

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

Факультет соціальних комунікацій

Кафедра інформаційної, бібліотечної та архівної справи

Магістерська робота

на тему: **КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ БІБЛІОТЕЧНОГО
ФАХІВЦЯ**

Виконала: магістр
заочного відділення
напряму підготовки
6.020102 «Книгознавство,
бібліотекознавство і бібліографія»

Лисун Анастасія

Керівник:

доктор наук із соц. комунікацій, проф.

Давидова І.О.

Рецензент:

директор обласного комунального закладу
«Харківська обласна бібліотека для юнацтва»

Жарова М.В.

Харків – 2020

Зміст

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ БІБЛІОТЕЧНОГО ФАХІВЦЯ

1.1 Поняття «компетентність»: сутність, структура та основні види

1.2 Загальна характеристика комунікативного процесу спілкування

РОЗДІЛ 2. КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ФАХІВЦЯ ЯК ПІДГРУНТЯ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1 Зміст та функції комунікативної компетентності

2.2 Особливості формування комунікативної компетентності бібліотечного працівника

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ПРАЦІВНИКА

3.1 Основні методи формування комунікативної компетентності бібліотечного працівника

3.2 Система формування комунікативної компетентності бібліотечних працівників в Харківській обласній бібліотеці для юнацтва

ВИСНОВКИ

ДОДАТКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Вступ

Актуальність. В кінці ХХ в. стався своєрідний комунікативний «вибух» – значна інтенсифікація відносин в сфері спілкування. Бурхливий розвиток засобів зв'язку активізував активний обмін інформацією різного змісту.

В даний час в світі відбувається становлення глобального комунікаційного простору, яке має суттєвий вплив на всі сторони життя суспільства, та окремої особистості зокрема. Людина може отримати практично будь-яку інформацію, не виходячи з дому, через пристрої, що втілили в собі всю систему новітніх комунікаційних технологій. Розширюються можливості спілкування, проте новітні засоби і способи комунікації породжують і цілий спектр комунікативно-психологічних проблем. У найзагальнішому плані компетентність у спілкуванні передбачає розвиток адекватної орієнтації людини в самому собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, в ситуації і задачі.

Компетентність у сфері спілкування стала однією з головних складових високого професійного рівня фахівця в будь-якій області людської діяльності. Це відноситься не тільки до таких професій як менеджер, працівник сфери обслуговування, педагог, лікар, соціальний працівник, де потрібна спеціальна комунікативна підготовка, а й практично до всіх інших типів професій, так як будь-який працівник так чи інакше включається в інформаційний обмін, взаємодіє з людьми.

В сфері інформаційного обслуговування одною з умов забезпечення якості кінцевого продукту являється підвищення кваліфікації персоналу. Це припускає не лише оволодіння інноваційними технологіями, але і встановлення взаємовигідних міжособистісних ділових контактів зі спеціалістами-колегами, а також представниками різноманітних організацій культури, науки й освіти. Не менш важливою вимогою виступає підвищення ефективності спілкування з користувачами, а також придбання чи покращення навиків диференційованого підходу обслуговування, інакше

кажучи, підвищення рівня комунікативної компетентності – компетентності у спілкуванні.

Незважаючи на широке «тематичне поле» досліджень й вивчення формування комунікативної компетентності у галузі освіти, проблема комунікативної компетентності бібліотечно-інформаційного фахівця не була предметом спеціальних досліджень, що й зумовило вибір теми дипломної роботи.

Об’єкт дослідження: комунікативна компетентність бібліотечного фахівця.

Предмет дослідження: шляхи формування та удосконалення комунікативної компетентності бібліотечного фахівця.

Мета магістерської роботи – вивчення процесу та перспектив вдосконалення методів формування комунікативної компетентності бібліотечного фахівця.

Між тим дослідженням окремих аспектів комунікативної компетентності фахівців різних спеціальностей займалися Т. Бутенко, І. Данченко, Н. Завіниченко, О. Касаткіна, І. Козубовська, О. Краєвська, С. Макаренко, В. Назаренко, М. Тимофієва, А. Хом’як, В. Черевко та ін.. Професійній комунікативній компетентності присвячені праці С. Александрової, Д. Годлевської, О. Загородної, З. Підручної, Л. Пляки.

Комунікативну компетентність з погляду лінгвістики, педагогіки, психології, соціології, теорії комунікації, культурології досліджували і зарубіжні вчені L. Bachman, M. Canale, N. Chomsky, K. Foss, O. Argie, J. Koester, D. O’Hair, A. Palmer, G. Rickheit, H. Widdowson, C. Sabee та ін.

Завдання магістерської роботи:

1. Визначити структуру комунікативної компетентності;
2. Вивчити стан проблеми у сучасній теорії та практиці формування комунікативної компетентності працівника бібліотеки;
3. З’ясувати основні засоби корегування формування професійного комунікативного спілкування фахівців бібліотечної сфери;

4. Дослідити особливості формування комунікативної компетентності працівника бібліотеки на прикладі функціонування Харківської обласної бібліотеки для юнацтва.

В процесі виконання дипломної роботи було застосовано комплекс наукових та спеціальних методів. Методи аналізу та синтезу – для вивчення й порівняння, класифікація і узагальнення наукової інформації з проблеми дослідження структури комунікативної компетентності, для виявлення особливостей формування комунікативної компетентності у інформаційних працівників; розкриття методів та засобів формування комунікативної компетентності. Емпіричний (спостереження, узагальнення педагогічного досвіду) – для з'ясування сучасних проблем формуванні комунікативної компетентності інформаційного працівника. Прогностичний – для визначення подальших перспектив розвитку методів й засобів розвитку комунікативної компетентності інформаційного працівника. Статистичний і теоретичний – для підведення підсумків, здобутих результатів дослідження.

Структура магістерської роботи. Структура дослідження зумовлена його метою та завданнями, логікою викладу матеріалу і складається зі вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел.

У *вступі* обґрунтовано актуальність роботи, визначено мету, об'єкт і предмет, завдання, подано огляд джерел за темою, накреслено методи дослідження.

У *першому розділі* розглянуто теоретичні основи формування комунікативної компетентності; охарактеризовано основи професійної компетентності; представлено загальні характеристики комунікативного процесу спілкування.

У *другому розділі* теоретично обґрунтовані зміст та функції комунікативної компетентності; розглянуто особливості процесу формування комунікативної компетентності працівника бібліотеки.

У *третьому розділі* проаналізовано методи формування комунікативної компетентності працівника бібліотеки; досвід формування та

використання комунікативної компетентності фахівців Харківської обласної бібліотеки для юнацтва.

У висновках містяться результати проведеного дослідження.

Список використаних джерел складає 72 найменувань.

Ключові слова: професійна компетентність, комунікативна компетентність; комунікаційний процес, освітньо- комунікаційний простір, бібліотечно-інформаційні послуги, бібліотечна етика фахівця бібліотеки, комунікативне ядро особистості.

1. Александрова Н. В. Коммуникативная компетентность: эффективность в профессии / Н. В. Александрова, В.А. Тарабанова, Э. Г. Эйдемиллер // Журнал практического психолога. – 1999. – № 7–8.
2. Алтухова, Г. А. Профессиональная этика библиотекаря / Г. А. Алтухова. – М.: МГУКИ: Профиздат, 2002. – 101, [2] с. – (Сер.«Современная библиотека»).
3. Арбузова, Е. Н. Практикум по психологии общения : пособие для студентов / Е. Н. Арбузова, А. И. Анисимов, О. В. Шатровой. – Санкт-Петербург: Речь, 2008. – 270 с.
4. Байденко В.И. Компетенции в профессиональном образовании (к освоению компетентностного подхода)/ В.И. Байденко // Высшее образование в России. – М, 2004. - № 11. – С. 3-13.
5. Бермус А.Г. Проблемы и перспективы реализации компетентностного подхода в образовании [электронный ресурс] / Бермус А.Г. / Интернет–журнал"Эйдос" – 2005. – № 10. – Режим доступа к журн.: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-12.htm>.
6. Богданова И.А. Библиотечный диалог: аспекты речевого общения: учебно-методическое пособие / И.А. Богданова. - М.: ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ, 2006. - 120 с
7. Бодалев, А.А. Личность и общение : избранные психологические труды / А. А. Бодалев. – Издание 2-е, переработанное. – Москва : Международная педагогическая академия, 1995. – 328 с.
8. Бородина В.А. Психология библиотечного обслуживания : науч.-практич. пособие / В.А. Бородина. - М. : Литера, 2013. - 296 с.
9. Василик М. А. Основы теории коммуникации/ М.А. Василик. – М.: Гардарики, 2003. 615 с.
10. Васильева В. П. Психология массовой коммуникации: коммуникатор, аудитория, сообщение, каналы, эффекты и эффективность: Хрестоматия./ Челябинск, ЮУрГУ, 2007. Под ред. канд. филол. наук К.В. Киуру. – 265 с.

11. Введенский В.Н. Компетентность педагога как важное условие успешности его профессиональной деятельности / В.Н. Введенский // Инновации в образовании. — 2003. №4. — С.21 -35.
12. Вольфовська Т. Комуникативна компетентність молоді як одна із передумов досягнення життєвої мети // Шлях освіти. — 2001. — №3. — С.13-16
13. Ганатюк О. Л. Основы теории коммуникации / О.Л. Ганатюк. — М.: Кнорус, 2012. 256 с.
14. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие. - М.: Академия, 2004. - 416 с.
15. Гришанова, Н.А. Развитие компетентности специалистов как важнейшее направление реформирования профессионального образования /Н.А. Гришанова – М.: Изд-во Исслед. центра проблем качества подготовки специалистов, 2002. – 168с.
16. Денисюк С. Г. Комунікологія : навчальний посібник / С. Г. Денисюк. — Вінниця : ВНТУ, 2015. — 102 с.
17. Езова С. Мобильность — пусковой механизм коммуникативной компетентности / С. Езова // Библиотека. - 2014. - № 6. - С. 43 - 45.
18. Езова, С. А. Библиотекарь и читатель: типы поведения / С. А. Езова. – М.: Либерия – Бибинформ, 2009. – 109 с.
19. Елепов, Б. С. Компетентность и компетенции библиотечного специалиста: как и зачем их оценивать / Б. С. Елепов, Е. М. Крючкова // Библиотековедение. – 2009. – № 3. – С. 117–124.
20. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: учебно-методическое пособие / Ю. Н. Емельянов. – Москва: Просвещение, 1995. – 183 с.
21. Жуков Ю. М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении: Спецпрактикум по социальной психологии/ Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянникова. – М: Изд-во МГУ, 1990 – 96 с.

22. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении: учебно-методическое пособие / Ю. М. Жуков, Л. А. Пет-ровская, П. В. Растянников. – Москва : Изд-во Московскогоуни-верситета, 1991. – 96 с
23. Зарецкая Е.Н. Теория и практика речевой коммуникации/ Е.Н. Зарецкая. – М.: Дело, 1998. 242 с
24. Зеер Э.Ф. Психология профессий: учеб.пособие для студентов вузов. 2-е изд., – Екатеринбург: Деловая книга, 2003. – 320с
25. Зеер, Э.Ф. Модернизация профессионального образования: Компетентностный подход./ Э.Ф. Зеер // Образование и наука, 2001. - №3. — С. 83 - 87
26. Зимняя И. А. Ключевые компетенции - новая парадигма результата образования / И.А. Зимняя // Высшееобразование сегодня. - 2003. - № 5. - С.34-42.
27. Зимняя, И. А. Ключевые компетентности как результативно-целевая ос-нова компетентностного подхода в образовании [Текст] / И. А. Зимняя. - М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. - 40 с.
28. Знаменская, С.В. Теоретические аспекты изучения проблемы развития коммуникативных умений / Ставрополь: СГУ, 2003. – 363 с.
29. Иванов Д. А. Компетентностный подход в образовании. Проблемы, понятия, инструментарий. / Д.А. Иванов, К.Г. Мирофанов, О.В. Соколова. - М.: Академия, 2003. – 301с
30. Изаренков Д.И. Базисные составляющие коммуникативной компетентности и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-нефилологов// Русский язык за рубежом. – 1990. - №4. – 54 – 60.
31. Кайдалова Л. Г. Пляка Л.В. Психологія спілкування: навчальний посібник/ Л.Г. Кайдалова, Л.В. Пляка, - Харків: НФаУ, 2011. – 132 с.
32. Колесникова Л. И. Совместное проектирование образовательного процесса педагогического колледжа как фактор развития профессиональной

компетентности его преподавателей: дис... канд. пед. наук:13.00.01./ Людмила Илларионовна Колесникова; РГБ ОД. – Иркутск, 2002 – 220с.

33. Колмогорова Л. А. Формирование коммуникативной компетентности личности: учебное пособие/ Л. А. Колмогорова. – Барнаул: АлтГПУ, 2015. – 205 с.

34. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: бібліотека з освітньої політики / [Н. М. Бібік, Л. С. Ващенко, О. І. Локшина]; підзаг. ред. О.В. Овчарук. – К. : "К.І.С.", 2004. – 112с.

35. Компетенции в образовании: опыт проектирования: сб. науч. тр. / под ред. А.В.Хуторского. – М.: Научно-внедренческое предприятие «ИНЭК», 2007. – 327с.

36. Конецкая В. П. Социология коммуникации/ В. П. Конецкая. - Учеб. - М.: Междунар. ун-т Бизнеса и Управления, 1997. - 304 с.

37. Корніяка О.М. Психологія розвитку комунікативної компетентності на різних етапах професійного становлення особистості / Корніяка О.М. // Наукові записки Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України / За ред. акад. С.Д. Максименка. – К., 2012. – Вип. 39. – С. 211–223.

38. Корніяка О.М. Розвиток комунікативної компетентності особистості в сучасному соціокомунікативному просторі / О.М. Корніяка // Матеріали II Всеукраїнського психологічного конгресу, присвяченого 110 річниці від дня народження Г.С. Костюка (19 – 20 квітня 2010 року). – К.: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2010. – Т.І. – С. 140 – 145.

39. Кузьмина Н. В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения./ Н.В. Кузьмина — М.; Высшая школа, 1990. — 119с.

40. Макшанов С. И. Психология тренинга: Теория. Методология. Практика / С. И. Макшанов. – Санкт-Петербург :Образование,1997. – 238 с.

41. Маркова А.К. Психология профессионализма, - М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. – 308с.

42. Нечаев С.А. Формирование профессионально компетентности специалистов в дидактических информационных средах/ С.А. Нечаев, М.В. Киргинцев // Пути становления субъекта в информационном обществе: Материалы Всероссийской научной Интернет - конференции (22 - 26 марта 2004 г.). Ставрополь: Изд-во СГУ, 2004. – 403с.
43. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений / Н.Н. Обозов. – Киев: Наука, 2010. - 427с.
44. Основы теории коммуникации [Текст] : учебник и практикум / Под ред. Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. – М.:Юрайт, 2003. – 315 с.
45. Пахальян, В. Э. Групповой психологический тренинг / В. Э. Пахальян.– СПб.: Питер, 2006. – 224с.
46. Петровская Л. А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская – М., Изд_во МГУ, 1989. – 216 с.
47. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации/ Г.Г. Почепцов. - М.: Ваклер, 2006. - 656 с.
48. Профессиональная компетентность: понятие и виды: информ. справ. / сост. Н. Л. Солянкина. – Красноярск: ИПК РО, 2003. – 125с
49. Прутченков, А. С. Социально-психологический тренинг / А. С. Прутченков. – 2-е изд. доп. и перераб. – М.: Эксмо – Пресс, 2001. – 144с.
50. Равен, Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Дж. Равен. - М.: Когито-Центр, 2002. – 396с.
51. Рейд М. Как развить навыки успешного общения. Практическое руководство. - М.: Эксмо, 2003. - 352 с.
52. Решетник П.М. Професійна освіта і компетентність / М.П. Решетник, Н.Г.Батечко // Науковий вісник НАУ. – 2005. - №88. – С.157-160
53. Самохвалова А. Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций : учебное пособие / А. Г. Самохвалова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург : Речь, 2012. – 333 с.
54. Селевко Г. К. Компетентности и их классификация / Г. К. Селевко // Народное образование. – 2004. – № 4. – С. 138–144.

55. Сидоренко, Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии : учебно-методическое пособие / Е. В. Сидоренко. – Санкт-Петербург : Речь, 2003. – 208 с.
56. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации: Учебное пособие. - СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. - 461 с.
57. Соловьев, А. И. Основы информационно-коммуникационной деятельности : пособие для студентов Института журналистики БГУ / А. И. Соловьев. – Минск : БГУ, 2009. – 191 с
58. Соснова М.Л. Развитие коммуникативных компетенций и навыков субъекта общения // Психолингвистика в XXI веке: результаты, проблемы, перспективы. XVI международный симпозиум по психолингвистике и теории коммуникации: Тезисы докладов. Москва, 15– 17 июня 2009 г. – М.: Эйдос, 2009. – С. 127–128.
59. Станкин, М.И. Психология общения / М.И. Станкин. - М., 2003. – 230 с.
60. Стеценко Н.М. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця. / Стеценко Н.М. // Педагогічний альманах: зб.наук. праць / редкол. В.В.Кузьменко та ін. – Херсон : КВНЗ «Херсонська академія неперервної освіти», 2016. – Випуск 29. – С. 185 – 191.
61. Татур Ю.Г. Компетентность в структуре модели качества подготовки специалистов / Ю.Г. Татур // Высшее образование сегодня. - 2004. - № 3. - С. 20-26.
62. Теплинських М. В. Формування професійної самосвідомості особи майбутнього фахівця / М. В. Теплінських // Збірка молодих учених Кемеровського державного університету, присвячений 60-ччя Кемеровської області: Матеріали XXX квітневої конференції молодих учених КЕМГУ. – Кемерово, 2003. – Т. 1. – С.16– 21.
63. Туева Л. М. Мартинова Л. М. Коммуникативная компетентность как условие качества библиотечного обслуживания/ Л. М. Туева., Л. М. Мартинова // Весник Томского государственного университета. Культурология и искусствоведения . – 2015. - № 1(17) – С. 164-166

64. Федоренко Ю. С. Комуникативна компетенція як найважливіший елемент успішного спілкування / Ю. С. Федоренко // Рідна школа. – 2002. – № 1. – С. 63–65.
65. Хабермас Ю. Теория коммуникативного действия / Ю. Хабермас // Вестник МГУ. – Серия 7. : Философия. – 1993. – № 4. – С. 43–63.
66. Хазова С.А. Понятие профессиональной компетентности и компетентностный подход к профессиональному образованию / С.А. Хазова // Сборник материалов научного направления «Профессионально-личностное развитие специалистов в системе непрерывного образования в условиях полиэтнического образовательного пространства». – Майкоп: Изд-во Аякс, 2006. – С. 9-12
67. Харрис Р. Психология массовых коммуникаций / Р. Харрис. – М.: Прайм-Еврознак, 2003. - 448 с
68. Хуторской, А.В. Ключевые компетенции как компонент личностно ориентированной парадигмы образования / А.В.Хуторской. – М.: Народное образование. - 2003. - № 2. - С. 58-64
69. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. – 2-ге вид., випр. та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.
70. Черезова І. О. Комуникативна компетентність як інтегральна якість особистості / І. О. Черезова // Науковий Вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки. – 2014. – Випуск 1., Том 1. – С. 103-107.
71. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации: учебник / Ф. И. Шарков. – М. : «Социальные отношения»; «Перспектива», 2004. – 246 с.
72. Щитова И. Ю. Коммуникативная компетентность как составляющая социальной компетентности личности / И. Ю. Щитова // Розвиток освіти в поліетнічних регіонах: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (20_23 квітня 2005 р., м. Ялта). – Зб. ст. _ Вип. 1 [ред.: О. В. Глушман]. – Ялта: РВВ КГУ, 2005. – 276 с.