернути на нього увагу і швидше знайти інформацію. Звичайно, у діловому спілкуванні беруть участь багато співрозмовників, і, на перший погляд, таке спілкування може виглядати трохи хаотично. Але кожний співрозмовник спілкується відповідно до теми, що є для нього необхідною і цікавою, вибираючи одного або декількох співрозмовників.

Співрозмовники приєднуються до одного з каналів – тематичних груп і беруть участь у розмові, що ведеться письмово, за допомогою тексту. Позитивним чинником он-лайнних (прямих) способів спілкування в Інтернеті є можливість оперативного одержання повідомлення. Таке спілкування в режимі невідкладеного часу дає змогу співрозмовникам IRC, які знаходяться на визначеному каналі, негайно дізнаватися про інформацію з місця подій, тобто вони забезпечують себе інформацією більш оперативно, ніж традиційні теле- і радіоканали.

Серед засобів Інтернет ми приділяємо більше уваги писемному діловому спілкуванню, оскільки усне інтернет-спілкування за допомогою відеокамер і мікрофону ще не досить розповсюджене явище у вищих навчаль-

них закладах. Зовнішні дані не можуть служити об'єктом “оцінювання” майбутнього фахівця при інтернет-спілкуванні. Щодо грамотності писемної мови, наявності або відсутності орфографічних та інших помилок, стилю висловлювання можна судити про рівень ділового спілкування студента. У письмовому інтернет-спілкуванні не стільки важливі паралінгвістичні параметри мови (висота, тембр голосу, інтонація тощо), скільки знання зі стилістики ділового спілкування (доступно й чітко в писемній формі сформулювати й викласти власну думку; правильно оформлювати стандартні зразки ділових паперів тощо) [7].

Що стосується складання ділових повідомлень, інтернет-спілкування сприяє їх розвитку, оскільки кожному співрозмовнику важливо, щоб інший співрозмовник правильно його зрозумів. Це потрібно не тільки для економії часу, але також для дотримання правил етикету мережі Інтернет, щоб зайвий раз її не завантажувати і не заважати іншим співрозмовникам.

Висновок щодо підвищення значущості ділового спілкування в комп'ютерних мережах пояснюється явищами соціального і психологічного характеру. Соціальний характер проявляється в ситуаціях, коли відчувається дефіцит ділового спілкування, як відмічають фахівці, обумовлений зростанням психологічної роз'єднаності партнерів в урбаністичному й технічно орієнтованому середовищі. В Україні ця проблема збільшується різким економічним і політичним розшаруванням, поляризацією суспільства, розривом зв'язків між регіонами. Психологічним наслідком цих процесів є почуття ділової роз'єднаності, самотності, особистісної психологічної ізоляції.

Привабливість ділового спілкування в комп'ютерних мережах як засобу подолання дефіциту ділового спілкування пояснюється і причинами психологічного характеру. У спілкуванні в комп'ютерних мережах відсутня попередня категоризація й оцінка співрозмовника за зовнішніми ознаками і даними; це знімає психологічну проблему, яка пов'язана з труднощами швидкого формулювання власних думок у ході прямого, безпосереднього ділового спілкування між співрозмовниками; завжди є можливість прямого звертання; нівелюються зовнішні, соціальні, статеві, вікові, економічні, майнові, географічні характеристики співрозмовника. Психологічна гнучкість ділового спілкування збільшується. Причиною цього є можливість збереження “психологічної анонімності”, тобто особистісної захищеності від зовнішнього контролю внаслідок суб'єктивного регулювання і довільності комп'ютерного спілкування [1, с. 14–20].

Ділове спілкування в комп'ютерних мережах можна охарактеризувати як глибоко особистісний, психологічно насичений процес. Під час спілкування в комп'ютерних мережах зникає настороженість до співрозмовника, знижується орієнтація на зовнішню оцінку співрозмовника щодо прагнення відповідати соціальним нормам, якнайкраще виглядати в очах співрозмовника тощо.

Аналіз ділового спілкування в комп'ютерних мережах як нового комунікативного середовища дає змогу дійти висновку, що застосування комп'ютерних технологій істотно перетворює сферу особистісної, комунікативної мотиваційної регуляції діяльності суб'єкта.

Застосування сучасних засобів ділового спілкування в комп'ютерних мережах перебудовує сферу сприйняття суб'єктом тимчасових і просторових співвідношень комунікативного середовища [4, с. 5–8]. Зростає психологічна компактність часу і простору спілкування. Несуттєві для змісту ділового спілкування обставини (наприклад, час передачі повідомлень і відстань партнерів), що мають важливу роль при звичайному спілкуванні, у ході ділового спілкування в комп'ютерних мережах відступають на другий план порівняно з істотними обставинами – спільністю ділових інтересів і цілей співрозмовників, їх комунікативною й особистісною сумісністю [3].

**Висновки.** Застосування комп'ютерних технологій у підготовці майбутніх менеджерів освіти сприятиме формуванню культури ділового спілкування студентів.

#### Список використаної літератури

1. Арестова О. Н. Коммуникация в компьютерных сетях: психологические детерминанты и последствия / О. Н. Арестова, Л. Н. Бабанин // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. – 1996. – № 4. – С. 14–20.
2. Горностаев Ю. М. Международная компьютерная сеть Интернет (технологии электрон. коммуникаций) / Ю. М. Горностаев. – Москва, 1993. – 88 с.
3. Жёлтые страницы Internet. Международные ресурсы / под ред. Х. Хана. – Санкт-Петербург : Питер, 1998. – 838 с.
4. Жёлтые страницы Internet. Русские ресурсы / под ред. Ю. Поляка, А. Сигалова. – Санкт-Петербург : Питер, 1998. – 596 с.
5. Кент П. Internet. Компьютерный мир XXI века / П. Кент. – Москва : ЮНИТИ, 1996. – 368 с.
6. Кущенко О. С. Формування культури Інтернет-комунікації майбутніх учителів засобами інформаційно-комунікаційних технологій : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / О. С. Кущенко. – Запоріжжя, 2008. – 23 с.
7. Моргунов Е. Б. Человеческие факторы в компьютерных системах / Е. Б. Моргунов. – Москва : Тривола, 1994. – 272 с.
8. Нольден М. Ваш первый выход в Internet / М. Нольден. – Санкт-Петербург : Икс, 1996. – 240 с.

*Стаття надійшла до редакції 23.02.2016.*

---

Будянская В. А. Формирование культуры интернет-общения у будущих менеджеров образования

*В статье показана целесообразность формирования умений и навыков взаимодействия в компьютерных сетях и использования их в практической деятельности будущих менеджеров образования.*

**Ключевые слова:** культура интернет-общения, компьютерные сети, электронная почта (E-mail), World Wide Web (WWW), FTP, Gopher, WAIS, Telnet, электронные доски объявлений, сетевые новости Usenet или телеконференции, списки рассылки, электронные базы данных, электронная биржа, Чат.

#### **Budianska V. The Forming of Internet-Communication Culture in Future Education Managers**

*The article shows the expediency of formation of abilities and communication skills in computer networks and their use in the practice of the future education managers. The process of mastering the culture of business communication is effective in case of injection into the traditional exchange of information in online communications. Internet-communications adds new opportunities to traditional communication: lack of boundaries and psychological risks, changes in methods of self-presentation, reducing the sensitivity of*

*the emotional impact, promotes personal development, communication openness and tolerance, professional development, the need to adhere to the rules of netiquette.*

*Culture of Internet communication is a part of an overall professional culture of the future specialist, that shows the level of knowledge, particularly in the context of the global computer Internet environment, technology and ethical (moral) standards of interchange of information, abilities and skills in computer networks and their usage in practice in accordance with personal value orientations. Business communication by means of computer technologies fosters a formation of business communication culture of the future education managers. A characteristic feature of this communication method is the constancy and high intensity of dialogue, increase of communicators interests, mutual information communication efficiency, active communicators, awareness of certain issues relating to business communication, mutual intersection of communication intentions. Analysis of business communication in computer networks as a communication environment suggests that the usage of computer technologies significantly changes the scope of personal communication motivational activities of a person.*

**Key words:** *culture of Internet-communications, computer networks, electronic mail (E-mail), World Wide Web (WWW), FTP, Gopher, WAIS, Telnet, Electronic information boards, network news of Usenet or newsgroups, distribution lists, Electronic database, E-market, Chat.*