

Статівка Наталія Валеріївна,

*д.держ.упр., проф., завідувач кафедри управління персоналом та економіки праці,
ХарПІ НАДУ, м. Харків
ORCID 0000-0003-0903-6256;*

Бублій Максим Петрович,

*к.держ.упр., доц., доцент управління персоналом та економіки праці,
ХарПІ НАДУ, м. Харків
ORCID 0000-0003-1060-640*

УДК 351.83

doi: 10.34213/db.20.02.06

АНАЛІЗ СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНСТРУМЕНТАРІЮ ЦЕНТРУ УПРАВЛІННЯ КОМПЕТЕНЦІЯМИ

У статті досліджено генезис наукових уявлень про роль держави в управлінні соціально-економічним розвитком. Визначено, що система публічного управління виступає як антипод бюрократичної системи управління і сприяє ефективній взаємодії державного сектора, бізнес-структур і представників громадянського суспільства, що впливає на вирішення соціально значущих проблем. Доведено, необхідність інформаційного обміну в процесі посилення публічного характеру управління. Запропоновано напрями вдосконалення технології інформаційного обміну в публічному управлінні за допомогою використання функціонального потенціалу центру управління компетенціями, що надає можливість здійснювати уніфіковану інформаційно-комунікаційну взаємодію між акторами внутрішнього і зовнішнього середовища публічного управління та сприяє вдосконаленню процедури розробки і реалізації управлінських рішень.

Ключові слова: публічне управління; державне управління; бюрократія; центр управління компетенціями; інформаційно-комунікаційні технології; комунікація; компетенція.

Постановка проблеми. Підвищення уваги до проблем публічного управління обумовлено недостатньою ефективністю системи державного управління. Сьогодні владні повноваження вже не концентруються в централізованому державному апараті, а розподіляються між інститутами субнаціональних (локальних і регіональних) і державних структур, а також численними інститутами громадянського суспільства, бізнес-спільноти та неурядовими організаціями. При цьому велика кількість учасників публічного управління за відсутності дієвого координаційного механізму їх взаємодії призводить до постійного зниження ефективності системи державного управління та посилення її основоположного протиріччя. Тому питання про дієві форми і способи вдосконалення системи публічного управління залишається відкритим.

Аналіз останніх публікацій за проблематикою. Теоретичні й практичні аспекти діяльності публічного управління висвітлено в працях як зарубіжних, так і вітчизняних вчених. Вагомий внесок у дослідження інформаційно-комунікаційної взаємодії та процедурі розробки й реалізації управлінських рішень зробили такі вчені, як О. Акімов [5], Е. Афонін [5], О. Батрименко [1], М. Вебер [2], О. Воронов [3], В. Горбатенко [12], С. Зелінський [4], І. Клименко [5], Р. Мертон [6], М. Міненко [7], Н. Обушна [9], С. Хаджирадєва [10], В. Цветков [12] та ін. Однак, незважаючи на численні дослідження, проблема застосування інструментарію центру управління компетенціями для аналізу системи публічного управління залишається однією з актуальних при дослідженні сучасних процесів.

Метою статті є узагальнення наукових уявлень про можливість застосування інструментарію центру управління компетенціями для аналізу системи публічного управління.

Виклад основного матеріалу. Діюча бюрократична модель управління досить тривалий час розглядається в роботах багатьох дослідників і характеризується ними як централізована влада, сконцентрована в руках державних органів управління. Під визначенням поняття «бюрократія», сформульованим вперше французьким економістом В. Гурне, розумілося позбавлення реальної влади монарха і народу бюрократами-чиновниками [1, с. 77].

Вперше переваги бюрократичного характеру управління були розкриті М. Вебером, який ідентифікував його як доцільність діяльності компанії, в якій кожен структурний елемент системи функціонує з високим ступенем ефективності [2, с. 64]. Розкриваючи досконалу бюрократичну систему, М. Вебер визначив деяку сукупність її типових властивостей, до яких відносяться: спеціалізація і поділ праці, ієрархічний командний ланцюжок, виразні вимоги, виключення індивідуальних рис особистості при взаємодії в організації, здійснення найму на роботу відповідно до професійної компетенції і посадовим регламентом. Таким чином, бюрократичний характер управління

спочатку передбачає високий ступінь формалізації, відповідальність, ієрархічність [2, с. 68].

При цьому сформований досвід демонструє негативні характеристики існуючого бюрократичного характеру управління, який ставить інтереси організації вище інтересів особистості. Перебільшення значущості стандартизованих правил, процедур і норм не дає можливості прояву ініціативи працівника його індивідуального підходу. Очевидно, що бюрократичний характер управління, який визначає, як працівник повинен взаємодіяти з іншими підрозділами, клієнтами та громадськістю також сприяє зниженню гнучкості організації у взаєминах із зовнішнім середовищем.

На відміну від М. Вебера, інші дослідники прагнуть розкрити ціннісну складову бюрократичної моделі управління, в якій пошук рішень здійснюється не за допомогою формального аспекту взаємовідносин у внутрішньому середовищі системи, а за допомогою взаємодії із зовнішнім соціальним середовищем [2, с. 71].

Суттєвою небезпекою є зниження ефективності дієвості адміністративно-бюрократичного характеру управління, яка виникає у результаті прояву наступних проблем: віддаленість від людини, ритуалізм, традиціоналізм, концентрація та інерція.

З метою розгляду ритуалізму Р. Мертон визначає спеціальний термін «бюрократичний ритуалізм», сутність якого полягає в поглиненості вимогами і нормами, які призводять до ускладнення процесу досягнення цілей і завдань компанії [6, с. 158]. Під прагненням до самозбереження або інерцією слід розуміти, властивість адміністративно-бюрократичної організації, що виражається в прагненні до збереження своєї структури і усталеного способу функціонування, незалежно від цілепокладання керівництва. Консерватизм визначає алгоритм дій як результат минулого досвіду, що виявляється в ситуаціях інноваційного прориву марним, але дозволяє діяти в стандартних ситуаціях. Централізм зумовлює концентрацію компетенцій прийняття найважливіших управлінських рішень в центральному апараті управління, що,

в тому числі, обумовлює пріоритет інтересів вищого рівня управління над інтересами суспільства в цілому. З огляду на це до найважливішої функції адміністративно-бюрократичного характеру управління в контексті суспільного поділу праці слід віднести управління на основі дотримання формальних норм і правил.

У зв'язку з виникненням потреби вдосконалення системи державного управління ефективність бюрократичного характеру управління досліджується як складова частина ефективності функціонування державного апарату управління. У цьому напрямку наукового дослідження слід відзначити таких авторів, як В. Цветков та В. Горбатенко [12].

Наявність основоположного протиріччя управління, на думку В. Некрасова, сприяє активізації прояву інтересу до дослідження проблем бюрократичного характеру управління з притаманними йому регламентованими правилами, виключним правом на процеси затвердження і втілення в життя управлінських рішень і надання державних послуг. Сутнісний зміст основоположного протиріччя управління полягає в тому, що незважаючи на необхідність розвитку публічного характеру Управління, посилюється відчуження об'єкта управління, від процесу розробки і реалізації управлінських рішень [8, с. 35].

В. Некрасов розглядає центр управління компетенцією як функціональний інструмент вирішення протиріччя управління, який надає можливість усім учасникам публічного процесу впливати на прийняті рішення. Діяльність центру управління компетенцією пов'язана зі збором знань найбільш активних акторів системи публічного управління, а також перетворенням отриманих знань в нове знання [8, с. 38]. Реалізація вищевказаних функцій здійснюється за допомогою організації постійно діючої комунікації між учасниками процесу публічного обміну знаннями.

У роботах ряду авторів система публічного управління виступає як антипод бюрократичної системи управління і сприяє ефективній взаємодії державного сектора, бізнес-структур і представників громадянського

суспільства, що впливає на вирішення соціально значущих проблем. Дана взаємодія організована навколо інституційно організованої структури, яка здійснює всі організаційні процедури. Основними цілями публічного управління виступають [11, с. 64]:

- забезпечення можливості участі об'єкта управління в процесі розробки та прийняття управлінського рішення;
- залучення інтелектуального потенціалу населення на вирішення суспільно значущих соціально-економічних проблем;
- зниження ризиків, пов'язаних з розробкою і реалізацією управлінських рішень, вміння завчасного прогнозування результату рішення;
- надання можливості представникам громадянського суспільства та бізнес-структур підготуватися до очікуваних змін в економічній та соціальній ситуації;
- використання політичного, соціального, психологічного, економічного потенціалу;
- оповіщення державних службовців регіональних і місцевих рівнів влади про проведену державну політику на державному рівні;
- повсюдна реалізація управлінських процедур.

Рішення позначених завдань функціонування системи публічного управління, що виступає антиподом системи бюрократичного управління, реалізується через впровадження сучасних комп'ютерних технологій і програмного забезпечення, диверсифікацію відповідальності між державою, суспільством і бізнесом, гнучкість управлінських алгоритмів.

Питання сутності публічного управління в рамках вивчення проблем взаємодії держави, бізнесу та громадянського суспільства розглядалися багатьма дослідниками. Одні автори вважають, що в основі публічного управління лежить як державна влада, так і влада муніципальних утворень, корпоративна влада [7, с. 68]. Інші ототожнюють публічне управління з терміном «багаторівневе управління» [11, с. 34].

Здійснення державної політики з чітким дотриманням принципів демократії в даний час неможливо уявити без вузлового елемента політики – публічного управління [9, с. 64]. Згідно з поглядами дослідників, що входять до третьої групи, публічне управління відноситься в цілому до суспільства у всьому його різноманітті, в тому числі, до інститутів вираження і реалізації громадської думки, способом досягнення загально соціальних цілей [10, с. 31].

Аспект загальнообов'язковості в публічному характері держави відзначають відомі дослідники. Так, на думку М. Міненко, публічна влада – це влада, що поширюється на всіх [7, с. 25]. Н. Обушна, у свою чергу, вважає, що публічна влада поширюється за територіальним принципом, їй підпорядковуються всі, хто знаходиться на певній «підвладній» території [9, с. 34].

Крім того, різноманіття мережевих структур, що входять у систему публічним управлінням, робить необхідним ідентифікацію шести видів публічного управління:

- по-перше, публічне управління, що реалізується міжнародним співтовариством (наддержавне і міждержавне);
- по-друге, публічне управління національного рівня (в межах однієї держави);
- по-третє, публічне державне управління, що реалізується на рівні регіонів;
- по-четверте, публічне недержавне муніципальне управління, (управління територій, місцеві спільноти);
- по-п'яте, публічне управління, що реалізується в добровільних об'єднаннях, корпораціях, заснованих на особистих або приватних інтересах [11, с. 85].

У свою чергу кожен з названих рівнів публічного управління має свою внутрішню структуру, обумовлену загальними тенденціями та особливостями, які притаманні саме цьому рівню публічного управління.

Таким чином, поняття публічного управління впливає з результату переосмислення державного управління і безпосередньо пов'язане з побудовою демократичної держави. Специфіка державного управління полягає в досягненні пріоритетних цілей держави (оборона, соціальний захист, міжнародні відносини), в той час як публічне управління служить засобом вираження суспільних інтересів [7, с. 67].

Отже, публічне управління виступає як результат суспільного договору між суспільством і державою, згідно з яким відбувається розподіл владних повноважень між органами влади та інститутами громадянського суспільства.

У зв'язку з тим, що компетенції і права суб'єкта публічного управління виникають від специфіки публічної влади, публічний характер управління має свої особливості [8, с. 62]. Рішення поставлених завдань публічного характеру управління реалізується через транспарентність, конкуренцію на надання державних і муніципальних послуг, розподіл повноважень між державним сектором і активною частиною громадянського суспільства.

Головними напрямками модернізації системи публічного управління є забезпечення взаємодії державних структур, суспільства та представників підприємницьких кіл у контексті підвищення ефективності та прозорості процесу прийняття управлінських рішень, підвищення ступеня транспарентності державних даних [10, с. 49].

Основними способами реалізації громадського контролю і забезпечення гнучкості управлінських алгоритмів виступають: неформальна і формальна комунікація, довіра і співпраця. Зміст дефініції «інформаційна відкритість» визначається в науковій літературі як організаційно-правовий режим діяльності будь-якого учасника соціальної взаємодії, що надає суб'єктам взаємодії необхідний і достатній обсяг інформації (відомостей) про параметри діяльності [9, с. 39].

У даний час здійснюється інтенсивне впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в управлінську діяльність. Витоками формування інформаційного суспільства прийнято вважати концептуальні основи, які були закладені в працях класиків-теоретиків постіндустріального (інформаційного)

суспільства. Найбільш популярними наприкінці ХХ ст. були концепції постіндустріального суспільства Д. Белла, «розвинене постіндустріальне суспільство» Й. Масуди й У. Мартіна, теорія «третьої хвилі» Е. Тоффлера, теорія М. Кастельса та ін.

Різноманіття проведених досліджень доводить вплив процесу інформатизації на розвиток публічного характеру управління та формування результативного комунікаційного процесу взаємодії між представниками державного сектору та громадянського суспільства. За результатами впровадження сучасних комп'ютерних технологій та програмного забезпечення реалізується участь громадян у демократичному процесі, підвищується прозорість та ефективність діяльності державного апарату. Сучасні дослідження у сфері комунікації дозволяють виділити різноманітні підходи до визначення поняття «комунікація», однак, згідно управлінському підходу, комунікація виступає як функція управління, як передача розпоряджень і пояснення здійснюваних процедур і операцій [3, с. 52].

В існуючих сьогодні обставинах, обумовлених масштабним застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій в системі управління, значимість технологічного прогресу значно збільшується, що дозволяє розглянути можливість використання такого інституційно-інноваційного інструментарію як центр управління компетенціями.

У поточний момент має право на існування цілий ряд визначень категорії «центр управління компетенціями». Необхідно врахувати, що ряд дослідників розглядають його як складовий елемент структури підприємства, контролюючий один або сукупність важливих для організації напрямків діяльності, обробляє знання і шукає способи перетворити отримане знання в нове знання [4, с. 61]; інші дослідники – як особливий компонент організації, в чийю відповідальність входить здійснення контролю найважливіших напрямків діяльності, шляхом збору відповідних знань і вибору методу їх максимального застосування [5, с. 24]; треті вважають, що функція центру управління компетенціями полягає в накопиченні і систематизації компетенцій [10].

Центр управління компетенціями в контексті функціонування системи публічного управління може зробити істотний вплив на характеристики держави як управлінського інституту і соціальної системи як такої. На нашу думку, в уточненні категорії публічного управління в контексті дієвого інструменту «центр управління компетенціями», останній можна інтерпретувати як особливий структурний підрозділ, що забезпечує управління надходженням і використанням суспільного інтелектуального потенціалу у вигляді знань, спрямованих на вирішення соціально значущих завдань, за допомогою реалізації повного циклу процедур інтерактивної взаємодії трьох груп акторів – інституційно організованих представників держави, громадянського суспільства та бізнесу, передбачених процесом управління знаннями.

У свою чергу компетенція виступає як індивідуальна компетенція працівника (фахівця) вирішувати конкретний вид професійних завдань. Також під компетенцією розуміється формально описані вимоги до особистісних, професійних і тому подібних якостей співробітників компанії (або до якоїсь групи співробітників) [5, с. 65].

Виходячи з вищевикладеного, роблячи висновок про необхідність інформаційного обміну в процесі посилення публічного характеру управління, нами запропоновано напрями вдосконалення технології інформаційного обміну в публічному управлінні за допомогою використання функціонального потенціалу центру управління компетенціями. Певним початком у процесі обміну інформацією в системі публічного управління є ідентифікація внутрішніх і зовнішніх персоніфікованих інформаційних ресурсів, в якості яких залежно від ситуації виступають як представники бізнесу та громадянського суспільства, так і органи державного управління. Наступними етапами інформаційного обміну в системі публічного управління на базі центру управління компетенціями є процедури вилучення, обробки та аналізу інформації, яка буде надалі використана при розробці проекту вирішення проблеми. Особливістю представленого інформаційного обміну є можливість

збору вторинної інформації, відсутньої для підготовки підсумкового рішення. На останніх етапах інформаційного обміну здійснюється безпосереднє прийняття і реалізація рішення, а також аналіз підсумкового результату.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Проведений аналіз свідчить про те, що бюрократичний характер управління як антипод його публічного характеру, в силу зниження власної ефективності за рахунок застосування жорстко регламентованих управлінських алгоритмів і монополії на порядок вибору, виконання рішень у сфері управління та надання державних послуг сприяє розвитку основоположного протиріччя управління.

Запропоновані напрями вдосконалення технології інформаційного обміну в системі публічного управління шляхом використанням апаратних ресурсів центру управління компетенціями надають можливість здійснювати уніфіковану інформаційно-комунікаційну взаємодію між акторами внутрішнього і зовнішнього середовища публічного управління та сприяють вдосконаленню процедури розробки і реалізації управлінських рішень.

Список використаних джерел

1. Батрименко О. В. Бюрократія в сучасному суспільстві: сутність, роль та тенденції розвитку : монографія. Київ : Академвидав, 2012. 304 с.
2. Вебер М. Господарство і суспільство / пер. з нім. М. Кушнір. Київ : Всесвіт, 2013. 1112 с.
3. Воронов О. І. Теорія і практика прийняття державно-управлінських рішень в індетермінованих умовах : монографія. Одеса : Астропринт, 2017. 272 с.
4. Зелінський С. Е. Теоретико-методологічні засади комплексного оцінювання державних службовців : монографія. Київ: НАДУ, 2016. 296 с.
5. Клименко І. В., Акімов О. О., Афонін Е. А. Сучасні моделі компетенцій державних службовців : монографія. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 176 с.
6. Мертон Р. К. Социальная теория и социальная структура / пер. с англ. Е. Н. Егоровой и др. ; науч. ред. З. В. Коганова. Москва : АСТ, Хранитель, 2006. 873 с.
7. Міненко М. А. Публічне управління: теорія та методологія : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. 404 с.
8. Некрасов В. Н., Бучина О. В. Публичный характер управления системой государственных услуг : монография. Ростов н/Д : Профпресс, 2014. 108 с.
9. Обушна Н. І. Інституціональні аспекти розвитку публічного аудиту в умовах модернізації публічного управління в Україні: проблеми теорії та практики : монографія. Київ : Каравелла, 2017. 470 с.
10. Хаджирадева С. К., Воронова С. В., Кравцова Н. Є. Професіоналізація у сфері публічного управління: стан, проблеми, перспективи вирішення: Сучасний контент професійного розвитку менеджерів освіти в умовах реформування освітньої галузі : монографія / за заг. ред. С. К. Хаджирадевої. Миколаїв : Ємельянова Т. В., 2017. Ч. II. 165 с.

11. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід : монографія / за заг. ред. С. Чернова, В. Воронкової, В. Банаха та ін. ; Запоріж. держ. інж. акад. Запоріжжя : ЗДІА, 2016. 606 с.

12. Цветков В. В., Горбатенко В. П. Демократія – Управління – Бюрократія: в контексті модернізації українського суспільства : монографія. Київ : Ін-т держави і права ім. В. М. Корещького НАН України, 2001. 248 с.

References

1. Batrymenko, O.V. (2012). Biurokratiia v suchasnomu suspilstvi: sutnist, rol ta tendentsii rozvytku [Bureaucracy in modern society: the essence, role and trends]. Kyiv: Akademvydav [in Ukrainian].

2. Veber, M. (2013). Hospodarstvo i suspilstvo [Economy and Society]. Kyiv: Vsesvit [in Ukrainian].

3. Voronov, O.I. (2017). Teoriia i praktyka pryiniattia derzhavno-upravlinskykh rishen v indeterminovanykh umovakh [Theory and practice of public administration decisions in indeterminate conditions]. Odesa: Astroprint [in Ukrainian].

4. Zelynskiy, S.E. (2016). Teoretyko-metodolohichni zasady kompleksnoho otsiniuvannia derzhavnykh sluzhbovtziv [Theoretical and methodological principles of comprehensive evaluation of civil servants]. Kyiv: NADU [in Ukrainian].

5. Klymenko, I.V., Akimov, O.O., Afonin, E.A. (2016). Suchasni modeli kompetentsii derzhavnykh sluzhbovtziv [Modern models of competencies of civil servants]. Kyiv: Tsentр uchbovoi literatury [in Ukrainian].

6. Merton, R.K. (2006), Sotsialnaya teoriya i sotsialnaya struktura [Social theory and social structure]. Moskva: AST, Khranitel, [in Russian].

7. Minenko, M.A. (2014). Publichne upravlinnia: teoriia ta metodolohiia [Public administration: theory and methodology]. Kyiv: Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t [in Ukrainian].

8. Nekrasov, V.N., Buchina, O.V. (2014), Publichnyy kharakter upravleniya sistemoy gosudarstvennykh uslug [The public nature of the management of the system of public services]. Rostov n/D: Profpress [in Russian].

9. Obushna, N.I. (2017). Instytutsionalni aspekty rozvytku publichnoho audytu v umovakh modernizatsii publichnoho upravlinnia v Ukraini: problemy teorii ta praktyky [Institutional aspects of public audit development in terms of modernization of public administration in Ukraine: problems of theory and practice]. Kyiv: Karavella [in Ukrainian].

10. Khadzhyradieva, S.K., Voronova, S.V., Kravtsova, N.Ie. (2017). Profesionalizatsiia u sferi publichnoho upravlinnia: stan, problemy, perspektyvy vyrishennia: Suchasnyi kontent profesiinoho rozvytku menedzheriv osvity v umovakh reformuvannia osvitnoi haluzi [Professionalization in the field of public administration: status, problems, prospects: Modern content of professional development of education managers in terms of reforming the education sector]. Mykolaiv: Yemelianova T.V. [in Ukrainian].

11. Chernov, S., Voronkova, V., Banakh, V. and other (2016). Publichne upravlinnia ta administruvannia v umovakh informatsiinoho suspilstva: vitchyzniani i zarubizhnyi dosvid [Public management and administration in an information society: domestic and foreign experience]. Zaporizhzhia: ZDIA [in Ukrainian].

12. Tsvietkov, V.V., Horbatenko, V.P. (2007). Demokratiia – Upravlinnia – Biurokratiia: v konteksti modernizatsii ukrainskoho suspilstva. [Democracy – Management – Bureaucracy: in the context of modernization of Ukrainian society]. Kyiv: Instytut derzhavy i prava im. V.M. Koretskoho NAN Ukrainy [in Ukrainian].

Stativka N. V.,

*Doctor of Public Administration, Full Professor,
Head of Department of Labor Economics and Personnel Management, KRI NAPA
ORCID 0000-0003-0903-6256;*

Bubliy M. P.,

*PhD in Public Administration, Associate Professor,
Associate Professor of Department of Labor Economics and Personnel Management, KRI NAPA
ORCID 0000-0003-1060-6404*

Genesis of scientific ideas about the role of the state in managing socio-economic development

The article examines the genesis of scientific ideas about the role of the state in the management of socio-economic development. It is determined that the system of public administration acts as the antithesis of the bureaucratic system of government and promotes effective interaction of the public sector, business structures and civil society, which affects the solution of socially significant problems. The necessity of information exchange in the process of strengthening the public character of management is proved.

A certain beginning in the process of information exchange in the system of public administration is the identification of internal and external personalized information resources, which, depending on the situation, act as representatives of business and civil society, and public administration. The next stages of information exchange in the system of public administration on the basis of the competence management center are the procedures of extraction, processing and analysis of information, which will be further used in the development of the project to solve the problem. A feature of the presented information exchange is the possibility of collecting secondary information that is missing for the preparation of the final decision. At the last stages of information exchange, direct decision-making and implementation, as well as analysis of the final result are carried out.

The center for competence management in the context of the functioning of the public administration system can have a significant impact on the characteristics of the state as a management institution and the social system as such. In our opinion, in clarifying the category of public administration in the context of an effective tool "competence management center", the latter can be interpreted as a special structural unit that manages the flow and use of social intellectual potential in the form of knowledge to solve socially significant problems. a full cycle of procedures for interactive interaction of three groups of actors - institutionally organized representatives of the state, civil society and business, provided by the knowledge management process.

The proposed areas of improvement of information exchange technology in public administration through the use of the functional potential of the competence management center that provides an opportunity for unified information and communication interaction between actors of the internal and external environment of public administration and improves the development and implementation of management decisions.

Keywords: public administration; public administration; bureaucracy; competence management center; information and communication technologies; communication; competence.

Надійшла до редколегії 20.10.2020 р.