

### КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНЦІЯ ФАХІВЦЯ І КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНЦІЯ ПОСАДИ

**О. О. Павленко, Н. С. Тимченко-Михайліді, О. І. Карманова**

Університет митної справи та фінансів

вул. Дзержинського, 2/4, м. Дніпропетровськ, 49044, Україна. E-mail: amsu.pavlenko@gmail.com

Обґрунтовано актуальність визначення кореляції між комунікативною компетенцією фахівця і комунікативною компетенцією посади. Акцентовано увагу на особливій функціональності комунікативної компетенції фахівців у галузі митної справи, яка саме й має значний вплив на феномен комунікативної компетенції митників. Розкрито сутність комунікативної компетенції фахівця митної служби як компетенції фахівця та компетенції посади, що передбачає готовність фахівця до виконання певної комунікативної діяльності з необхідним рівнем якості (комунікативна компетенція як компетенція фахівця); а також вимоги, які необхідні для успішного виконання комунікативних завдань згідно з посадою (комунікативна компетенція як компетенція посади). Основний метод дослідження застосовано компонентно-структурний аналіз для обґрунтування двовекторної структури комунікативної компетенції (на прикладі фахівців у галузі митної справи). Обґрунтовано, що сутність комунікативної компетенції як компетенції фахівця полягає у тому, що вона виступає поведінковою компетенцією (особистісною компетенцією), а сутність комунікативної компетенції як компетенції посади полягає у тому, що вона виступає функціональною (процесуальною) компетенцією.

**Ключові слова:** комунікативна компетенція, компетенція посади, компетенція фахівця.

### КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ СПЕЦИАЛИСТА И КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ ДОЛЖНОСТИ

**Е. А. Павленко, Н. С. Тимченко-Михайлиди, Е. И. Карманова**

Университет таможенного дела и финансов

ул. Дзержинского, 2/4, г. Днепропетровск, 49044, Украина. E-mail: amsu.pavlenko@gmail.com

Обосновано актуальность изучения корреляции коммуникативной компетенции специалиста и коммуникативной компетенции должности. Акцентируется внимание на особой функциональности коммуникативной компетенции специалистов в сфере таможенного дела, имеющая значительное влияние на феномен коммуникативной компетенции таможенников. Раскрыто суть коммуникативной компетенции специалиста таможенной службы как компетенции специалиста и компетенции должности, что предполагает готовность специалиста к выполнению определенной коммуникативной деятельности с необходимым уровнем качества (коммуникативная компетенция как компетенция специалиста); а также требования, которые необходимы для успешного выполнения коммуникативных задач соответственно должности (коммуникативная компетенция как компетенция должности). В качестве основного метода исследования использован компонентно-структурный анализ для обоснования двухвекторной структуры коммуникативной компетенции (на примере специалистов в сфере таможенного дела). Обосновано, что суть коммуникативной компетенции как компетенции специалиста состоит в том, что она выступает поведенческой компетенцией (личностной компетенцией), а суть коммуникативной компетенции как компетенции должности выражается в том, что она выступает функциональной (процессуальной) компетенцией.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетенция, компетенция должности, компетенция специалиста.

**АКТУАЛЬНІСТЬ РОБОТИ.** Актуальність дослідження зумовлена масштабною розбудовою незалежної української держави, динамічністю соціально-економічних перетворень, що відбуваються в умовах приєднання України до міжнародних конвенцій і угод з питань безпеки і спрощення міжнародної торгівлі та митних процедур, активізації інтеграційних процесів в Європі та розробки уніфікованих освітніх і професійних стандартів, орієнтації на компетентнісний підхід. Означені чинники спонукають до формування нового бачення розвитку інтелектуального потенціалу України, вимагають від митної служби актуальних підходів до компетенцій та компетентностей її фахівців, зокрема й до компетенції комунікативної.

Отже, у галузі професійної освіти актуальним викликом часу залишається розвиток компетенцій фахівців відповідно до сучасних вимог глобального ринку праці.

Основи дослідження проблеми людської комунікації, компетентнісного підходу заклав Аристотель,

який вивчав можливості стану людини. Історія питання компетенцій викладена багатьма науковцями (Н. Євдокимова [1], Я. Спугаєв [2], І. Зимня [3], Т. Ісаєва [4], З. Малькова [5], Д. Цодікова [5] та ін.). Вони, зокрема, досліджували становлення понять „компетенція” і „компетентність”, визначення їх сутності, окреслення підходів до їх вивчення та впровадження, що у подальшому дало змогу вченим розкрити методологічну сутність компетентнісного підходу. Як стверджує О. Павленко, праці Д. Вайта, Л. Снайдера, К. Ебелінга стали основою для віднесення компетенції до поведінкової сфери особистості, а компетентності □ до сфери функціональної [6, с. 7]. Дослідженню компетентностей і компетенцій фахівців у галузі митної справи присвячені наукові праці О. Павленко [6–8], О. Трякіної [9], Ж. Дежсі (Dézsi Zsolt) [10], А. Баранової [11] та ін.

Метою роботи є вивчення функціональності феномену комунікативної компетенції як компетенції фахівця і компетенції посади (на прикладі фахівців у галузі митної справи).

**МАТЕРІАЛ І РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕНЬ.** У нашому дослідженні увага зосереджується на сутності та структурі комунікативної компетенції фахівців у галузі митної справи. Ця особлива функціональність має, на наше переконання, значний вплив на феномен комунікативної компетенції митників.

Провідним для нашого дослідження став, насамперед, компонентно-структурний підхід, згідно з яким сутність комунікативної компетенції розглядається нами як динамічна система, що постійно розвивається й удосконалюється.

На наше переконання, той факт, що вже із середини 1990-х років учені сходяться в головному: компетенція є таким феноменом, за допомогою якого можна оцінити здатність людини до ефективного виконання певної роботи, “готовність людини до виконання певної роботи”, відповідність вимогам праці [6, с. 49], □ саме ця функціональність стала основою компетентнісного підходу.

Аналіз нормативних документів Всесвітньої митної організації та ЄС, наукових досліджень у галузі митної справи дає підстави стверджувати, що експерти міжнародних організацій розглядають компетенції у сучасних умовах митного середовища в якості критеріїв оцінювання якості професійної підготовки та критеріїв відбору просування по службі. Так, професійні компетенції митника ЄС (англ. competencies) включають конкретні вимоги до рівня загальних знань (у тому числі й теорії і практики ділової комунікації), вузькогалузевих знань (митного законодавства, тарифної класифікації, ризик менеджменту тощо), особистісних якостей, професійних умінь, навичок та здібностей, що сприяють успішності виконання професійних завдань [12; 13]. В офіційному документі ЄС “Рамка компетенцій Європейського Союзу для митної професії” серед ключових пріоритетів митної діяльності визначено безперервне навчання та підвищення кваліфікації у професійній діяльності, що спрямовано на удосконалювання компетенцій фахівців. Професійні компетенції для митної професії передбачають навички володіння усною і писемною мовою, а управлінські компетенції □ знання принципів управління комунікаційними ситуаціями [9, с. 260; 12].

Розглянемо як приклад вимоги Професійних стандартів ВМО до компетенцій начальників департаментів, відділів і митних постів, керівників середньої ланки державних служб, тобто менеджерів операційного рівня. Так, вимоги до професійних комунікативних вмінь викладені у стандарті 9 (здатність до комунікацій на всіх рівнях) і стандарті 19 (володіння іноземними мовами); вимоги до загальноосвітніх та професійних знань – у стандартах 14 (зв’язки і комунікація) і 7 (інформаційні й комунікаційні технології), а вимоги до професійних вмінь – у стандарті 7 (комунікативні навички), 12 (здатність підтримувати внутрішні / зовнішні міжособистісні зв’язки), у стандарті 13 (вміння вести переговори) та стандарті 14 (навички професійної письмової мови) [9, с. 256-257; 14].

У своєму рамковому документі “The WCO Capacity Building Development Compendium” (2009) ВМО також презентувало перелік компетенцій осо-

бового складу митних органів, який відображає “особистісні якості та вміння, якими службовець повинен опанувати з метою досягнення результатів під час виконання професійних завдань” [15, с. 74]. Зазначимо, що після Професійних стандартів ВМО (2008 р.) саме у цьому документі були, по-перше, узагальнені вимоги до професійних знань, умінь та навичок фахівців у галузі митної справи, а по-друге, запропоновані, підготовлені на основі найкращих практик рекомендації щодо запровадження методів і технологій професійної підготовки співробітників митних органів; наведено опис посадових обов’язків службовців митних органів різного рівня посад. Увага зосереджується на розвитку особистості (PD – personal development), що передбачає удосконалення когнітивних компетенцій (Thought); соціальних компетенцій (Emotion); професійних компетенцій (Strength) [15, с. 74].

Зауважимо, що з метою набуття зазначених компетенцій фахівцями у галузі митної справи та з метою обміну практичним досвідом щодо організації підготовки та підвищення кваліфікації особового складу митних органів ВМО було започатковано декілька механізмів імплементації, серед яких Регіональні структури ВМО (Регіональні офіси з інституційного розвитку та Регіональні навчальні центри) і Міжнародна мережа митних університетів (INCU) ([www-wcoomd.org](http://www-wcoomd.org)). Ще один крок: з пілотними митними університетами з різних регіонів світу, включно з Університетом митної справи та фінансів (Україна), було підписано Меморандум про взаєморозуміння. Це сприяло обміну передовим митним досвідом і знаннями у галузі митної справи та міжнародної торгівлі й зініціювало наукові дослідження з різних аспектів митної справи (від професійної підготовки та підвищення кваліфікації до спрощення торгівельних процесів, безпеки ланцюга постачання, координації дій з управління кордонами, партнерства митниці та бізнес-сектора, ефективних методів збору податків, методів оцінки успішності виконання професійних завдань тощо).

Зазначимо, що у кожному окремому регіоні цей процес розвивається по-різному, відповідно до потреб регіону. Наприклад, у Азіатсько-Тихоокеанському регіоні головні зусилля акредитованих експертів ВМО націлені на координацію та раціоналізацію знань з найактуальніших митних питань; в Американсько-Карибському регіоні впроваджується унікальна платформа обміну інформацією щодо координації управлінських методів, проєктів модернізації митниць та обміну навчальними матеріалами й ресурсами; у Південноафриканському регіоні створюється загальнорегіональний портал для обміну навчальними стратегіями, програмами та матеріалами, розробленими фахівцями галузі з цього регіону [16, с. 33].

Таким чином, Всесвітня митна організація, виступаючи провайдером освітніх послуг у галузі митної справи у глобальному митному середовищі окреслила стратегічні пріоритети своєї співпраці з митними навчальними закладами світу з метою актуалізації та вдосконалення професійної підготовки особового складу митних органів, а саме: 1) розроб-

ка концепції та координація її імплементації (Програма партнерства у галузі митних досліджень і розвитку ВМО PICARD, що була ініційована у 2008 році); 2) стандартизація та уніфікація професійних кваліфікацій митників (Професійні стандарти ВМО, опис професійних компетенцій у рамках Програми розвитку інституційних спроможностей митних адміністрацій); 3) адаптація, апробація та пілотна імплементація Професійних стандартів ВМО на міжнародному й регіональному рівнях; 4) моніторинг успішності процесу уніфікації та імплементації стандартів шляхом використання механізму акредитованих ВМО навчальні заклади; 5) запровадження стандартів у національні навчальні програми митних університетів / факультетів, курсів підвищення кваліфікації, дистанційних навчальних курсів та у платформі електронного навчання.

У межах нашого дослідження увага була зосереджена на комунікативній компетенції фахівців у галузі митної справи. Так, досліджуючи означений феномен, нами вивчалися різні аспекти, зокрема, сутність і структура комунікативної компетенції, її критерії, показники та рівні. Нашу увагу привернули певні особливості кореляції комунікативної компетенції фахівця і вимог, які висувуються до комунікативної компетенції відповідно різного рівня посад. Обґрунтування наших думок ми наводимо далі.

Провідним для нашого дослідження став, насамперед, компонентно-структурний підхід, згідно з яким сутність комунікативної компетенції розглядається нами як динамічна система, що постійно розвивається й удосконалюється.

У ході нашого дослідження доведено, що обраний підхід дав змогу представити її двовекторну структуру (на прикладі комунікативної компетенції фахівців з митної справи), а саме, розрізнити компетенції фахівця і компетенції посади, отже, описати двовекторність феномену, що досліджується.

Термін “двовекторна структура комунікативної компетенції” уперше було введено О. Павленко, 2010 [6, С. 66-67]. Зазначимо, що двовекторність (від лат. *vector* – той, що несе, везе) розглядаємо як два відрізки, яким надано визначений напрямок [17, с. 201].

На думку О. Павленко, визначаючи комунікативну компетенцію як компетенцію фахівця, мова йде про готовність фахівця до виконання певної комунікативної діяльності з необхідним рівнем якості. Отже, акцентуються комунікативна поведінка та комунікативні відношення, основою яких розглядається рівень сформованості комунікативної компетенції фахівця та можливості її удосконалення у різнорівневій системі професійної комунікативної підготовки митників [6, с. 66].

Ми підтримуємо думку науковця, що сутність комунікативної компетенції як компетенції фахівця полягає у тому, що вона виступає поведінковою компетенцією (особистісною компетенцією) „знаю, як себе поводити”.

Поведінкові компетенції визначаються як „відносно сталі характеристики особистості, причинно пов’язані з ефективним або відмінним виконанням роботи” [18, с. 9].

У випадку, коли комунікативна компетенція розглядається як компетенція посади, йдеться про виконання комунікативних завдань згідно посади, тобто про стандарти роботи і процесів для певного рівня посад [6, с. 67].

В основу вимог мають бути закладені функціональні обов’язки, знання, вміння та досвід.

Отже, сутність комунікативної компетенції як компетенції посади полягає у тому, що вона виступає функціональною (процесуальною) компетенцією „(навички або ноу-хау) і включає те, що “людина, яка працює у даній професійній сфері, має бути спроможна зробити...[і] здатна продемонструвати” [18, с. 9; 6, с. 67].

Таким чином, з одного боку, виявляється ієрархічність двовекторної структури комунікативної компетенції, а саме: комунікативна компетенція посади шляхом застосування стандартів роботи і процесів визначає необхідний рівень комунікативної компетенції фахівця.

Схематично ця ієрархія двовекторної структури комунікативної компетенції (за О. Павленко, 2010) виглядає наступним чином:

#### **КК посади**

↓(механізми: стандарти роботи і процесів)

#### **КК фахівця**

З іншого боку, можна передбачити можливість парадоксу, який полягає у тому, що наявний рівень комунікативної компетенції фахівця може значно перевищувати вимоги до рівня комунікативної компетенції посади.

Зважаючи на вищевикладене, можна припустити, що для будь-якої галузі структура комунікативної компетенції як компетенції фахівця та структура комунікативної компетенції як компетенції посади будуть дещо розрізнятися.

Комунікативна компетенція фахівця буде виступати особистісною (поведінковою) компетенцією, що виявляє характеристики особистості, пов’язані з відмінним виконанням роботи („знаю, як себе поводити”). Її можна формувати й удосконалювати, щоб вона відповідала комунікативній компетенції посади, тобто стала функціональною (процесуальною) компетенцією. Наочно сутність комунікативної компетенції як двовекторного феномену наведено у табл.1.

Таблиця 1 – Сутність комунікативної компетенції (КК) як двовекторного феномену

КК як двовекторний феномен	Механізми	Інструменти	Сутність КК
<b>КК як компетенція посади</b> (вимоги, необхідні для успішного виконання комунікативних завдань згідно посади)	стандарти роботи і процесів (для певного рівня посад)	функціональні обов’язки, знання, вміння та досвід	КК виступає як функціональна компетенція (включає <i>те, що “людина, яка працює в даній професійній сфері, має бути спроможна зробити...[і] здатна продемонструвати”</i> )

			[16, с. 9; 6, 66-67]
<b>КК як компетенція фахівця</b> (готовність фахівця до виконання певної комунікативної діяльності з необхідним рівнем якості)	комунікативна поведінка та комунікативні відношення	рівень сформованості КК фахівця та можливості удосконалення КК у різнорівневій системі професійної комунікативної підготовки	КК виступає як поведінкова компетенція (особистісна: „знаю, як себе поводити”) [6, 66-67].

**ВИСНОВКИ.** Отже, доведено двовекторність структури комунікативної компетенції, яка виступає підґрунтям того, що комунікативна компетенція без соціально-значущої діяльності не втрачає всякий зміст (на відміну від компетентності). Перспективи досліджень вбачаємо у подальшому вивченні питань компетентностей і компетенцій, що може бути виправдано як розвитком наукової думки, так і різними підходами, цільовими групами та предметними сферами.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Евдокимова Н. В. Становление понятий “компетентность” и “компетенция” в современной педагогической практике. [Электронный ресурс]. Н. В. Евдокимова – 2007. – Режим доступа : <http://www.t21.rgups.ru/doc/1/07.doc>.
2. Francoise Delamare le Deist, Jonathan Winterton. Что такое компетенции? (переклад Епугаєв Я.Ю.) / Human Resource Development International, Vol. 8, No. 1, 27–46, March 2005. [Электронный ресурс]//Интернет - журнал “HR-Portal”. — 17 листопада 2008. — Режим доступа : <http://www.hr-portal.ru/node/14330>.
3. Зимняя И. А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия/. И. А. Зимняя. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004.
4. Исаева Т. Е. Классификация профессионально-личностных компетенций вузовского преподавателя //Труды международной научно-практической интернет-конференции «Преподаватель высшей школы в XXI веке». – Ростов-н/Д: Рост. гос. ун-т путей сообщения. 2013. – Сб. 4. – С. 15–21.
- Хуторской А. В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты [Электронный ресурс] // Интернет-журнал "Эйдос". – 23 апреля 2002. – Режим доступа: <http://www.eidos.ru/journal/2002/0423.htm>.
6. Павленко О. О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі непе-

рервної професійної освіти: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04. – Теорія і методика професійної освіти. / Олена Олександрівна Павленко. – Дніпропетровськ, 2010. – 539 с.

7. Павленко О. О. Технологічний компонент моделі формування комунікативної компетенції фахівців митної служби / О. О. Павленко // Вісник Житомирського державного університету. – 2012. – Вип. 62. – С. 7–13. (Серія : Педагогічні науки).

8. Павленко О. О. Теорія і практика навчання ділової комунікації: [монографія] / О. О. Павленко // Київ–Дніпропетровськ: Академія митної служби України, 2003. – 243 с.

9. Трякіна О. О. Підготовка магістрів в галузі митної справи на засадах міжнародних професійних стандартів митників: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. – Теорія і методика професійної освіти / Ольга Олександрівна Трякіна. – Дніпропетровськ, 2015. – 357 с.

10. Dézsi, Zsolt. Introduction of Blended-Learning Method into Customs Officers' Vocational Training: Author Guide of PhD Dissertation. / Zrínyi Miklós University of Defence. Lajos Kossuth Military Science Course Military Science Doctoral School. – Budapest, 2010. – 12 p.

11. Baranova, A. Human resource development in customs based on competency management // Customs / A. Baranova Scientific Journal. – N 2, 2013. – PP. 84–92.

12. EU Customs Competency Framework. [Електронний ресурс]. – Режим доступа : [http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/common/eu\\_training/competency/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/taxation_customs/common/eu_training/competency/index_en.htm)

13. Graaf M. Communication, integral to the achievements of the European Union Customs Union / M. Graaf // WCO News. – February 2014. – № 73. – PP. 24–25.

14. PICARD Professional Standards // World Customs Organization. – Brussels, 2008. – 46 p.

15. The WCO Capacity Building Development Compendium 2009, “A Columbus programme phase 2: Implementation tool” // World Customs Organization. – Brussels, 2009. – 350 p.

16. Using knowledge: a must for Customs' competence and inter connectivity // WCO News. – June 2014. – № 74. – PP. 32–33.

17. Советский энциклопедический словарь/ Гл.ред. А. М. Прохоров. – М. : Советская энциклопедия, 1983. – 1600 с.

18. Гордеев М., Некомпетентность в компетенциях [Электронный ресурс] / М. Гордеев, М. Московчук, М. Соболев. – Management.com.ua.: Интернет-портал для управлінців. — 14.12.2005. – Режим доступа : <http://www.management.com.ua/hrm/hrm115.html>.

#### COMMUNICATIVE COMPETENCE OF SPECIALIST AND COMMUNICATIVE COMPETENCE OF POSITION

**O. Pavlenko, N. Timchenko-Mikhaylidi, O. Karmanova**

University of Customs and Finance

vul. Dzerzhynskiyi Street, 2/4, Dnipropetrovsk, 49044, Ukraine. E-mail: [amsu.pavlenko@gmail.com](mailto:amsu.pavlenko@gmail.com)

**Purpose** of the given paper is to determine the correlation between communicative competence of professional and

communicative competence of a post. Attention is focused on the special functionality of communicative competence of specialists in the field of customs affair that has a significant impact on the phenomenon of customs officers' communicative competence. **Results.** The essence of communicative competence of a specialist of customs service as competence of specialist and competence of position that require professional willingness to perform certain communication activities with the required quality level (communicative competence as competence of specialist); as well as the requirements that are necessary for the successful performance of communication tasks under the position (communicative competence as competence of position) is discussed. Componential and structural analyses are applied as main research methods to study two-level structure of communicative competence (based on the example of specialists in the field of customs affair). **Originality.** It is proved that the essence of communicative competence as competence of specialist is that it acts as behavioral competence (personal competence), and the nature of communicative competence as competence of position is that it acts as functional (procedural) competence.

**Key words:** communicative competence, competence of position, competence of specialist.

## REFERENCES

1. Evdokimova N. V. (2007), Stanovlenie ponjatiy "kompetentnost'" i "kompetencija" v sovremennoj pedagogicheskoj praktike [Elektronnyj resurs]. N. V. Evdokimova – Rezhim dostupa: <http://www.t21.rgups.ru/doc/1/07.doc>.
2. Francoise Delamare le Deist, Jonathan Winterton (2005), Chto takoe kompetencii? (perevod Eputaev Ja.Ju.) / Human Resource Development International, Vol. 8, No. 1, 27–46, March 2005. - [Elektronnyj resurs] // Internet - zhurnal "HR-Portal". – 17 nojabrja 2008. – Rezhim dostupa: <http://www.hr-portal.ru/node/14330>.
3. Zimnjaja I. A. (2004) Kljuchevye kompetentnosti kak rezul'tativno-celevaja osnova kompetentnostnogo podhoda v obrazovanii. Avtorskaja versija/. – M. : Issledovatel'skij centr problem kachestva podgotovki specialistov. – 2004.
4. Isaeva T. E. Klassifikacija professional'no-lichnostnyh kompetencij vuzovskogo prepodavatelja // Trudy mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj internet-konferencii «Prepodavatel' vysšej shkoly v XXI veke». – Rostov-n/D: Rost. gos. un-t putej soobshhenija. – 2013. – Sb. 4. – S. 15 – 21.
5. Hutorskoy A. V. Klyuchevyie kompetentsii i obrazovatelnyie standartyi [Elektronnyj resurs] // Internet-zhurnal "Eydos". A. V. Hutorskoy. – <http://www.eidos.ru/journal/2002/0423.htm>.
6. Pavlenko O. O. (2010) Formuvannya komunikativnoi kompetentsii fakhivtsiv mitnoi sluzhby v sistemі nepererвної profesii noі osviti [Forming Communicative Competency of Customs Officers under the System of Lifelong Professional Education]: dis. ... doktora ped. nauk: 13.00.04. / O. O. Pavlenko. – Dnipropetrovsk, 2010. – 539 s.
7. Pavlenko O. O. (2012), Tehnologichnyj komponent modeli formuvannya komunikativnoi kompetencii fahivciv mytnoi sluzhby / O. O. Pavlenko // Visnyk Zhytomyrs'kogo derzhavnogo universytetu. – 2012. – Vyp. 62. – S. 7–13. (Serija: Pedagogichni nauky).
8. Pavlenko O. O. (2003), Teorija i praktyka navchannja dilovoi komunikacii: Monografija. / O. O. Pavlenko. – Kyi'v–Dnipropetrovsk: Akademija mytnoi' sluzhby Ukrainy, 2003. – 243 s.
9. Trjakina O. O. (2015), Pidgotovka magistriv v galuzi mytnoi' spravy na zasadah mizhnarodnyh profesijnyh standartiv mytnykyv: dys. ... kand. ped. nauk: 13.00.04. – teorija i metodyka profesijnoi osvity. / Ol'ga Oleksandrivna Trjakina. – Dnipropetrovsk, 357 s.
10. Dézsi, Zsolt. (2010) Introduction of Blended-Learning Method into Customs Officers' Vocational Training: Author Guide of PhD Dissertation. / Zrínyi Miklós University of Defence. Lajos Kossuth Military Science Course Military Science Doctoral School. – Budapest, 2010. – 12 p.
11. Baranova, A. (2013), Human resource development in customs based on competency management // A. Baranova Customs Scientific Journal. – № 2, – pp. 84–92.
12. EU Customs Competency Framework [Elektronnyj resurs]. – Rezhim dostupu : [http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/common/eu\\_training/competency/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/taxation_customs/common/eu_training/competency/index_en.htm)
13. Graaf M. (2014) Communication, integral to the achievements of the European Union Customs Union / M. Graaf // WCO News. – February 2014. – № 73. – PP. 24–25.
14. PICARD Professional Standards // World Customs Organization. – Brussels, 2008. – 46 p.
15. The WCO Capacity Building Development Compendium 2009, "A Columbus programme phase 2: Implementation tool" / World Customs Organization. – Brussels, 2009. – 350 p.
16. Using knowledge: a must for Customs' competence and inter connectivity // WCO News. – June 2014. – № 74. – PP. 32–33.
17. Sovetskij jenciklopedicheskij slovar'./ Gl.red. A. M. Prohorov (1093). – M. : Sovetskaja jenciklopedija, 1983. – 1600 s.
18. Gordeev M., (2005) Nekompetentnost' v kompetencijah. / [Elektronnyj resurs]. M. Gordeev, M. Moskovchuk, M. Sobolev– Management.com.ua.: Internet-portal dlja upravlivciv. — 14.12.2005. — Rezhim dostupa: <http://www.management.com.ua/hrm/hrm115.html>.

Стаття надійшла 28.03.2016.