

СЕКЦІЯ 5 ВІКОВА ТА ПЕДАГОГІЧНА ПСИХОЛОГІЯ

АНАЛІЗ РІВНЯ ФАХОВО-ІНФОРМАЦІЙНОЇ НАСИЧЕНОСТІ ПРОДУКОВАНОГО ПРОФЕСІЙНОГО ПОВІДОМЛЕННЯ З ПОЗИЦІЇ ПРОФЕСІЙНО-МОВЛЕННЕВОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ

ANALYSIS OF THE LEVEL OF PROFESSIONAL AND INFORMATIONAL RICHNESS OF THE PRODUCED PROFESSIONAL MESSAGE FROM THE PERSPECTIVE OF PROFESSIONAL SPEECH COMPETENCE OF FUTURE MANAGERS

У статті визначено, що процес продукування професійного повідомлення потребує дотримання визначених вимог і наявності сукупності навичок у майбутнього менеджера. Однією з вимог, що ставиться до професійного повідомлення, є високий рівень фахово-інформаційної насиченості. Цей показник відображає здатність респондента продукувати повідомлення з використанням фахових термінів, з відповідною за змістом інформацією та мінімальним обсягом, для отримання потрібної в комунікації реакції від співрозмовника.

Акцентовано увагу на тому, що особливо важливий цей показник саме у професійних управлінських документах, інформація з яких має сприйматися швидко й однозначно, що забезпечується вживанням фахової термінології.

Емпіричне дослідження майбутніх менеджерів, проведене автором, відбувалося за допомогою письмового виконання ситуаційних завдань. Оцінка надана шляхом аналізу управлінських документів, що були складені респондентами, на основі запропонованих проблемних ситуацій в організації. Загальна кількість респондентів становила 252 абітурієнти закладів вищої освіти України за спеціальністю «менеджмент».

Проведене емпіричне дослідження дозволило визначити рівень фахово-інформаційної насиченості професійних повідомлень майбутніх менеджерів. Більшість респондентів (від 91 до 100% – за різними групами) не можуть сформулювати досить фахово-інформаційно наповнене професійне повідомлення. Водночас рівень продукування фахово-інформаційно насиченого повідомлення в бакалаврів є вищим.

Визначено, що загальний рівень фахово-інформаційної насиченості повідомлення є заниженим для наявності високого рівня професійно-мовленнєвої компетентності, тому потребує підвищення обізнаності майбутніх менеджерів із цього питання.

Ключові слова: професійне повідомлення, управлінські документи, менеджер, фахо-

во-інформаційна насиченість, професійно-мовленнєва компетентність.

The article defines that the process of producing a professional message requires compliance with certain requirements and the set of skills in the future manager. One of the requirements for a professional message is a high level of professional and informational richness. This indicator reflects the respondent's ability to produce a message using appropriate technical terms and sufficient information in order to obtain the desired reaction from the interlocutor in communication.

It is emphasized that this indicator is especially important in professional management documents that should be perceived quickly and unambiguously, which is ensured using professional terminology.

Empirical research of future managers was carried out in the form of written performance of situational tasks. The assessment was carried out by analyzing management documents compiled by the respondents based on the suggested problem situations at the organization. The total number of respondents was 252 management applicants to Ukrainian universities.

The conducted empirical research allowed determining the level of professional and informational richness of professional messages of future managers. The majority of respondents (from 91 to 100% – by different groups) cannot formulate a professional message filled with enough professional information. At the same time, the level of production of professionally and informationally rich messages among Bachelors is higher.

It is defined that the general level of professional and informational richness of the message is not sufficient for the high level of professional speech competence. Therefore, it is necessary to increase the awareness of future managers on this issue.

Key words: professional message, management documents, manager, professional and informational richness, professional speech competence.

УДК 159.953

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2023.47.8>

Власенко О.О.

к.е.н., доцент,
докторант

Університет Григорія Сковороди
в Переяславі

Процес продукування професійного повідомлення потребує дотримання визначених вимог і наявності сукупності навичок у майбутнього менеджера. Наявність відповідної

обізнаності менеджера відображає професійно-мовленнєва компетентність.

Актуальність вивчення цього питання постає в можливості емпіричного дослідження рівня

фахово-інформаційного насичення продукovanого професійного повідомлення в майбутніх менеджерів, як одного з показників, що характеризує їхню професійно-мовленнєву компетентність.

Питання аналізу інформаційної насиченості повідомлення цікавило чимало вчених, серед яких І. Бенбасат, Н. Валгіна, І. Гальперін, Д. Гарсія, Л. Добраєв, Т. Єщенко, І. Кочан, К. Лім, М. Пентиліук, О. Селіванова, Т. Сидоренко, Л. Стороженко, І. Соколова, Н. Чепелева, В. Шийка, О. Юферева й інші. Однак емпіричне дослідження рівня продукування фахово-інформаційно насиченого професійного повідомлення в майбутніх менеджерів не проводилось, не відомий їх рівень цього показника професійно-мовленнєвої компетентності.

Метою цього дослідження є аналіз результатів емпіричного дослідження рівня фахово-інформаційного насичення продукovanого професійного повідомлення в майбутніх менеджерів.

Комунікація, як у середині, так і зовні підприємства, відбувається за допомогою професійного мовлення. Професійне мовлення може бути письмовим і усним. Відображення рівня продукування професійного мовлення менеджера слугує професійно-мовленнєва компетентність, яка відбиває здатність продукувати, за допомогою доречних професійних мовних засобів, інформаційно насичене, відповідно структуроване професійне висловлювання та вербально сприймати, осмислювати та розуміти професійно центровану інформацію, що надана співрозмовником, з оцінкою та релевантною її інтерпретацією.

Для досягнення своєї мети інформаційне, професійне повідомлення має відповідати цілі повідомлення, мати відповідну структуру та бути інформаційно насиченим. Цей підхід визначили Т. Сидоренко та Л. Стороженко, які до основних вимог написання тексту відносять «змістовність і лаконічність, глибину та повноту розкриття теми», а загальними вимогами до тексту в них є «стислість (підбір слів, що передають саме ті думки, які автор хотів висловити; відсутність у реченні зайвих слів)» [2, с. 82, 83].

Підтримуємо думку К. Лім та І. Бенбасат, які вважали, що «текст є переважною формою організаційної інформації». Вони поділили інформацію, що міститься в документі, на пояснювальну й описову. Саме описова інформація, на їхню думку, веде до здатності робити правильні висновки під час ухвалення рішень в управлінні підприємством [6, с. 99].

Поділяємо думку Н. Чепелевої, яка вважала «однією із провідних ознак тексту його інформативність, яка визначається як здатність твору нести певне повідомлення» [4, с. 9].

Мета створення професійного повідомлення – це донесення до співрозмовника інформації. Інформаційна насиченість тексту – це загальна кількість корисної для адресатів і прагматичної інформації, що в ньому міститься.

Інформаційна насиченість тексту розглядається з позиції корисності та некорисності інформації для визначеної категорії отримувачів інформації, на яку спрямований текст.

Показник фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення відображає здатність респондента продукувати повідомлення за допомогою фахових термінів, з відповідною за змістом інформацією та мінімальним обсягом, для отримання потрібної в комунікації реакції від співрозмовника.

Відповідні фахові терміни вживаються для зменшення обсягу наданої інформації та збільшення швидкості її сприйняття. В управлінні це терміни, що вживаються в галузі, де працює організація, і особливі категорії та терміни менеджменту.

Згодні з І. Соколовою, яка вважала, що ступінь інформативності тексту – це «міра корисності даного повідомлення для реципієнта, а засоби забезпечення максимальної інформативності тексту, у свою чергу, оцінюються нами в тому ступені, у якому вони ефективні для здійснення прагматичної мети тексту» [3, с. 142].

У дослідженні зважаємо на вимогу, що «інформацію слід подавати стисло, логічно, зрозуміло. Однак надмірно захоплюватися лаконічністю не варто, оскільки це призводить до додаткових запитань, пояснень і уточнень, а отже, до подальшого листування, затягує практичне розв'язання питань» [1, с. 96].

Виходячи з визначеного підходу, виокремлюємо три градації показника фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення:

1. Низький рівень фахової інформативності тексту. Свідчить про брак у повідомленні інформації, що потребує отримувач для продукування відповідної реакції на нього.

2. Належна фахова інформативність тексту. Свідчить про отримання з повідомлення потрібної кількості інформації для продукування відповідної реакції. Характеризує оптимальне співвідношення фахових, професійних слів у тексті й інформації, яку потребує респондент для продукування, беручи до уваги, що професійно-ділова інформація має бути лаконічною. Отже, та частина тексту, на яку респондент не звертає уваги під час продукування відповіді, є незначною і не потребує значних зусиль для опрацювання.

3. Надлишкова фахова інформативність тексту. Свідчить про значну кількість слів, професійних термінів і категорій у тексті та наяв-

ність інформації, що не стосується питання, яке цікаве респонденту, однак водночас присутня інформація, яку потребує респондент для продукування відповідної реакції на повідомлення. Отже, респондент витрачає додатковий час на опрацювання цієї інформації, що знижує рівень оперативності реагування на отримане професійне повідомлення.

В оцінці цього показника професійно-мовленнєвої компетентності в майбутніх менеджерів виходимо із твердження «повнота (достатність) інформації означає, що вона містить мінімальний, але достатній склад для ухвалення рішень» [5, с. 7].

У нашому емпіричному дослідженні брали участь абітурієнти, що навчались на IV курсі бакалаврату (перший, бакалаврський рівень ЗВО IV рівня акредитації) та на I курсі магістратури (другий, магістерський рівень ЗВО IV рівня акредитації) за спеціальністю 073 «Менеджмент». Емпіричне дослідження рівня фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення проводилося за допомогою письмового виконання ситуаційних завдань, за розробленими автором Кейсами, за відсутності готових тестів і методик, які могли б оцінити фахово-інформаційну насиченість продукованого професійного повідомлення. Оцінка відбувалася шляхом аналізу управлінських документів, які були складені респондентами, на основі запропонованих у цих Кейсах проблемних ситуацій в організації. Запропоновані ситуації є поширеними в пересічній діяльності більшості організацій. Документи, що розробляються респондентами, є професійними документами, з якими стикається більшість менеджерів у своїй професійній діяльності. Загальна кількість респондентів – 252 абітурієнти закладів вищої освіти України, з них 126 магістрів і 126 бакалаврів.

Перший Кейс-стаді побудований на аналізі листа-відмови, що має скласти респондент, відповідно до ситуації, що представлена. Оцінка проходила згідно з вимогами, що ставляться до таких документів. Цей лист аналізувався з позиції наявності та правильності формулювання необхідної інформації відповідно до мети документа. Уся інформація мала бути зрозумілою та достатньою для розуміння сутності повідомлення. Бралася за основу структура документа, кожна структурна частина аналізувалася із позиції достатності, недостатності та надлишкової насиченості інформацією повідомлення для продукування очікуваної, відповідної реакції на нього.

Залежно від ступеня інформативності від другого до шостого пунктів відповідь оцінювалася від 0 до 10 балів. З позиції достатня фахова інформативність тексту – 10 балів; надлишкова фахова інформативність тексту – 5 балів; недостатня фахова інформативність

тексту – 0 балів. Отже, максимальній бал за цим кейсом – 50.

Отримана сума балів інтерпретувалась відповідно до таких даних: від 46 до 50 балів – дуже високий рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення; від 41 до 45 балів – високий рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення; від 31 до 40 балів – середній рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення; від 21 до 30 – низький рівень фахово-інформаційної насиченості повідомлення; менше 21 – дуже низький рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення.

Дослідження результатів показало, що більшість респондентів (73%, $n = 185$) мають низький рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення, 27% ($n = 67$) – дуже низький рівень цього показника. Це свідчить про необхідність підвищення рівня обізнаності із цього питання в навчальному процесі з даного фаху. Однак під час порівняння двох груп: бакалаврів і магістрів, спостерігається така тенденція (рис. 1).

Рівень продукування фахово-інформаційно насиченого повідомлення в бакалаврів вище. До низького рівня в них належать 85% ($n = 107$) респондентів, а до дуже низького лише 15% ($n = 19$). У магістрів до респондентів із низьким рівнем фахово-інформаційної насиченості повідомлення належать 62% ($n = 78$), а до дуже низького рівня – 38% ($n = 48$).

Для підтвердження цих емпіричних даних розраховуємо коефіцієнт Фішера та Стьюдента. Коефіцієнт Фішера становить 1,27, що менше за f -критичне за кількості ступенів свободи $p < 0,05$; $p < 0,01$. Це підтверджує H_0 – нульову гіпотезу, відповідно до якої групи бакалаврів і магістрів є однорідними вибірками в межах своєї групи.

Коефіцієнт Стьюдента дорівнює 3,69, що більше за t -критичне за кількості ступенів свободи $p < 0,05$; $p < 0,01$. Відповідно до цього ми не приймаємо H_0 – нульову гіпотезу, що говорить про нерівність дисперсій цих двох вибірок, тобто відмінності порівнюваних величин статистично є значущими. Отже, рівень продукування фахово-інформаційно насиченого повідомлення в цих двох групах респондентів різний.

Таким чином, можна зробити висновок, що в обох групах неналежний рівень продукування фахово-інформаційно насиченого повідомлення, однак у бакалаврів він вищий. Відбувається це завдяки наявності більш високого рівня теоретичних знань з основних дисциплін зі спеціальності «менеджмент».

Друга методика, що аналізує продукування фахово-інформаційно насиченого професійного повідомлення, була побудована на ситу-

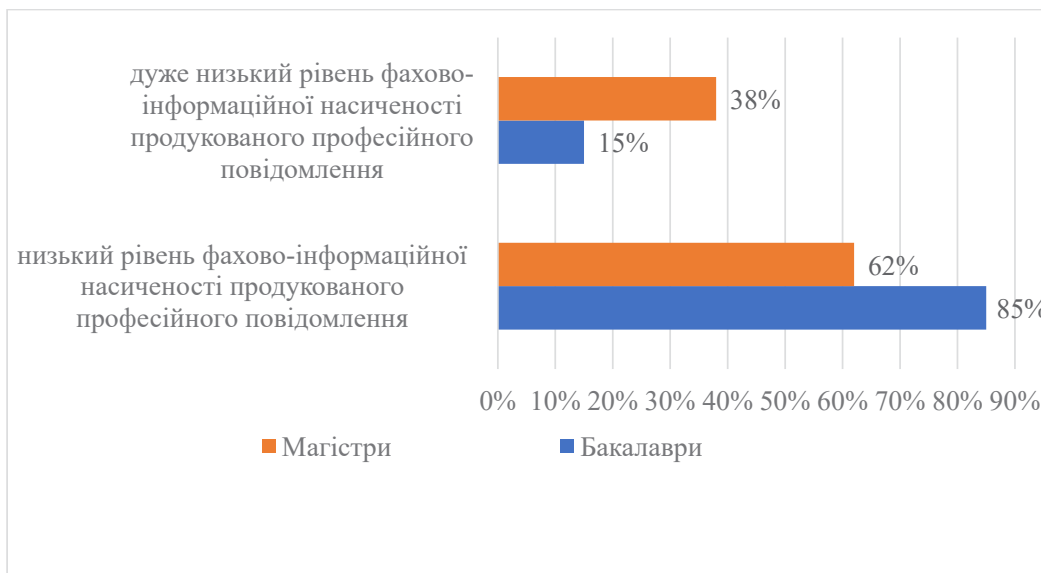


Рис. 1. Рівень фахово-інформаційної насиченості продукovanого професійного повідомлення

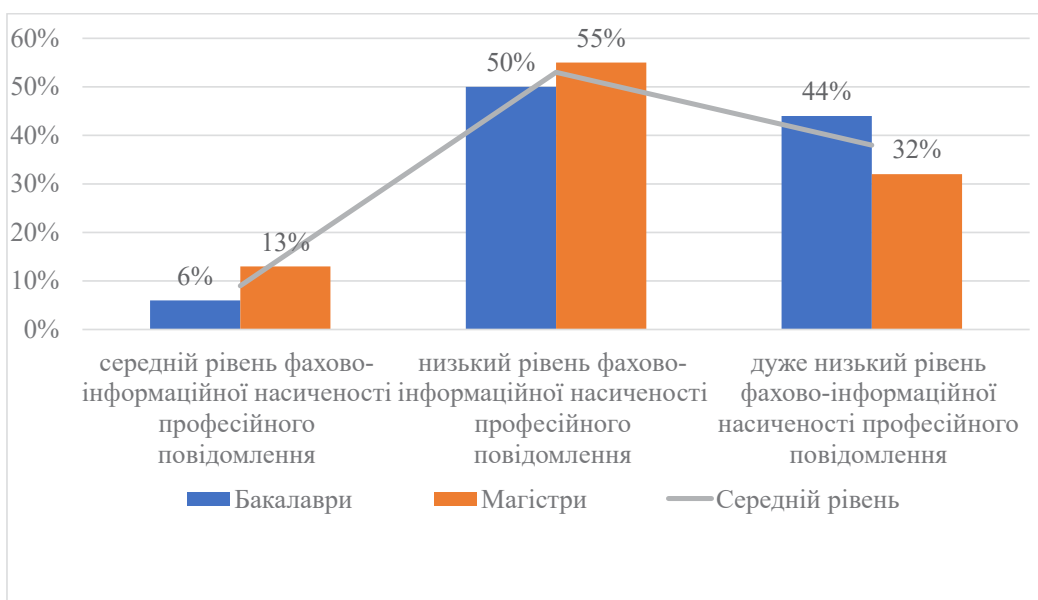


Рис. 2. Рівень фахово-інформаційної насиченості продукovanого професійного повідомлення

аційній вправі, що потребує складання наказу по підприємству.

Інформаційна насиченість тексту означеного наказу аналізувалась за такими вимогами: у заголовку наказу обов'язково має бути вказано основний аспект змісту, що передає сенс тексту та відповідає на питання «Про що?»; текст наказу повинен відображати обставини видання наказу (у нашому кейсі – «Згідно із програмою підвищення ефективності системи управління на 2021 р.»); у тексті наказу повинно зрозуміло відобразитися всі заходи підвищення ефективності; у наказі має зазна-

чатися хто та яким чином відповідає за впровадження заходів; зазначається термін виконання запланованих заходів; у наказі має бути названо тих, хто контролює виконання впроваджених заходів.

Уся інформація повинна бути зрозумілою та достатньою для сприйняття вимог і рекомендацій для визначених дій.

Залежно від ступеня інформативності, від першого до шостого пунктів, відповідь оцінювалась від 0 до 10 балів. З позиції достатня інформативність тексту – 10 балів; надлишкова інформативність тексту – 5 балів; недо-

стаття інформативність тексту – 0 балів. Отже, максимальний бал за цим кейсом – 60.

Отримана сума балів інтерпретувалась згідно з такими даними: від 56 до 60 балів – дуже високий рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення; від 50 до 55 балів – високий рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення; від 40 до 49 балів – середній рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення; від 30 до 39 – низький рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення; менше 30 балів – дуже низький рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення.

Дослідження результатів показало, що більшість респондентів (53%, $n = 133$) мають низький рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення, 38% ($n = 95$) – дуже низький рівень цього показника. Лише 9% ($n = 24$) мають середній рівень фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення. Це свідчить про необхідність підвищення рівня обізнаності із цього питання в навчальному процесі з даного фаху. Аналіз рівнів показників за досліджуваними групами респондентів (бакалаври та магістри) засвідчив, що розподіл практично однаковий (рис. 2).

За цим кейсом, до середнього рівня здатності продукувати фахово-інформаційно насичене професійне повідомлення належать 13% ($n = 16$) магістрів, до низького рівня – 55% ($n = 70$) респондентів, а на дуже низькому рівні лише 32% ($n = 40$) абітурієнтів із цієї групи. У бакалаврів до респондентів, що продукують повідомлення з низьким рівнем фахово-інформаційної насиченості, належать 50% ($n = 63$), а до дуже низького рівня 44% ($n = 55$). До середнього рівня віднесено лише 6% ($n = 8$) бакалаврів.

Для підтвердження цих емпіричних даних розраховуємо коефіцієнт Фішера та Стюдента. Коефіцієнт Фішера становить 1,07, що менше за f -критичне за кількості ступенів свободи $p < 0,01$. Це підтверджує H_0 – нульову гіпотезу, відповідно до якої групи бакалаврів і магістрів є однорідними вибірками в межах своєї групи.

Коефіцієнт Стюдента дорівнює 2,52, що менше за t -критичне за кількості ступенів свободи $p < 0,01$. Відповідно до цього ми приймаємо H_0 – нульову гіпотезу, що говорить про рівність дисперсій цих двох вибірок, тобто відмінності порівнюваних величин статистично не є значущими. Отже, фахово-інформаційна

насиченість професійного повідомлення в цих двох групах респондентів однакова.

Це свідчить про те, що більшість респондентів (від 91 до 100% – за різними групами) не можуть сформулювати досить інформаційно наповнене професійне повідомлення, отже, ця здібність потребує розвитку.

Висновки із проведеного дослідження. Показник фахово-інформаційної насиченості професійного повідомлення відображає здатність респондента продукувати повідомлення за допомогою ахових термінів, з відповідною за смыслом інформацією та мінімальним обсягом, для отримання потрібної в комунікації реакції від співрозмовника. Особливо важливий цей показник саме у професійних управлінських документах, інформація з яких має сприйматися швидко й однозначно, що і забезпечується вживанням фахової термінології.

Проведене емпіричне дослідження дозволило визначити рівень фахово-інформаційної насиченості професійних повідомлень майбутніх менеджерів. Більшість респондентів (від 91 до 100% – за різними групами) не можуть сформулювати належно інформаційно наповнене професійне повідомлення. Рівень продукування фахово-інформаційно насиченого повідомлення в бакалаврів вище.

Подальше дослідження цього напрямку є дуже доцільним, оскільки ця обізнаність є необхідною для складання будь-якого професійного повідомлення з менеджменту та є навичкою, необхідною для наявності високого рівня професійно-мовленневої компетентності майбутніх менеджерів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Ділове спілкування : навчальний посібник / О. Авраменко та ін. ; за наук. ред. О. Авраменко. Івано-Франківськ : Лілея-НВ, 2015. 160 с.
2. Сидоренко Т., Стороженко Л. Структуризація тексту : навчальний посібник. Київ : ДУТ, 2017. 132 с.
3. Соколова І. Засоби підвищення інформативності інформаційно-реklamних текстів (на матеріалі англomовних текстів). *Вісник Луганського національного педагогічного університету*. 2008. № 10 (149). С. 138–149.
4. Чепельєва Н. Текст і читач : посібник. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 124 с.
5. Юферева О. Конспект лекцій до курсу «Теорія масової інформації». Запоріжжя : ЗНТУ, 2015. 76 с.
6. Lim K.H., Benbasat I. The Influence of Multimedia on Improving the Comprehension of Organizational Information. *Journal of Management Information Systems*. 2002. Vol. 19. Issue 1. P. 99–127.