

КЛАСИФІКАЦІЯ РИЗИКІВ КОМУНІКАЦІЙ ПІД ЧАС НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

© Бойко Тарас, Сищук Ольга, 2016

Національний університет “Львівська політехніка”,
кафедра метрології, стандартизації та сертифікації, вул. С. Бандери, 12, 79013, Львів, Україна

Проаналізовано суть терміна “ризик” та суміжних понять, запропоновано їх однозначне трактування. Розроблено класифікацію ризиків, які можуть супроводжувати навчальний процес на всіх його етапах. Встановлено основні причини виникнення ризиків. Охарактеризовано небажані чинники, втрати і властиві їм ризики, а також можливий спосіб оцінювання ризиків комунікації під час надання освітніх послуг.

Ключові слова: навчальний процес, ризик комунікації, класифікація ризиків, невизначеність інформації, непевність ризику.

Проанализировано суть термина “риск” и смежных понятий, предложено их однозначную трактовку. Разработана классификация рисков, которые могут сопровождать учебный процесс на всех его этапах.

Установлены основные причины возникновения рисков. Представлена характеристика нежелательных факторов, потерь и присущих им рисков, а также возможный способ оценки рисков коммуникации во время оказания образовательных услуг.

Ключевые слова: учебный процесс, риск коммуникации, классификация рисков, неопределенность информации, неуверенность риска.

To minimize the effect of unwanted factors and losses in the provision of educational services are important because they directly affect the level of training and their ability to carry out professional activities. Therefore, the investigation, analysis and classification of the losses and the risks involved in the learning process is an urgent task.

In General, the risk is the estimated loss as a result of adverse factors that can accompany any production process and its participants, in particular the process of providing educational services. The value of the loss of information is characterized by uncertainty. And the possibility of loss of information associated with the reason, place, time and conditions of its occurrence, characterizing uncertainty. The General notion of risk is using to determine the size of the information uncertainty together with the uncertainty of its occurrence. Here risk communication is to evaluate the result of the negative impact of the loss of information caused by an undesirable factor, to achieve the purpose of communication. Evaluating loss of information possible to create the conditions for the effective management.

Managing risk losses and to improve the quality of educational services.

As a result of observation of the process of exchange of information was revealed six groups of undesirable factors, induced respectively by the two types of problem situations that can accompany the process of communication. We will distinguish between two kinds of problem situations, the first of which concerns the participants in the exchange of information, and the second concerns the process of information exchange between them.

Overall, the above problem situations lead to a theoretically unlimited number of undesirable factors. However, in the process of researches it is established that the list of losses that are the result of adverse effects of unwanted factors is limited, and therefore is limited and the amount of risk communications. The results of the analysis of all possible communications were summarized only five of the typical losses and their risks: the risk of transportation; the risk of apperception; didactic risk; the risk of misinformation and the risk assessment.

Describe more undesirable factors and the risks generated by them. 1. Undesirable factors associated with the essence of information arise due to the fact that the received listener information is essentially one that does not contain training material or the material is inaccessible to perception; entail these risks: the risk of apperception, teaching risk, the risk of misinformation. 2. Undesirable factors associated with the personality and the professional level of teacher, which is the information provider, in particular with the state of his mental and physical health, individual traits, temperament, oratory skills, professional skills, qualifications, knowledge, teaching skills and teaching abilities, as well as the

motivation of these abilities to use in the process of delivering information to the listener; entail these risks administrative risk; risk of misinformation; risk assessment. 3 Undesirable factors associated with the personality of the listener who is a consumer (receiver) information, in particular, individual traits of character as psychological and physical health, motivation, training skills, advanced training; entail these risks: the risk of apperception; risk of misinformation; risk assessment. 4 Undesirable factors associated with language, which is the main communication tool and information display. As to convey to the listener information, it is crucial that there is a need to allocate a separate group unwanted factors that can arise through language barriers or barriers of the culture of speech; entail these risks administrative risk; risk of misinformation; risk assessment. 5 Undesirable factors associated with non-verbal media, which are not the main means of communication, but significantly affect the communication process. Also in this group are undesirable factors, which can occur because of related actions, deeds or circumstances accompanying the communication parties; entail these risks: the risk of apperception; didactic risk; risk evaluation. 6 Undesirable factors associated with the means of delivering information from the "source" to "receiver", which are objective. Basically there is a question of the technical means by which information make it easier to understand, illustrated visually or by voice; entail such risks: the risk of transportation; the risk of misinformation.

All except the last listed of the impact of undesirable factors lead to losses of educational information.

The latest factor – for qualifying losses that may occur in the appraisal process level of the student.

As any process of providing educational services contain a certification component, and an incorrect assessment of the level of assimilation of information by the listener makes impossible its logical conclusion, such loss must also be taken into account.

Key words: educational process, risk communication, risk classification, uncertainty information; doubtfulness risk

1. Термінологія, стан та актуальність проблеми.

Терміни і їх означення, що використовуватимуться в цій статті, необхідно розуміти так.

Комунікація (від лат. *communis* – спільний) – процес обміну інформацією за допомогою вербальних і невербальних засобів, метою якого є її поширення і досягнення порозуміння. Всі види комунікації можна поділити на три групи: усну, письмову й візуальну.

Небажаний чинник, небезпека (англ. *hazard*) – будь-який чинник, що потенційно може негативно (небажано) впливати на процес комунікації та учасників обміну інформацією.

Негативний вплив, втрата (англ. *harm*) – результат конкретного впливу небажаного чинника.

Ризик (комунікації) (англ. *risk*) – оцінка конкретного негативного впливу (втрати) на досягнення цілей комунікації; містить складові невизначеності і непевності.

Невизначеність (ризик) (англ. *uncertainty*) – оцінка неповноти або неточності інформації, яка супроводжує процес і учасників комунікації, і негативно впливає на досягнення її цілей.

Непевність (ризик) (англ. *doubtfulness*) – оцінка можливості виникнення негативного впливу (втрати).

Проблемна ситуація (англ. *problem*) – ситуація, яка характеризує стан учасників та процес комунікації,

і яка може спричинити небажаний чинник, який, своєю чергою, може призвести до негативного впливу (втрат).

Ризик – це оцінка негативного впливу (втрати) в результаті виникнення небажаного чинника (небезпеки), що може супроводжувати будь-який виробничий процес і його учасників. Загалом, втрати і їхні ризики є невід'ємною частиною будь-якої людської діяльності [1], зокрема і процесу надання освітніх послуг. Тут під поняттям негативного впливу слід розуміти втрату інформації, спричинену її неповнотою чи неточністю внаслідок впливу небажаних чинників. Значення (розмір) втрати інформації характеризують *невизначеністю*. А можливість виникнення втрати інформації, пов'язана з причинами, місцем, часом та умовами її виникнення, характеризують *непевністю*. Для означення розміру невизначеності інформації разом з непевністю її виникнення використовують спільне поняття "ризик".

Виникнення втрат і ризиків передбачає створення певних концепцій і заходів щодо їх виявлення, ідентифікації і усунення чи зменшення, проте не існує уніфікованих підходів до управління ризиками. Для отримання і контролювання їхніх значень у кожній конкретній сфері необхідно виконувати індивідуальні дослідження, пов'язані зі специфікою небажаних чинників, притаманних цій сфері [2].

Сьогодні дуже важливо забезпечити належну організацію освітніх послуг і мінімізувати вплив небажаних чинників та втрат інформації, оскільки від них безпосередньо залежить рівень підготовки фахівців і їхня здатність здійснювати професійну діяльність. Тому дослідження, класифікація і аналіз втрат та ризиків, що супроводжують навчальний процес, є **актуальним** завданням.

Хоча основним терміном, згідно з [1], є *“hazard – небезпека”*, але стосовно процесу надання освітніх послуг доречним є термін *“небажаний чинник”*, який краще відображає суть ймовірного негативного або небажаного впливу на процес і учасників обміну інформацією. Щодо терміна *“негативний вплив”*, то доцільніше стосовно інформації використовувати поняття *“harm” – “втрата”*, яка є результатом негативного впливу небажаного чинника.

Загалом у процесі теоретичних досліджень між поняттями *“втрата”* і її оцінкою – *“ризиком”* відмінності чітко не простежуються. Тому для потреб абстрактного аналізу ці поняття можна ототожнювати. Однак під час конкретної ідентифікації та оцінювання поняття *“втрата”* і *“ризик”* необхідно розмежовувати.

2. Суть поняття ризику для освітнього процесу; мета дослідження. Для кожного процесу навчання встановлено певний обсяг необхідної для засвоєння інформації і вимоги щодо адекватної оцінки ступеня її засвоєння [3]. Щоби організувати ефективний навчальний процес й визначити можливі втрати та їхні ризики, що можуть виникати під час навчання, треба встановити причини виникнення можливих небажаних чинників (НЧ), а також навчитись ними керувати або усувати їх. Тут ризик комунікації (під час надання освітніх послуг) – це оцінка результату негативного впливу – втрати, що спричинена НЧ, на досягнення цілей комунікації. Оцінюючи втрати, можна створити умови для результативнішого управління ними. Управляючи втратами та їхніми ризиками, можна поліпшити якість надання освітніх послуг.

Тому **метою роботи** є: виявити можливі втрати і ризики комунікацій, які виникають у ході навчання; здійснити класифікацію ризиків, втрат та НЧ, що спричиняють їх виникнення; встановити ступінь впливу кожного ризику, що супроводжуватиме освітній процес і учасників обміну інформацією, на досягнення основних цілей комунікації, тобто порозуміння щодо ступеня засвоєння встановленого обсягу належної інформації.

3. Ідентифікація і класифікація ризиків, які виникають у освітньому процесі. Одне з основних завдань під час надання освітніх послуг – донести до слухача весь необхідний (запланований) обсяг навчальної інформації. Для цього повинні бути створені такі умови, що максимально сприяють процесу донесення до слухача, сприйняттю і засвоєнню початкової інформації [4]. Разом з тим умови, до яких зарахуємо об’єктивні та суб’єктивні чинники, можуть бути неналежно або неповністю забезпечені, що є ймовірним джерелом виникнення НЧ. Об’єктивні, неналежно забезпечені чинники – це тісні навчальні приміщення, відсутні методичні матеріали, погане технічне оснащення лабораторій тощо. Суб’єктивними небажаними чинниками можуть бути несприятливі індивідуальні риси характеру викладача, його недостатня кваліфікація чи груба манера поведінки.

Якщо об’єктивні чинники доволі просто контролюються, а їхній ймовірний негативний вплив, зазвичай, достатньо очевидний, то із суб’єктивними НЧ значно складніше оскільки їхні ймовірні негативні впливи приховані. Вони проявляються здебільшого лише за безпосередньої участі слухачів і викладачів під час комунікації, а процес виявлення таких негативних впливів може бути доволі тривалим [5]. Так відбувається тому, що кожен суб’єкт-учасник обміну інформацією є особистістю, якій притаманний певний перелік індивідуальних рис (характер, зовнішність, тембр голосу тощо), що в процесі взаємодії суб’єктів можуть сприяти або, що трапляється, на жаль, нерідко, негативно впливати на процес комунікації. Оскільки уникнути суперечностей між індивідуальностями доволі складно, то часто в процесі комунікації між суб’єктами, якими є викладач та слухач, зокрема під час навчального процесу, можуть виникати проблемні ситуації, для яких характерні НЧ [6]. Тому основна увага в роботі буде зосереджена на суб’єктивних НЧ. А об’єктивні НЧ трактуватимуться як додаткові до суб’єктивних.

Для того, щоби зменшити негативний вплив НЧ, їх слід ідентифікувати, а також оцінити втрати, тобто визначити їхні ризики [7]. В результаті здійснених спостережень за процесом обміну інформацією виявлено шість груп НЧ, індукованих відповідно двома видами проблемних ситуацій, що можуть супроводжувати процес комунікації. Як вже зазначалось, під проблемною ситуацією (ПС) розумітимемо ситуацію, в якій можуть перебувати

учасники обміну інформацією, і яка може бути джерелом небажаного чинника.

Розрізнятимемо два види ПС, перший з яких стосується самих учасників обміну інформацією, а другий – процесу обміну інформацією між ними. Загалом вказані ПС призводять до теоретично необмеженої кількості НЧ. Однак під час досліджень встановлено, що перелік втрат, які стали наслідком несприятливого впливу НЧ, обмежений, а значить, обмежена і кількість ризиків комунікацій.

Перш ніж ідентифікувати втрати та їх ризики, слід виокремити і класифікувати можливі комунікації, в яких можна досягти максимально сприятливого результату (без втрат) під час надання освітніх послуг (табл. 1). Як вже зазначалось, максимально сприятливий результат недосяжний через суб'єктивні, а також об'єктивні обставини, що є причиною втрат як наслідку конкретного впливу певного небажаного чинника. За результатами аналізу всіх можливих комунікацій узагальнено лише п'ять типових втрат і їх ризиків, що подані в табл. 1.

Всі перелічені в табл. 1 впливи НЧ (окрім останнього) призводять до втрат навчальної інформації. Останній стосується кваліфікаційної втрати, яка може виникнути під час атестації рівня знань слухача. Оскільки будь-який процес надання освітніх послуг містить атестаційну складову і неправильне оцінювання рівня засвоєння інформації слухачем

унеможливує його логічне завершення, то така втрата теж повинна бути врахована.

Отже, перша втрата (табл. 1) полягає в тому, що слухач отримує неналежний обсяг інформації через те, що під час викладання внаслідок зовнішніх обставин, які є об'єктивними, не вся інформація доноситься до слухача або частина її під час донесення (транспортування) втрачається. Друга полягає в тому, що слухач засвоює неналежний обсяг інформації або через власний низький рівень підготовки, або через особисті супутні несприятливі обставини, що супроводжують навчання. Третя полягає в тому, що слухачу пропонується інформація, зміст якої він повністю або частково не може зрозуміти через обставини, пов'язані з особою викладача; це може бути надто складна інформація або інформація, подана у формі, що не сприяє її розумінню. Четверта полягає в тому, що слухачеві пропонується недостовірні інформація через персональні риси викладача, такі як, наприклад, неналежний рівень його підготовки чи несприятливі особистісні риси, або правильну інформацію слухач сприймає помилково через його персональні риси чи зовнішні (об'єктивні) несприятливі обставини. І нарешті остання, п'ята втрата, пов'язана з неправильним оцінюванням рівня знань слухача під час його атестації, через сукупність чи окремі зовнішні обставини або особисті риси учасників.

Таблиця 1

Втрати, позначення і назви ризиків, що виникають під час комунікації

Table 1

Losses and symbols and the names of the risks that arise during communication

Максимально сприятливий результат (без втрат), досягнутий в процесі:	Втрата як результат конкретного впливу НЧ	Позначення, назва і результат ризику як оцінки конкретної втрати
транспортування – донесення до слухача всієї інформації;	1 – неналежний обсяг інформації, яка доноситься до слухача, через зовнішні (об'єктивні) обставини;	T – ризик транспортування; неповне донесення інформації;
перцепції – повне засвоєння слухачем отриманої інформації;	2 – неналежний обсяг інформації, яку сприймає слухач, через внутрішні обставини, пов'язані з його особою;	AP – ризик аперцепції; неповне засвоєння інформації;
викладання (дидактики) – отримання слухачем повної інформації і повне її сприйняття;	3 – неналежне донесення інформації до слухача через внутрішні обставини, пов'язані з особою викладача;	D – дидактичний ризик; отримання або сприйняття неповної інформації;
отримання інформації – відсутність помилкової інформації;	4 – неправильна, чи неправильно сприйнята слухачем інформація через об'єктивні чи суб'єктивні обставини;	F – ризик дезінформації; засвоєння помилкової інформації;
оцінювання – відсутність помилкового результату оцінювання.	5 – неналежне оцінювання повноти засвоєння інформації слухачем під час його атестації через об'єктивні чи суб'єктивні обставини.	G – ризик оцінювання; помилкова оцінка рівня засвоєння інформації.

Таблиця 2

Ризики, притаманні кожній з груп НЧ, для проблемної ситуації першого виду

Table 2

Risks inherent in each group adverse factors for problem situations 1st species

Групи небажаних чинників		
1.1	1.2	1.3
НЧ, пов'язані із суттю інформації	НЧ, пов'язані з джерелом інформації	НЧ, пов'язані з приймачем інформації
<i>Приклади небажаних чинників</i>		
– надто складна інформація; – інформація не відповідає темі; – інформація є суб'єктивним трактуванням проблеми	– суб'єктивні проблеми викладача; – низький професіоналізм; – неметодичне подання матеріалу; – відсутність прикладів, ілюстрацій; – відсутність контакту з аудиторією; – побоювання допустити помилку; – боязнь аудиторії; – помилки першого роду під час оцінювання знань	– суб'єктивні проблеми слухача; – низький рівень попередньої підготовки слухача; – відсутність зацікавлення; – неуважність; – розбіжність власних інтересів і інтересів викладача; – помилки другого роду під час оцінювання знань
<i>Ризики як оцінки втрат</i>		
AP – ризик аперцепції D – дидактичний ризик F – ризик дезінформації	D – дидактичний ризик F – ризик дезінформації G – ризик оцінювання	AP – ризик аперцепції F – ризик дезінформації G – ризик оцінювання

Повернемося до характеристики проблемних ситуацій. Їх перший вид, що стосується учасників обміну інформацією, породжує три групи небажаних чинників:

– НЧ, що стосуються суті чи змісту інформації, яку викладач доносить до слухачів;

– НЧ, що стосуються особистості викладача, який є “джерелом” інформації, і його професійних рис, необхідних для донесення інформації до слухача;

– НЧ, що стосуються особистості слухача, що є “приймачем” інформації.

Проаналізувавши всі названі групи НЧ, можна оцінити, для яких з них характерне виникнення кожного з п'яти ідентифікованих ризиків. Наприклад, ризик F можуть спричинити всі три названі групи НЧ. Зокрема, такий ризик виникатиме, якщо викладач не пере-свідчився в тому, що викладений ним достовірний, але разом з тим складний матеріал, правильно сприйняли слухачі. Оскільки суть інформації є вирішальною в навчальному процесі, то можна стверджувати, що в цьому випадку ризик F спричинений НЧ, пов'язаним із суттю донесеної до слухача інформації. Так само аналогічний ризик може виникати через НЧ, пов'язані з професійними й особистісними рисами викладача (наприклад, через неметодичне подання матеріалу) від яких залежить, чи правильно засвоїв слухач інформацію; НЧ, пов'язані з особистістю і рівнем підготовки самого слухача (наприклад, недостатнє володіння матеріалом рівня середньої освіти), від яких залежить, чи правильно останній інтерпретує донесений до нього матеріал тощо.

Аналогічно розмірковуючи можна встановити, для яких груп НЧ характерні решта чотири різновиди ризиків. У табл. 2 подано групи небажаних чинників, які можуть супроводжувати учасників обміну інформацією, їх приклади та ризики, що можуть бути спричинені кожною з груп НЧ.

Другий вид ПС теж містить три групи небажаних чинників:

– НЧ, що стосуються мови спілкування (вербальні НЧ);

– НЧ, пов'язані з іншими (невербальними) носіями інформації, а також НЧ через вплив на процес комунікації супутніх дій чи обставин;

– НЧ, що пов'язані із засобами донесення інформації до слухача, які є об'єктивними.

Подібно, як і для попередньої ПС, потрібно ідентифікувати які ризики властиві кожній з названих трьох груп НЧ. Зокрема, згаданий вже ризик F може виникати через НЧ, пов'язані з мовою спілкування (наприклад недостатнє знання мови, якою відбувається комунікація, слухачем). Також важливі тут засоби донесення інформації до слухача, які сприяють і полегшують засвоєння навчальної інформації. Наприклад, через недотримання ергономічних норм в навчальних приміщеннях (погане освітлення) слухач може отримати недостовірну інформацію або інакше – виникне ризик F.

Групи небажаних чинників, їх приклади та породжені ними ризики, які можуть супроводжувати процес обміну інформацією, подано в табл. 3.

Таблиця 3

Ризики, притаманні кожній з груп НЧ, для проблемної ситуації другого виду

Table 3

Risks inherent in each group adverse factors for problem situations 2nd species

Групи небажаних чинників		
2.1	2.2	2.3
НЧ, пов'язані з мовою	НЧ, пов'язані з іншим носіями інформації	НЧ, пов'язані з засобами донесення інформації
<i>Приклади небажаних чинників</i>		
<ul style="list-style-type: none"> – погана дикція; – монотонність; – відсутність образності, наочності; – неналежне знання мови слухачем; – використання говірок 	<ul style="list-style-type: none"> – порушення дисципліни; – нецільове використання часу і ресурсів; – порушення статутних відносин; – вигляд, що не відповідає усталеній практиці; – взаємне упереджене або тенденційне ставлення; – особиста неприязнь; – неосмислене копіювання чи заучування; – фамільярність чи надмірна офіційність у стосунках; – порушення деонтологічних принципів у стосунках 	<ul style="list-style-type: none"> – надто велика чи надто мала аудиторія; – погана дошка; – недотримання ергономічних норм у навчальних приміщеннях; – відсутність методичного та ілюстративного матеріалу; – відсутність спеціалізованих засобів донесення інформації
<i>Ризики, як оцінки втрат</i>		
<ul style="list-style-type: none"> D – дидактичний ризик F – ризик дезінформації G – ризик оцінювання 	<ul style="list-style-type: none"> AP – ризик аперцепції D – дидактичний ризик G – ризик оцінювання 	<ul style="list-style-type: none"> T – ризик транспортування F – ризик дезінформації

4. Характеристика небажаних чинників і притаманних їм ризиків. Опишемо детальніше небажані чинники і ризики, породжені ними.

1.1 НЧ, пов'язані із суттю інформації, виникають внаслідок того, що інформація, яку слухач отримує, за суттю є такою, яка не містить навчального матеріалу, або матеріал недоступний для сприйняття. НЧ спричиняють такі ризики: AP – ризик аперцепції, D – дидактичний ризик, F – ризик дезінформації. Типові НЧ суті інформації такі: викладена на занятті інформація не пов'язана з навчальним матеріалом; представлений навчальний матеріал надто складно зрозуміти слухачеві; навчальний матеріал не відповідає темі; інформація, яку містить навчальний матеріал, є суб'єктивним трактуванням проблеми з боку викладача; інформація подається безсистемно, без логічної структури і взаємозв'язку тощо.

1.2 НЧ, пов'язані з особистістю і професійним рівнем викладача, який є постачальником (джерелом) інформації, зокрема зі станом його психологічного і фізичного здоров'я, індивідуальними рисами характеру, темпераментом, ораторською майстерністю, професійною підготовленістю, кваліфікацією, вміннями, методичними навичками і дидактичними здібностями, а також його бажанням (мотивацією) ці здібності

застосовувати для донесення інформації до слухача. НЧ спричиняють такі ризики: D – дидактичний ризик; F – ризик дезінформації; G – ризик оцінювання. Типовими НЧ для донесення інформації від її “джерела” до “приймача” є: особисті психологічні бар'єри викладача (побоювання виступати перед аудиторією, допустити помилку, невміння акцентувати і зосереджувати увагу на принципових питаннях, відсутність контакту з аудиторією, агорафобія); низький професіоналізм, погана викладацька підготовка, вузький світогляд; суб'єктивні особисті проблеми викладача (депресія, самотність, сімейні негаразди); суб'єктивність під час оцінювання рівня засвоєння слухачем необхідного обсягу навчальної інформації (помилки першого роду під час оцінювання знань, коли належно підготовлений слухач отримує за результатами атестації незадовільну чи іншу неналежну оцінку).

1.3 НЧ, пов'язані з особистістю слухача, який є споживачем (приймачем) інформації, зокрема індивідуальними рисами характеру, станом психологічного і фізичного здоров'я, мотивацією, навчальними здібностями, попередньою підготовкою тощо. НЧ спричиняють такі ризики: AP – ризик аперцепції; F – ризик дезінформації; G – ризик оцінювання. Типові НЧ, що

виникають в процесі отримання “приймачем” інформації, такі: особисті психологічні бар’єри слухача (невміння сформулювати, висловлювати і відстоювати власні знання і погляди, боязнь допустити помилку, невідання зосередитися); низький рівень попередньої навчальної підготовки; суб’єктивні особисті проблеми (депресія, самотність, сімейні негаразди); відсутність зацікавлення навчальною інформацією; низька мотивація щодо отримання професійної кваліфікації; помилка другого роду під час оцінювання знань, коли неналежно підготовлений слухач отримує за результатами атестації задовільну оцінку.

2.1. НЧ, пов’язані з мовою спілкування, яка є основним засобом комунікації та відображення інформації. Оскільки для донесення до слухача інформації мова (вербальне спілкування) має вирішальне значення, то є потреба виділити в окрему групу НЧ, що можуть виникнути через мовні бар’єри чи бар’єри культури мовлення. НЧ спричиняють такі ризики: D – дидактичний ризик; F – ризик дезінформації; G – ризик оцінювання. Типовими НЧ мови спілкування є: погана дикція основного джерела інформації (викладача), відсутність інтонації (монотонність), відсутність образності та наочності у викладенні матеріалу, недостатня кількість або відсутність асоціативних прикладів, недостатнє володіння мовою спілкування іншомовних слухачів чи викладачів, використання професійних го-вірок, техніцизмів, суржику, лайливих висловлювань.

2.2. НЧ, пов’язані з іншими (невербальними) носіями інформації, які не є основними засобами комунікації, але істотно впливають на процес спілкування. Також до цієї групи зараховано НЧ, які можуть виникати через супутні дії, вчинки чи обставини, що супроводжують учасників комунікації. НЧ спричиняють такі ризики: AP – ризик аперцепції; D – дидактичний ризик; G – ризик оцінювання. Типовими НЧ тут є: вигляд слухачів чи викладачів, що не відповідає усталеній практиці; упереджене або тенденційне ставлення учасників комунікації чи їхня особиста неприязнь; порушення деонтологічних принципів у стосунках викладача і слухача, їхня фамільярність або надмірна офіційність; бар’єри, що виникають через неосмислене копіювання чи заучування навчального матеріалу; порушення дисципліни, відсутність студентів на заняттях, несвочасне отримання і захист завдань, нецільове використання часу і ресурсів, відведених на навчальний процес; порушення статутних правил, встановлених для навчального закладу.

2.3. НЧ, пов’язані із засобами донесення інформації від “джерела” до “приймача”, які є об’єктивними. Здебільшого тут йдеться про технічні засоби, за допомогою яких інформацію роблять простішою для сприйняття, проілюстрованою візуально або голосом. НЧ спричиняють такі ризики: T – ризик транспортування; F – ризик дезінформації. Типовими НЧ, що виникають під час використання засобів донесення інформації, можуть бути: надто великі чи надто тісні аудиторії та лабораторії; недотримання ергономічних норм у навчальних приміщеннях; відсутність методичного ілюстративного матеріалу; відсутність спеціалізованих засобів донесення до слухача інформації – засобів ручного графічного відображення, відеопроєкторів, комп’ютерів, мережі Інтернет, аудіосистем, бібліотек, віртуальних навчальних середовищ, навчальних лабораторних стендів.

Проаналізувавши, яким групам НЧ притаманні певні ризики, можна зробити висновок про їх загальну кількість для всіх груп НЧ в обох проблемних ситуаціях і припустити, що їх відносна кількість опосередковано свідчатиме про частість виникнення втрат. А частість може бути покладена в основу визначення непевності ризиків.

Для оцінки складової ризику – невизначеності можна використовувати кваліметричний підхід [8], що ґрунтується на оцінці втрати як різниці максимально можливого сприятливого результату, описаного в табл. 1 і прийнятого за 1, і отриманого результату, оціненого за сукупністю одиничних показників, що його характеризують.

5. Висновки. Донесення, сприйняття і засвоєння інформації під час реалізації навчального процесу є результатом комунікації – процесу обміну інформацією за допомогою вербальних і невербальних засобів. Усі обставини, що потенційно можуть небажано впливати і погіршувати якість навчальних послуг, можна трактувати як такі, що призводять до втрати інформації під час її донесення, сприйняття і засвоєння. Тоді для кожної ймовірної втрати інформації в процесі комунікації слід визначити потенційно небажані суб’єктивні чи об’єктивні чинники, внаслідок впливу яких виникла ця втрата. Для цього в роботі здійснено ідентифікацію і класифікацію небажаних чинників, а також наведено приклади можливих втрат, які безпосередньо

впливають на якісний рівень підготовки фахівців і загалом їх здатність до професійної діяльності. Причому встановлено, що у наданні навчальних послуг суб'єктивна складова втрат переважає. Втрати інформації виражаються ризиками комунікації, які містять кількісну і ймовірнісну складові.

У результаті спостережень виявлено шість груп небажаних чинників, індукованих відповідно двома видами проблемних ситуацій, перша з яких стосується самих учасників обміну інформацією, а друга – процесу обміну інформацією між ними. Зокрема, це групи НЧ, які стосуються:

- суті чи змісту інформації, яку викладач доносить до слухачів;
- особистості викладача, який є “джерелом” інформації, і його професійних рис;
- особистості слухача, що є “приймачем” інформації;
- спілкування (вербальні НЧ);
- інших, невербальних носіїв інформації, а також впливу на комунікацію супутніх дій чи обставин;
- засобів донесення інформації до слухача, які є об'єктивними.

Загалом вказані проблемні ситуації призводять до теоретично необмеженої кількості НЧ. Однак встановлено, що перелік втрат, спричинених несприятливим впливом небажаних чинників, обмежений, а отже, обмежена і кількість ризиків комунікацій. За результатами аналізу всіх можливих комунікацій узагальнено лише п'ять типових втрат і їх ризиків, а саме: ризик транспортування; ризик аперцепції; дидактичний ризик; ризик дезінформації та ризик оцінювання. Перші чотири ризики безпосередньо стосуються втрат інформації. А останній пов'язаний з нею лише опосередковано і стосується загалом втрат усього процесу надання освітніх послуг.

Запропонована ідентифікація та класифікація небажаних чинників, втрат та їх ризиків, що виникають під

час комунікації під час надання освітніх послуг, дають змогу систематизувати ризики комунікацій і створити умови для їх оцінювання та мінімізації. Оцінювання ризиків, а саме складових невизначеності та непевності, дасть змогу встановити ступінь впливу кожного ризику, що супроводжуватиме освітній процес і учасників обміну інформацією, на досягнення основних цілей комунікації. Оцінюючи втрати інформації, можна створити умови для результативнішого управління ними [9]. А управляючи втратами та їхніми ризиками, можна поліпшити якість надання освітніх послуг.

1. *ISO/IEC Guide 51:2014 Safety aspects — Guidelines for their inclusion in standards.*
2. Быков А. А., Порфильев Б.Н. *Об анализе риска, концепциях и классификации рисков // Проблемы анализа риска.* – 2006. – № 4. – С. 319–336.
3. Закон України “Про вищу освіту” Верховна Рада України; Закон від 01.07.2014 № 1556-VII.
4. Гавра Д. П. *Основы теории коммуникации.* – 1-е изд. – СПб.: Питер, 2011. – 288 с.
5. Леонтьев А. А. *Деятельность общения как объект научного исследования // Психология общения.* – М.: Смысл, 1999. — 365 с.
6. Вацлавик П., Бивин Д., Джексон Д. *Прагматика человеческих коммуникаций: Изучение паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия / пер. с англ. А. Суворовой.* – М.: Апрель-Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. – 320 с.
7. Бойко Т. Г. *Трактування і класифікація ризиків, що супроводжують господарську діяльність / Т. Г. Бойко // Технологічний аудит та резерви виробництва: журнал.* – 2014. – № 1/5 (15). – С. 6–8.
8. Бойко Т. Г. *Ризики харчового ланцюга біологічно активних добавок (на прикладі вітамінних додатків, що містять аскорбінову кислоту) / Т. Г. Бойко, Х. І. Дух // Вимірювальна техніка та метрологія.* – 2015. – Вип. 76. – С. 81–88.
9. Почепцов Г. Г. *Соціальні комунікації і нові комунікативні технології / Г. Г. Почепцов // Комунікація.* – 2010. – № 1. – С. 19–26.