

УДК 621.391

## ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВНЕУЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Денисова А.Б.

ФГБОУ ВПО «Московский технический университет связи и информатики»,  
Москва, e-mail: den-alla@yandex.ru

Обмен информацией является важнейшим элементом многих видов деятельности. Во внеучебной сфере эффективность работы зависит от того, как выстроены вертикальные и горизонтальные коммуникативные каналы, как происходит регулирование внешних и внутренних информационных потоков и особенно насколько активно развита межличностная неформальная коммуникация. Вертикальный коммуникативный канал чаще всего официально регламентирован и носит формальный характер, благодаря чему происходит стандартизация и регламентация взаимоотношений. Важной задачей для внеучебной сферы является организация восходящих информационных потоков. Каналы обратной связи значительно повышают эффективность процесса обмена информацией, так как позволяют узнать отправителю результат акта коммуникации, уменьшают или вообще исключают искажение смысла. Для эффективного взаимодействия необходимы как вертикальные связи (отношения подчиненности), так и горизонтальные (отношения взаимодействия). Построение модели коммуникативных каналов, анализ их конфигурации, кроме нахождения эффективного алгоритма прохождения информации, налаживания информационных процессов позволит выявить правильность структуры в целом и найти наиболее оптимальные механизмы координации действий. Информационные и коммуникационные технологии предоставляют новые каналы передачи информации и постоянно расширяют возможности для общения. Их использование во внеучебной сфере реализует личностно-ориентированный подход и дополняет процесс воспитания виртуальными возможностями.

**Ключевые слова:** внеучебная деятельность, информационно-коммуникационные каналы связи, межличностное общение, коммуникативная сеть, информационное обеспечение

## INFORMATION AND COMMUNICATION EXTRACURRICULAR PROCESS

Denisova A.B.

Moscow Technical University of Communications and Informatics, Moscow, e-mail: den-alla@yandex.ru

Exchange of information is an essential element of many activities. In extracurricular field performance depends on how you built vertical and horizontal communication channels, as is the regulation of internal and external information flows, and especially how actively the development of interpersonal informal communication. Vertical communicative channel often officially regulated and formal nature, so is the standardization and regulation of the relationship. An important task for the organization is non-educational areas upstream flow of information. Feedback channels significantly increase the efficiency of the information exchange process, as they allow the sender to know the result of the act of communication, reduce or eliminate the distortion of meaning. For effective collaboration requires both vertical relationships (relationship of subordination) and horizontal (for interaction). Building a model of communication channels, the analysis of their configuration, except for finding an effective algorithm flow of information, establishment of information processes will reveal the validity of the whole structure and to find the most appropriate mechanisms for coordination. Information and communication technologies offer new channels of communication and are continually expanding opportunities for communication. Their use in the field of implementing extracurricular student-centered approach and complements the virtual education opportunities.

**Keywords:** extracurricular activities, information and communication channels, interpersonal, communication network, information support

Вся управленческая деятельность связана с информационными и коммуникационными процессами («управление – это целенаправленная деятельность, использующая главным образом информационный поток» [8]). Поэтому для эффективного функционирования сферы внеучебной деятельности как части вузовской системы важна правильная организация входящих и исходящих потоков информации.

Совместная деятельность людей предполагает их взаимодействие и обмен необходимой информацией, а все системные теории утверждают, что связь между отдельными элементами системы является ключом в понимании ее сущности [7]. Внеучебная деятельность направлена на работу с постоянно изменяющимся составом студентов, поэтому проблемы построения эф-

фективной коммуникативной сети, которая выполняет роль «нервной системы», налаживание информационных каналов являются для нее особо актуальными. Недостаточность коммуникационных связей – главное препятствие для эффективности функционирования организаций [4].

Создание, передача, получение, переработка информации – важнейшие праксиологические компоненты управления внеучебной деятельностью, делающие коммуникацию ее сущностью. Многочисленные определения коммуникации отражают многоплановость этого понятия. Так, Р. Якобсон понимал коммуникацию как речевое событие, К. Леви-Стросс рассматривал любую систему социальных отношений как определенную форму коммуникации. В рамках рассматриваемой

внеучебной деятельности нас интересует информационное обеспечение как «создание информационных условий функционирования системы» [6]:

- внешние и внутренние информационно-коммуникативные каналы связи;

- вертикальная и горизонтальная внутренняя коммуникативная сеть, обеспечивающая межгрупповую коммуникацию на формальном уровне;

- массовая коммуникация, обеспечивающая информирование всех заинтересованных групп пользователей, анонимных потребителей;

- межличностная коммуникация.

ИКТ, обладая существенными возможностями в области автоматизации организационно-управленческой деятельности, предоставляет дополнительные каналы для передачи информации. Выстроенная структура информационного обеспечения предполагает отработанность алгоритма прохождения информации, автоматизированную систему обмена информацией как между подразделениями, так и между отдельными участниками внеучебного процесса. Рассмотрим подробнее элементы выделенных информационно-коммуникативных процессов внеучебной сферы.

- *Внешние и внутренние информационно-коммуникативные каналы связи*

Внеучебную деятельность, как и любую организационную систему, можно представить в виде потока входящих/исходящих документов. Внешняя информация – это взаимодействие с другими организациями и социальными институтами (общественными, политическими, властными). Внутренние информационные потоки можно подразделить на информацию внутри подразделения (производственные знания, ноу-хау, внутренние разработки, производственные процессы, внутренняя корпоративная культура и др.) и информационные каналы внутри вуза в целом. Входящая по внешним и внутренним каналам связи информация либо оповещающая (информационные письма), либо командная, инструктивная (распоряжения по предоставлению какой-либо информации, обязательного участия в чем-либо и др.), либо это ответы на запросы, обратная связь от партнеров, участников (как внешних, так и внутренних). Управленческие технологии и использование возможностей ИКТ позволяют оптимизировать систему контактов. Исходящими документами являются различные виды служебных записок, отчеты, собственные запросы, подготовка приказов по поощрениям студенческого состава и др.

- *Вертикальная и горизонтальная внутренняя коммуникативная сеть*

Внутренние информационные потоки подразделяются на вертикальные (сверху вниз – обеспечение фактическими данными управленческих структур и снизу вверх – обратная связь) и горизонтальные, обеспечивающие связь между подразделениями (межгрупповая коммуникация, основанная на должностных функциях и независимая от межличностных связей и индивидуальных предпочтений).

Вертикальный коммуникативный канал чаще всего официально регламентирован и носит формальный характер. Благодаря формальным связям происходит стандартизация и регламентация взаимоотношений, формальные связи устойчивы и надежны. Работа этих информационных каналов требует постоянного контроля, для чего используются различные виды публичной коммуникации: публичные отчеты, регулярные совещания, встречи на разных структурных уровнях организации, которые, дублируя информирование, позволяют избежать разночтений и способствуют адекватности восприятия направленности стратегических действий руководства. Вертикальный канал должен связывать в единое целое все уровни, распространяя сведения о задачах, изменениях в нормативной базе, организационной структуре, рекомендации, санкции, поощрения, поздравления и т.д. Выстроенный вертикальный коммуникационный канал (сверху вниз) при наличии общего банка информационных данных позволяет руководству координировать деятельность отдельных структур/сотрудников относительно единой цели: отслеживать, сортировать, контролировать, регулировать и перенаправлять информационные потоки, избегая перегрузок отдельных подразделений или сотрудников и дублирования информации.

Важной задачей особенно для внеучебной сферы является организация восходящих информационных потоков. Каналы обратной связи значительно повышают эффективность процесса обмена информацией, так как позволяют узнать отправителю результат акта коммуникации, уменьшают или вообще исключают искажение смысла. Обратная связь повышает релевантность информации, ее адекватное восприятие (понять, как следует выполнять работу, не менее важно, чем принять решение о том, что следует делать) и способствует налаживанию межличностного, неофициального общения. (Для установления таких обратных связей проводятся опросы, различные встречи, совершаются перемещения работ-

ников из одной части организации в другую (например, в филиалы) для обсуждения определенных вопросов и др.). Движение информации снизу вверх дает возможность участвовать в решении проблем, проявлять инициативу

Внутренняя информация гораздо менее структурируема, так как зависит от существующих моделей коммуникации между социальными группами, связана с отношениями в коллективе, регламент которых может быть не установлен, с формой и каналами передачи информации (указания даются письменно, устно, посредством электронных средств связи), различным уровнем корпоративной культуры, распределением и делегированием полномочий (уровень принятия конкретных решений), а коммуникативное взаимодействие со студенческой молодежью является важнейшей составляющей внеучебной воспитательной деятельности и обладает определенной спецификой, которая требует отдельного рассмотрения [См. 2, 3].

Система закрытых внутренних форумов различных вузовских сообществ, интегрированных в сайт учреждения или же на базе других ресурсов, обеспечит оперативность самых различных видов работы, в т.ч. оповещения, обсуждения вопросов, решение которых не требует личного контакта. Широко распространенные сегодня социальные сети позволяют самостоятельно создавать необходимые сообщества, не требуют технической поддержки и модерирования со стороны. Так же могут существовать открытые форумы, онлайн-проекты для разных групп пользователей (для студентов – задать вопрос руководству, для абитуриентов – ящик вопросов к приемной комиссии, форум для работодателей и т.д.) В данном случае не так важно, на какой базе будет осуществляться коммуникативный процесс, главное, чтобы участники этого процесса были осведомлены, куда они должны обратиться при возникновении необходимости.

Учитывая факторы быстрой сменяемости коллективов, разбросанности по территориям, разности интересов, разнообразности деятельности, множества незапланированных, ситуационных мероприятий, все подсистемы внеучебной сферы должны работать слаженно и одновременно, поэтому для продуктивной внеучебной деятельности система оперативного оповещения имеет огромное значение. Возможности «Личных кабинетов» идеально подходят для адресной рассылки и оповещения, являясь средством распространения и донесения информации до целевой аудитории.

Для эффективного взаимодействия необходимы как вертикальные связи (отношения подчиненности), так и горизонтальные (отношения взаимодействия). Горизонтальные коммуникативные связи передают информацию не указательного, а оповещательного, совещательного характера как между студентами, так и между подразделениями. Происходит взаимодействие специалистов различного профиля из подразделений, студентов из разных направлений, способствующее совместному решению задач. Неопределенность во взаимоотношениях между структурными единицами – частая проблема, накладывающаяся на проблемы межличностного общения, которые появляются и изменяются спонтанно. В таких случаях горизонтальные связи ненадежны, поступаемая информация хаотична, единство в действиях отсутствует. Для внеучебной сферы решение этих проблем крайне важно, так как для участия во многих внешних и для проведения внутренних мероприятий (выставок, презентаций, акций, направленных на абитуриентов, научно-творческих, спортивно-творческих мероприятий и т.д.) необходимы усилия нескольких подразделений вуза, для достижения желаемого результата важно совпадение целей и задач каждого из них. Наличие программ, систематизирующих и координирующих различные виды внеучебной деятельности, создает необходимые условия для установления горизонтальных связей внутри вуза, приводит к образованию информационных каналов с новыми свойствами – интегрированных информационных комплексов.

Построение модели коммуникативных каналов как отдельного подразделения, так и всей организации, анализ ее конфигурации, кроме своей основной задачи – нахождения эффективного алгоритма прохождения информации, налаживания информационных процессов – позволит выявить правильность структуры в целом (разделение по отделам, подразделениям, распределение обязанностей) и найти наиболее оптимальные механизмы координации действий.

● *Средства массового информирования (массовая коммуникация)*

Для организации полноценного и полезного досуга студенческой молодежи необходимо использовать все доступные каналы массовой коммуникации, регулярно распространяя необходимую, специально подготовленную информацию на большие, анонимные аудитории. Для формирования выверенной и однотипной информации, фактически совпадающей в разных источниках, необходима налаженная работа

информационного центра. Логически правильным, вероятно, будет его базирование в наиболее крупном подразделении, занимающемся внеучебной работой, так как именно из внеучебной сферы поставляется значительный объем информации, которую надо регулярно доводить до потребителей. Задачей информационного центра является обеспечение информационных потребностей вуза, создание условий социализации и коллективной деятельности всех участников учебного процесса, создание и обновление банков информации, медиатек, новостных страниц имеющихся сайтов вуза, создание информационного имиджа учреждения в сети интернета, обеспечивая связь с потенциальными потребителями.

Кроме информационных ресурсов (банков данных информации по различным тематикам) для этой работы необходимы программные модули, позволяющие публиковать информацию на разных сайтах вуза и некие навыки по размещению имиджевой информации в глобальной сети. Единый информационный центр не только распространяет необходимую информацию, но и формирует корпоративную культуру, обеспечивая доведение стратегических решений, информирование о событиях, политике, достижениях и создает образ, «имидж» внутри организации.

Для информационного обеспечения всех групп пользователей (студентов, преподавателей, сотрудников), методической поддержки внеучебной деятельности (кураторы, студенты-организаторы), распространения информации во внешний мир в качестве реализации можно использовать платформы отдельных порталов, WEB-страниц, целых сайтов по направлениям работы, аудиовизуальные ресурсы, использовать возможности массовой рассылки по различным средствам коммуникации.

Сайт образовательного учреждения является основным системообразующим компонентом информационного образовательного пространства, интегрирующим на одной платформе различные информационные ресурсы и сервисы, являясь информационно-программным объектом. Интерфейс сайта, используя возможности разграничения прав, является консолидированной точкой доступа всех групп пользователей. Именно сайт делает учреждение открытым для внешних заинтересованных лиц и должен стать координационной точкой для внутреннего взаимодействия студентов, преподавателей, сотрудников, служб (дистанционное образование, электронный журнал, мониторинг, коммуникации и т.п.). Став элементом глобальной

сети, сайт является визитной карточкой учебного заведения, одним из основных элементов пиара и развития общественных связей, свидетельствуя о процветании и современности организации. Сайт обеспечивает связь с потенциальными абитуриентами, делая вузу дополнительную рекламу (или антирекламу). Ориентируясь на самые разные группы пользователей (студентов и их родителей, преподавателей, сотрудников, абитуриентов, выпускников, работодателей, конкурентов, общественные организации, государственные структуры и т.д.), он обеспечивает информационный баланс между вузом и внешней средой. Оптимизация возможностей порталов в образовательном процессе на сегодняшний день – актуальная задача [1].

Задаче преодоления разобщенности участников образовательного процесса, максимально полного удовлетворения информационных потребностей студентов, преподавателей, сотрудников отвечает функционирование внутривузовских СМИ (газета, радио, видеоканал), которые вместе с информационными листками, досками объявлений, демонстрационными табло, экранами создают дополнительные каналы, по которым распространяется информация и выявляют наиболее актуальные проблемы вуза, обеспечивают обратную связь и стимулируют активность преподавателей, сотрудников и студентов, имеющих возможность публикации [5].

● *Межличностная коммуникация*

Помимо массовых коммуникативных каналов огромную роль в сфере информационного обеспечения внеучебной деятельности играют различные средства «горизонтального», неформального межличностного общения. Неформальные коммуникации (неофициальные связи, возникающие в процессе межличностного взаимодействия между студентами, преподавателями-студентами) являются чуть ли не самой важной частью системы связей, по которой передается информация. Они возникают стихийно и закрепляются в процессе самоорганизации, отражая личностные особенности участников взаимодействия, многие имеют ситуационный характер, что придает структуре гибкость.

Разнообразие горизонтально-вертикальных неформальных связей дает огромные возможности для распространения информации и управления деятельностью студенческих коллективов. Они способствуют удовлетворению потребностей студентов в общении, взаимном обмене текущей информацией и обеспечивают их вовлеченность в процесс принятия управленческих

решений. Любая информация ценна при завершённом информационном цикле – выработка информации, передача с достижением адресата, который использует полученную информацию, тем самым участвуя во внеучебных взаимодействиях, преобразует и распространяет информацию дальше, обеспечивая работу информационных каналов и рост информационных потребностей. Студенты как заинтересованные лица (чтобы к ним на мероприятие пришли, посмотрели, оценили), являются основными носителями и распространителями информации (в том числе и через т.н. «перепост» (копирование новости или статьи с одного ресурса на другой) в социальных сетях, где информируются не только люди, состоящие в группе «друзей», но и «друзья друзей»).

Организация коммуникативного пространства внеучебной воспитательной работы с использованием информационных технологий не требует особых материальных затрат, но зависит от хорошей организации работы информационных каналов. Если информационной рассылкой по электронной почте сегодня уже пользуются на уровне сотрудников, организаций, реже преподавателей, то существующие во многих вузах «Личные кабинеты» студентов достаточно редко применяют возможности адресной рассылки, а использование информационно-коммуникативных технологий в диалогом режиме реализуется, в основном, на уровне «студент-студент» редко «студент-преподаватель», чаще «студент-руководитель внеучебного подразделения», «руководитель-руководитель». Современные сервисы общения обеспечивают практически неограниченные возможности по обмену любой информацией, так как интегрируют в себе все необходимые функции (почтовые, форумы, системы документооборота, обмен текстовыми, звуковыми и видеосообщениями и т.п.) и могут использоваться на компьютерах любого типа для совместного интерактивного коллективного решения задач, виртуальной корректировки, поддержки и вмешательства. Поэтому для внутренней коммуникации не обязательно создавать собственный ресурс, так как открытые, постоянно совершенствующиеся сервисы, над разработкой которых трудятся множество специалистов высокого класса, обеспечивают все необходимые потребности.

Ключевой функцией ИКТ для эффективного воспитательного процесса становится коммуникативная, как наиболее важная составляющая развития телекоммуникационных сетей. Актуализация ИКТ-ресурсов может выступать одним из факторов личностно-ориентированного развития

студентов университета. В каком-то смысле создание коммуникативного воспитательного пространства на основе ИКТ, а в частности, социальных сетей позволяет преодолеть конфликт между центром внимания обучающихся и приоритетными задачами обучения. Социальные сети становятся связующим звеном между индивидуальным и массовым воспитательным воздействием.

#### Список литературы

1. Голошумов А.Ю. Организационно-педагогические условия использования информационных порталов в образовательном процессе вуза: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Нижний Новгород, 2010. – 24 с.
2. Денисова А.Б. Информационные технологии в образовательно-воспитательном процессе // «Т-Comm – Телекоммуникации и Транспорт». – 2011. – № 10. – С. 19–21.
3. Денисова А.Б. Роль ИКТ в организации воспитательно-коммуникативной среды // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. Сб. научных статей. Вып. 3. – Пятигорск: ПГЛУ, 2012. – С. 42–52.
4. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М., 1997. – 704 с. – С. 117.
5. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. – М.: Логос, 2002. – 224 с. – С. 90.
6. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. – М.: ИНФРА-М, 1999. – 479 с.
7. Фролов С.С. Социология организаций: учебник. – М.: Гардарики, 2001. – 384 с. – С. 3.
8. Черкасова Ю.М. Информационные технологии управления. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 216 с. – С. 21.

#### References

1. Goloshumov A. Ju. Organizacionno-pedagogicheskie uslovija ispol'zovanija informacionnyh portalov v obrazovatel'nom processe vuza. Avtoref. dis. kand. ped. nauk. Nizhnij Novgorod, 2010. 24 p.
2. Denisova A. B. Informacionnye tehnologii v obrazovatel'no-vospitatel'nom processe – «T-Comm – Telekomunikacii i Transport», 2011, no10. pp. 19–21
3. Denisova A. B. Sb. nauchnyh statej. Filosofskie problemy informacionnyh tehnologij i kiberprostranstva. Vyp.3. (Philosophical problems of information technology and cyberspace. Sat scientific articles. Issue 3). Pjatigorsk: PGLU, 2012, pp. 42–52.
4. Meskon M., Al'bert M., Hedouri F. Osnovy menedzhmenta [Foundations of Management]. Moscow, 1997. 704 p.
5. Persikova T. N. Mezhhkul'turnaja kommunikacija i korporativnaja kul'tura [Intercultural communication and corporate culture]. – Moscow, Logos, 2002. 224 p.
6. Rajzberg B. A., Lozovskij L. Sh., Starodubceva E. B. Sovremennij jekonomicheskij slovar' [Modern Dictionary of Economics]. Moscow, INFRA-M, 1999. 479 p.
7. Frolov S. S. Sociologija organizacij: Uchebnik. M.: Gardariki, 2001. 384 p. pp. 3.
8. Cherkasova Ju. M. Informacionnye tehnologii upravlenija [Information technology management]. Moscow, INFRA-M, 2001. 216 p.

#### Рецензенты:

Левченко И.В., д.п.н., профессор, заместитель директора по научной работе Института математики и информатики ГБОУ ВПО «Московский городской педагогический университет», г. Москва;

Гриншкун В.В., д.п.н., профессор, заведующий кафедрой информатизации образования Института математики и информатики ГБОУ ВПО «Московский городской педагогический университет», г. Москва.

Работа поступила в редакцию 26.11.2012.