

## **ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ**

*Н.М. Мельник, В.М. Нестеренко*<sup>1</sup>

Самарский государственный технический университет

443100, Самара, ул. Молодогвардейская, 244

E-mail: psychol@samgtu.ru

*В статье представлена концепция параметрического управления процессами познания и педагогические средства формирования интеллектуально-информационной поддержки профессиональной деятельности, позволяющие перейти на качественно новый уровень подготовки специалистов по связям с общественностью.*

**Ключевые слова:** интеллектуально-информационная поддержка деятельности специалиста, параметры порядка, параметрическое управление процессом познания и деятельности.

Анализ тенденций развития современного общества приводит к пониманию необходимости изменения представления о профессиональном образовании, осознанию профессионального образования как компонента целостной профессиональной деятельности человека в условиях быстро меняющейся среды.

По сути, речь идёт о преодолении разрыва в пространстве и времени между процессом получения и применения знания, устранении дихотомии: учебная деятельность – профессиональная деятельность.

Изучение теоретических работ и публикаций показывает возрастающее осознание необходимости развития у студентов способностей к исследованиям и оценке непосредственно в ходе профессиональной деятельности. В то же время при подготовке специалистов в вузе развитию таких способностей не уделяется достаточного внимания.

Предлагаемая нами концепция интеллектуально-информационной поддержки деятельности специалиста позволяет решить обозначенную проблему [3]. В процессе разработки концепции интеллектуально-информационной поддержки деятельности специалиста по связям с общественностью особое внимание мы уделили основополагающим факторам деятельности по связям с общественностью.

**1. Связи с общественностью – двусторонний процесс, направленный на результат.** В основе нашего обоснования необходимости формирования в процессе обучения способностей студентов к исследованиям и оценке в ходе профессиональной деятельности по связям с общественностью лежит история и природа PR-практики. Модели PR Дж. Грюнига и Т. Ханта (табл. 1) позволяют понять эволюцию PR и предположить, почему исследования не использовались так часто, как хотелось бы [4].

Целью модели «работа с прессой (паблисити)» является пропаганда, коммуникация односторонняя (направленная от отправителя к получателю). Места для исследовательской работы в данной модели остается крайне мало: подсчета аудитории, то есть определения числа участников, которые должны оказаться на запланированном мероприятии, оказывается вполне достаточно. Данная модель используется там, где нужно продать какой-либо товар или услугу либо сделать рекламу.

---

<sup>1</sup> Надежда Михайловна Мельник, к. п. н., зам. декана факультета гуманитарного образования, доцент, каф. психологии и педагогики

Владимир Михайлович Нестеренко, д. п. н., профессор, декан факультета гуманитарного образования, зав. каф. психологии и педагогики

## Модели PR

Модели	Работа с прессой (паблисити)	Общественная информация	Двухсторонняя асимметричная	Двухсторонняя симметричная
Цель	Пропаганда	Распространение информации	Научное обоснование	Взаимопонимание
Структура коммуникации	Односторонняя, истина не важна	Односторонняя, истина важна	Двухсторонняя, рассогласованные воздействия	Двухсторонняя, согласованные воздействия
Структура исследования	Исследования не являются значимым моментом, иногда подсчёт аудитории	Исследования не являются значимым моментом, иногда исследуется читабельность	Формообразующая оценка общественного мнения	Формообразующая оценка взаимопонимания

Модель общественной информации используется для распространения информации, адресованной одной или нескольким аудиториям. Так же, как и предыдущая, модель является односторонней, однако истина является важным элементом модели.

Инструментарий PR-специалистов, практикующих данную модель, включает в себя пресс-релизы, листовки, информационные бюллетени, отчеты, справочники, видеопродукцию и организацию выставок, целью которых является информирование общественности о существовании и задачах той или иной организации.

Предпринимаются исследования, целью которых является обеспечение адекватной передачи информации целевой аудитории, а также получение данных, определяющих то, сколько (и каким образом) людей получили адресованную им информацию. Эта информация может отслеживаться и измеряться путем подсчета числа статей, количества строк в рекламной колонке, количества публикаций в целом и так далее.

Модель ориентированна на распространение информации, а не на достижение результата. Согласно такому подходу ответственность за распространяемую информацию, которую читают, понимают, запоминают, которой верят, не рассматривается прерогативой PR-специалиста. Следовательно, нет потребности в оценочных исследованиях.

Использование двусторонней асимметричной модели подразумевает методы научного убеждения, основу которых заложил Эдвард Л. Бернейз. Процесс коммуникации имеет двусторонний характер и включает как движение в направлении «отправитель – получатель», так и обратную связь, исходящую от получателя. Однако власть в рамках данной модели принадлежит отправителю, цель которого заключается в убеждении получателя принять точку зрения организации отправителя и оказать ей поддержку. Сама эта организация не подвержена изменениям в ходе процесса коммуникации, но она стремится к тому, чтобы получатель изменил свое отношение к ней и выражаемой ею точке зрения.

В рамках данной модели подразумевается проведение определенной исследовательской работы, результатом которой должна быть оценка общественного мнения; результаты исследования используются при разработке наиболее адекватной стратегии PR-кампании. При этом следует отметить, что роль механизма обратной связи в рамках данной модели заключается только лишь в том, чтобы помочь организациям определить тот способ подачи PR-сообщения, который будет наиболее адекватен структуре восприятия целевой аудитории.

Ключевым положением двусторонней симметричной модели является идеал достижения взаимопонимания. Это действительно двусторонняя модель, которая организована на принципе своего рода диалога между организацией и целевыми группами общественности; при этом обе стороны процесса коммуникации готовы к тому,

чтобы изменить свое мнение или свое поведение по результатам текущей PR-деятельности. В двусторонней модели фокус смещается от простого распространения информации к убеждению и созданию взаимопонимания.

Теория психологии коммуникации выделяет шесть стадий убеждения: представление, внимание, понимание, принятие, запоминание, действие.

Модель общественной информации и двухсторонняя асимметричная модель концентрируются на первом пункте – представлении. Чтобы достичь эффекта убеждения, необходимо создать у целевых групп общественности ситуацию использования всех шести указанных пунктов. В большинстве случаев внимание, понимание, принятие, запоминание и действие целевых групп общественности могут быть отслежены лишь с помощью исследований.

В настоящее время в большинстве случаев деятельность по связям с общественностью ориентирована на одностороннее распространение информации, на «выпуск» информации, что является барьером на пути становления связей с общественностью как стратегической функции управления.

Студентам – будущим специалистам по связям с общественностью необходимо научиться применять новые стратегические подходы к коммуникации и найти способ создания двустороннего процесса взаимодействия, нацеленного на получение эффективного результата. Это сделает более значимыми как формативные исследования для определения мнений, потребностей целевых групп общественности, так и оценочные исследования для измерения уровня изменений. Цель и ценность формативного исследования состоят в том, что оно помогает осознать, кто ведет себя так, как нам необходимо, а кто – нет, почему это происходит, и принять решение о последующей деятельности.

**2. Конкретность целей деятельности.** Важный фактор, снижающий эффективность деятельности связей с общественностью, – отсутствие правильно поставленных целей. Цели должны быть конкретными, измеримыми, достижимыми, релевантными и соответствовать времени. Большинство PR-программ имеют слишком широкие, расплывчатые, неточные цели, которые невыполнимы даже при наличии хорошего бюджета. В PR-проектах цели часто сформулированы следующим образом:

- увеличить осведомленность о программе;
- успешно запустить продукт или услугу;
- улучшить имидж компании или организации.

Такие цели сформулированы как общие, поэтому непонятно, по каким критериям оценивать результат. Какой уровень информированности существует в настоящее время? Какая целевая группа требует большего количества информированности? Каков в настоящее время имидж данной компании и каков желаемый имидж?

Цели PR-кампании и корпоративные информационные цели должны дополнять общие корпоративные цели и взаимодействовать с ними, они должны быть разумными и четкими – только при этом условии можно будет отследить результаты.

Принцип микро- и макроизмерений является одним из самых эффективных подходов при постановке цели. Микроизмерения необходимы для определения результативности отдельных мероприятий: выпуска продукта, публицити, брифингов и пр.

Макроизмерение обращается к установлению общего результата для компании или организации. Макроизмерения важны для того, чтобы:

- узнать результат в целом, в конечном итоге; выяснить, стоит ли продолжать то или иное мероприятие;
- выявить кумулятивный эффект по отношению к общему результату в долгосрочной перспективе.

Используя вышеупомянутые измерения и учитывая, что в измерении результатов поставленных целей должны фигурировать цифры и проценты, примерные коммуникативные цели связей с общественностью можно представить следующим образом:

- увеличение прибыли не менее чем на 10% по сравнению с прошлым годом;
- улучшение имиджа организации в глазах ведущих журналистов;
- привлечение не менее 40000 посетителей в месяц на сайт компании;
- увеличение присутствия на специальных мероприятиях на 20%;
- уменьшение количества жалоб клиентов на 25%.

Эти цели (которые также можно назвать основными индикаторами достижения результата) обеспечивают основу для измерений результатов и могут использоваться в PR-коммуникации.

Другая важная деталь при постановке целей – это согласование их с руководством. Необходимо убедить руководителей, что достижение той или иной цели будет выгодным и для общекорпоративных целей, и для маркетинговых стратегий. Очень часто специалисты по связям с общественностью разрабатывают целый набор целевых установок, которые не подкреплены соответствующими исследованиями. В результате они не находят поддержки со стороны руководства, что приводит к неизбежному разочарованию обеих сторон.

**3. Необходимость исследования.** Третий фактор, влияющий на эффективность деятельности, – исследования в области связей с общественностью и корпоративной коммуникации. Затрудняет этот процесс преимущественно гуманитарное образование большинства PR-специалистов и отсутствие опыта в проведении исследований, выработки и принятия на их основе действенных решений.

Парадигма Грюнига определяет связи с общественностью как форму коммуникативного убеждения, которое склоняет общественное мнение в сторону систематизации. «Теория коориентации» использует двусторонние подходы к коммуникации, в которых секторы целевых групп общественности и организация встречаются посередине или, по крайней мере, где-то между полюсами их взглядов.

**4. «Мультимедийная» природа связей с общественностью.** Другим барьером, стоящим на пути исследования, является «мультимедийная» природа PR. Это понятие относится не к мультимедийным технологиям, а к многочисленным дисциплинам, из которых состоит PR, и к каналам, используемым PR.

В PR входят такие сферы, как связи с прессой, сотрудниками, общественностью, правительством, акционерами, конкурентами, инвесторами и так далее. Во всех этих сферах отношений специалисты используют широкий спектр коммуникативных средств для взаимодействия с целевой группой общественности: паблисити, публикации, презентации, видео- и мультимедийные программы, специальные мероприятия, веб- сайты, спонсорство, благотворительность и пр. Широкий спектр областей и видов деятельности PR-специалистов востребовал поиск универсальных методик исследования и оценки.

**5. Временной характер.** Эффективность деятельности в сфере связей с общественностью снижает традиционное устойчивое представление о том, что оценивание проводится по окончании работ. Теория управления на протяжении всего XX века защищала модель ПРО (PIE Model) – планирование, реализация, оценка.

Однако модель ПРО неэффективна в исследовании и оценивании. В ней не предусматривается формативное исследование до того, как началась работа над проектом. Кроме того, оценивание на финальной стадии проекта значительно снижает эффективность вследствие того, что:

- на практике в большинстве случаев PR-специалистам не хватает времени и денег к концу проекта на проведение исследования;

– руководство обычно не ждет окончания программы, чтобы увидеть доказательства эффективности;

– оценивать результаты после завершения проекта слишком поздно, такая оценка не представляет большой стратегической выгоды.

Оценка по завершении программы не приносит большой пользы и несет определенный риск того, что результаты будут неприятными, что в конечном итоге приводит к возникновению «страха оценочных исследований».

Выявление слабых сторон в традиционной форме «оцениваем эффективность проекта по его завершении» привело к созданию новых подходов оценивания, которые развенчивают старую концепцию. Современный подход заключается в том, что исследования должны проводиться до начала проекта, во время реализации проекта и по его окончании.

Таким образом, формативные исследования сливаются с оценочными.

**6. Затраты.** Затраты, как денежные, так и временные, могут стать барьером для проведения исследования. Если PR-специалист не признает важности двусторонней коммуникации и концентрируется лишь на достижении таких результатов, как изменение отношения, поведения, то оценка окажется нерелевантной, а PR-специалист останется «техническим работником коммуникации». Если нет четко поставленных целей, то затраты на деятельность могут превзойти бюджет. Если оценивание все же запланировано на финальную стадию проекта, оно может быть не выполнено из-за нехватки времени, денег, или того и другого. А если и будет выполнено, то результаты уже поздно использовать в стратегическом планировании.

Использование последовательных методов планирования исследований и оценки приносит пользу PR-специалистам в их стремлении к профессионализму, завоеванию поддержки, получению достаточных бюджетных средств. Чтобы связи с общественностью воспринимались как деятельность, эффективно влияющая на устойчивое развитие организации в условиях всевозрастающей конкуренции, необходимо исследовать и оценивать все действия. Ссылок на кипу газетных вырезок уже недостаточно.

Чтобы быть влиятельным, необходимо иметь право принятия решений и быть частью корпоративного управления. Этому специалист по связям с общественностью может добиться в том случае, если его действия сопровождаются фактами и достоверными данными.

Процесс исследования и оценки идет через моделирование. От качественных возможностей моделирования зависит качество и уровень профессиональной деятельности специалиста, качество самого специалиста в целом.

Чем эффективнее модель как средство познания среды, тем эффективнее деятельность специалиста. Выживает тот специалист, который тратит меньше энергии на решение одной и той же профессиональной задачи.

Особенность предлагаемого нами подхода заключается в обеспечении коэволюции интеллектуального и информационного подходов на основе их коорганизации.

Эффективность решения профессиональных задач значительно возрастает за счет согласованного представления информации из внешней среды (информации, получаемой извне) и информации о средствах исследования и оценки, которыми владеет субъект деятельности.

На наш взгляд, модель, удовлетворяющая всем вышеуказанным условиям, должна представлять собой интеллектуально-информационный континуум, образованный интерференцией (под интерференцией здесь мы понимаем явление нелинейного взаимодействия структур при наложении их друг на друга) пространства представлений профессиональной деятельности и пространства представлений субъекта деятельности [3].

В результате реальную активную деятельность субъекта и подлинную нелинейную среду профессиональной деятельности мы заменяем пространствами представлений (параметрами порядка). Фрактальное строение параметров порядка, основным свойством которых является самоподобие, формально обеспечивает практически неограниченное число связей, необходимых в настоящем и будущем, которые при решении актуальных профессиональных задач легко коррелируются в частные связи в результате умозаключений.

Системы параметров порядка указанных пространств представлений создают условия для малозатратного, эффективного параметрического управления процессами познания и деятельности в быстро меняющейся профессиональной среде [3]. Через параметры порядка структурируется информация, знания, способы интеллектуальной деятельности. На основе поступающей извне информации и корреляции параметров порядка в процессе осмысления конкретных условий профессиональной деятельности формируются параметры порядка разного уровня (вторичные, третичные и т.д.), отражающие конкретную среду профессиональной деятельности. В соответствии с принципом дополнительности [2] увеличение числа уровней параметров порядка (вторичные, третичные и т.д.) приводит к увеличению контекстности решаемой задачи.

Интеллектуально-информационный континуум обеспечивает параметрическое упорядочение информации о профессиональной задаче в нужное время в нужном месте, интегрируя разрозненные знания в систему знаний об объекте деятельности.

Использование фрактальных представлений обеспечивает создание в ходе исследований и оценки адекватных многофункциональных моделей решения профессиональных задач в условиях быстро меняющейся профессиональной среды, т.е. генерацию нового знания по мере его востребования (эволюция).

Процессы анализа и оценки при такой организации интеллектуально-информационной поддержки объединены единой целью (эффективный специалист, его способность надёжно работать в условиях быстро меняющейся профессиональной среды и пр.) в единый процесс форматных исследований и оценки, обеспечивают непрерывность и эффективность профессиональной деятельности.

Мы снабжаем субъекта деятельности не конкретной информацией, а предоставляем ему фрактальную структуру информации, которая позволяет фрактально обрабатывать внешнюю информацию и генерировать знания по её использованию в актуальной профессиональной деятельности.

При решении профессиональных задач субъект опирается на ориентировочную основу действия (ООД) [1], которая характеризуется полнотой состава ориентиров, но эти ориентиры не частные, а общие, пригодные для анализа некоторого класса явлений (параметры порядка). Особенностью этого типа является то, что обобщенную систему ориентировки деятель получает в готовом виде, но для анализа конкретного явления данного класса (задачи) он самостоятельно составляет частную ООД, пользуясь обобщенной ООД и методом выведения частных ориентиров из общих, которые ему были предоставлены. В этом случае обеспечивается исследование и оценка сущности явлений, нахождение их всеобщей основы, или источника, из которого возникает все многообразие явлений, и понимание того, как эта основа обуславливает возникновение и взаимосвязь явлений данной задачи.

В результате научных исследований, анализа литературы, обобщения отечественного и зарубежного опыта мы пришли к выводу, что целесообразно выделить четыре уровня задач: простая, креативная, полная, эволюционная.

Способность субъекта деятельности решать задачи определённого уровня определяет потенциально возможный уровень его профессиональной деятельности: исполнительский, уровень мастерства, организационный, управленческий.

Принятая нами классификация задач и соответствующих уровней профессиональной деятельности ориентирована на развитие субъекта деятельности, на переход от развития к саморазвитию. При этом переход от развития к саморазвитию видится в том, что изменения в деятельности и личной сфере субъекта всё в большей степени детерминированы не извне, а целенаправленным воздействием личности на самое себя. Изменения происходят не только в мотивационной, интеллектуальной, эмоциональной сферах, но и в процессах самоопределения, самосовершенствования, самоуправления, самоактуализации.

Процессы решения задач разных уровней на основе интеллектуально-информационной поддержки отличаются особыми состояниями познавательной деятельности, определяемыми процессами коэволюции в триаде: субъект – средство – объект.

Эффективность коэволюции во многом зависит от того, какая система знаний из этой триады будет выбрана в качестве свободной системы знаний.

Рассмотрим особенности формативного исследования и оценки процесса решения задач каждого уровня.

**Простые задачи.** В качестве свободной системы знаний принимается система знаний об объекте деятельности. При таком подходе субъекту деятельности предоставляется готовая информация: исходные данные, содержащиеся в условии задачи, алгоритм решения, точные предписания последовательного выполнения определённых способов действий в определённой ситуации. Средства, нормы, ценности задаются извне (преподавателем, руководителем и пр.) и принимаются как должное.

Роль субъекта деятельности – воспроизвести определённые способы, приёмы по образцу, применить на практике известные решения известных классов задач. В основе решения простых задач лежат мыслительные операции синтеза.

Качественным показателем является правильность выбора способа действий и быстрота нахождения решения задачи, соответствующего заданному извне критерию.

**Креативные задачи.** В качестве свободной системы знаний принимается система знаний об объекте и средствах деятельности. При таком подходе студент осознанно проводит анализ объекта деятельности и средств, имеющихся в его распоряжении. На основании полученной в результате анализа информации субъект создаёт собственную модель решения профессиональной задачи, модель профессиональной деятельности. При этом решение, как правило, неоднозначно определяется примерной схемой; по условию задачи можно получить несколько различных моделей решения. В результате критического анализа полученных моделей решения студент делает осознанный выбор.

В процессе решения креативных задач у студента появляется возможность обучаться, совершенствоваться эволюционным путём, развивается способность формировать свободы выбора (в частности выбора моделей решения, последовательности шагов по достижению поставленной цели и пр.). Но эволюционное развитие субъекта искусственно ограничено целями, нормами, ценностями, критериями, задаваемыми извне. Обучающая среда предопределяет путь развития через нормативное по-

строение деятельности субъекта. В основе решения креативных задач лежат мыслительные операции анализа и синтеза.

Качественным показателем решения креативных задач является применение готовых алгоритмов к новым условиям, к иным исходным данным по сравнению с прежними ситуациями, новый подход к способам профессиональных действий, оптимизация решения типовых задач, нахождение нестандартных решений задач известных классов, осознанный выбор инвариантов деятельности.

**Полные задачи.** В качестве свободной системы знаний принимается триада: объект – средства – субъект. Полные задачи направлены на осознание и установку связей между элементами знания: новыми друг с другом и с уже имеющимися. При этом новые элементы знания могут возникать как в процессе рецепции (поступления информации извне), так и в процессе генерации ценной информации в ходе решения задачи. Основной особенностью полных задач является их многокритериальность. В процессе решения такого типа задач субъект осмысливает ситуацию, условия выполнения действий с позиций заданных критериев, генерирует инварианты способов действий, находит и предлагает новые решения. В процессе решения полных задач у субъекта развивается способность формировать свободы принятия решения и эффективно их реализовывать в практической деятельности. Например, находить новые, более эффективные решения задач известных классов путём генерации множества инвариантов с последующим выбором одного из них, наиболее полно соответствующего актуальным условиям и личностным потребностям, принимать осознанное решение. В процессе решения полных задач расширяется поле рефлексии над деятельностью. Студент не только изучает объект, выявляет связи между знаниями об объекте, характером средств и операций деятельности, но и соотносит их со своими личностными потребностями, нормами, ценностями, способностями. При этом объективное, т.е. существующее независимо от человека, знание переходит в разряд субъективного, становится личностно значимым. В основе решения полных задач лежат мыслительные операции анализа, синтеза, проверка на новизну по известным, задаваемым извне критериям.

Качественным показателем решения полных задач является умение находить новые решения задач известных классов на основе анализа связей и взаимодействия между явлениями.

**Эволюционные задачи.** В качестве свободной системы знаний принимается триада: нормы и ценности деятельности и субъекта деятельности – субъект – средства.

Эволюционные задачи – это задачи принципиально нового уровня, которые можно охарактеризовать как задачи неизвестных классов. В задачах такого типа первоначально представлена только ситуация, они ориентированы не генерацию актуального знания, способов деятельности в нужное время в нужном месте профессионального пространства.

Субъект, имея в своём распоряжении универсальную модель профессиональной деятельности (интеллектуально-информационный континуум), порождает новые модели, соответствующие условиям профессиональной среды, личностным и общественным потребностям. В процессе решения эволюционных задач субъект генерирует устойчивые инварианты способов деятельности, которые необходимы в данное время в данной ситуации.

Решение эволюционных задач может осуществляться по следующей схеме: субъект идентифицирует задачу, вводит её в интеллектуально-информационный континуум, т.е. выполняет декомпозицию на основе информации, отражающую конкретную ситуацию, получает первичные актуальные конструкты профессиональной деятельности, исследует и оценивает конструкты профессиональной деятельности, переходя к более частным решениям задачи. Процесс продолжается до тех пор, пока субъект деятельности не выберет инвариант, наиболее, с его точки зрения, соответствующий актуальным общественным, личностным потребностям и возможностям. Далее субъект деятельности самостоятельно осознанно принимает решение, осуществляет проверку на новизну и выполняет принятое решение.

В процессе решения эволюционных задач субъект развивает способность находить (генерировать) решения ранее неизвестных классов и видов задач, что обеспечивает потенциальную возможность безграничного саморазвития.

Качество решения эволюционных задач измеряется уровнем новизны классов решаемых задач, получением принципиально новых результатов, качеством и количеством генерируемых гипотез, временными и энергетическими затратами.

Главным результатом решения эволюционных задач является развитие способности обучающегося эффективно действовать в ситуации неопределенности за счёт перехода на новый качественный уровень собственного сознания. В результате субъект потенциально готов воздействовать на системы, пока практически не доступны нашему воображению.

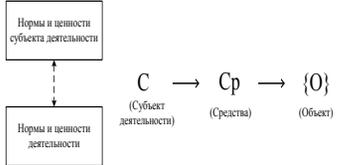
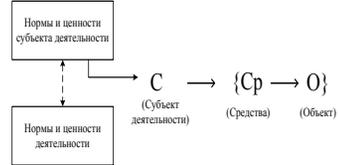
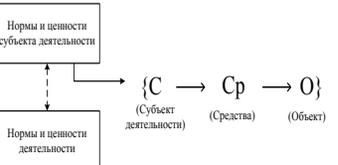
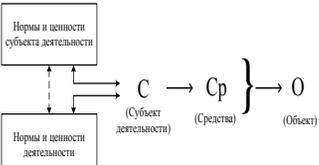
При переходе на решение задач более высокого уровня изменяется роль субъекта деятельности (студента, специалиста), переосмысливаются технологии познания профессиональной среды, расширяется область знания, идет процесс осознания свобод профессиональной деятельности и возможности их практического использования в различных ситуациях, деятельность по образцу заменяется осознанной деятельностью.

Интеллектуально-информационная поддержка субъекта профессиональной деятельности организует процесс решения профессиональных задач и управляет им:

- измеряет профессиональную задачу (класс, уровень, глубину, частность);
- определяет процесс взаимодействия имеющихся (освоенных субъектом деятельности) знаний и поступающей информации, в результате которого происходит включение новой информации в систему имеющихся знаний и получение нового целостного актуального знания как результата этого взаимодействия;
- обеспечивает особое состояние познавательной деятельности субъекта, характеризующееся различной глубиной рефлексии по отношению к познавательной деятельности;
- обуславливает процессы мышления, имеющие место при решении задач определённого уровня;
- задает технологию контроля полученного результата.

Параметрическая взаимосвязь компонентов интеллектуально-информационной поддержки профессиональной деятельности при решении задач разного уровня представлена в табл. 2.

**Структурный анализ организации и параметрической взаимосвязи компонентов интеллектуально-информационной поддержки профессиональной деятельности при решении задач**

Уровень задачи	1	2	3	4
Характеристика задачи	Задачи известных классов, решаемые известными типовыми способами	Задачи известных классов, решаемые за счёт оптимизации, улучшения известных способов решения	Задачи известных классов, решаемые за счёт нахождения качественно новых, более эффективных, нестандартных способов решения	Задачи качественно нового уровня (задачи ранее неизвестных классов)
Схема процесса решения				
Системообразующий фактор формирования знания	Система знаний об объекте деятельности, в том числе освоенные ранее способы, алгоритмы деятельности	Базовые знания для заданной области профессиональной деятельности, избыточные связи между ними и механизм формирования на их основе инвариантов	Структурированная система знаний об объекте, структурообразующим элементом которой являются параметры порядка (базовые виды деятельности)	Параметры порядка интеллектуально-информационного континуума, обеспечивающие параметрическое управление
Технология познания	Простая	Креативная	Полная	Эволюционная
Семантическая формула принятия решения	$A \left\{ \begin{array}{l} \text{Конкретные} \\ \text{мод. проф. : Выбор} \\ \text{деятельности} \end{array} \right\} \Rightarrow B \left\{ \begin{array}{l} \text{Органи -} \\ \text{зация} \\ \text{решения} \end{array} \right\}$	$A \left\{ \begin{array}{l} \text{Избыт.; Инварианты} \end{array} \right\} \Rightarrow B \left\{ \begin{array}{l} \text{Органи -} \\ \text{зация} \\ \text{решения} \end{array} \right\}$	$A \left\{ \begin{array}{l} \text{ИППД; Корреляц.} \end{array} \right\} \Rightarrow B \left\{ \begin{array}{l} \text{Органи -} \\ \text{зация} \\ \text{решения} \end{array} \right\}$	$A \left\{ \begin{array}{l} \text{ИИК; Корреляц.} \end{array} \right\} \Rightarrow B \left\{ \begin{array}{l} \text{Органи -} \\ \text{зация} \\ \text{решения} \end{array} \right\}$
Форма организации решения задачи	Выбор	Инварианты за счёт редукции избыточных связей	Осознанная корреляция пространства представления профессиональной деятельности	Осознанная корреляция интеллектуально-информационного континуума
Основные операции мышления	Конкретный синтез, расширенный примитивный синтез, поэлементный анализ	Анализ связей между элементами, анализ равенства двух объектов, примитивная декомпозиция, расширенный синтез	Преобразование структурированной формы представления познавательной деятельности в функциональную	Интегральная, управляемая параметрами порядка обработка информации с помощью ранее осознанных и освоенных конструкций. Параметрическое управление процессом познания

Уровень задачи	1	2	3	4
Постановка задачи	Предоставлены конкретные данные об объекте деятельности. Цели, средства, нормы, ценности задаются извне и воспринимаются субъектом деятельности как обязательные и неизменные. На основании предоставленных данных субъект деятельности решает задачу известными способами по известным правилам (алгоритмам)	Предоставлены сведения об объекте деятельности. Цели, средства, нормы, ценности задаются извне. В процессе решения используются знания об объекте деятельности и средства познания объекта, влиянии средств познания на результат познания и в дальнейшем на конечный результат профессиональной деятельности	Представлена система объектов профессионального пространства. Цели, совокупность средств, норм, критериев, ценности, задаваемые в рамках обозначенного пространства профессиональной деятельности, могут устанавливаться извне совместно с субъектом деятельности или полностью субъектом деятельности, который осмысливает ситуацию с позиций социальных норм, ценностей, заданных критериев и личного субъективного опыта	Представлена ситуация в той или иной степени неопределённости. Степень неопределённости определяет сложность задачи. Изменяя степень неопределённости ситуации, можно менять сложность задачи
Оценка результатов решения	Сравнение с известными образцами	На основании операции анализа равенства двух объектов производится сравнение найденного инварианта с известными эталонами	На основании критического анализа всех созданных инвариантов делается вывод о качестве найденного решения	Контроль, анализ, оценка полученного результата и процесса решения задачи с целью выявления роли и влияния отдельных шагов, предпринимаемых субъектом деятельности, на конечный результат на основе эвалюации (изменение и оценка с позиций четырёх фундаментальных качеств: полезности, исполнимости, точности, корректности). Наличие перехода на качественно новый уровень осознания и решения задач
Факторы, обеспечивающие эффективность решения	Количество и качество вариантов решения задачи, освоенных субъектом деятельности. Возможность решения задачи и эффективность решения ограничиваются областью деятельности, для которой эти варианты созданы, а также временем забывания и устаревания	Избыточность сформированных функционально ориентированных инвариантов. Возможность эффективного решения задачи ограничивается профессией, а также наличием срока, в течение которого знания не теряют свою ценность и могут быть адаптированы к изменениям профессиональной среды	Единая система параметров информационной модели пространства профессиональной деятельности (каркас), которая обеспечивает возможности переноса знаний в другие многообразные области профессиональной деятельности и повышение ценности знания в течение длительного периода времени (увеличивается период полураспада ценности знания)	Потенциальная возможность неограниченного саморазвития субъекта деятельности за счёт генерации нового актуального знания в нужное время в нужном месте профессионального пространства

Нами проведён анализ разработанных педагогических средств формирования интеллектуально-информационной поддержки профессиональной деятельности (табл. 3).

Таблица 3

**Педагогические средства формирования интеллектуально-информационной поддержки профессиональной деятельности**

Средство	Функция	Содержание
Знаково-символическое	Замещение объекта, его изображение, выражение отношения к нему и раскрытие его сущности – сукситивное восприятие	Синтез системы обслуживающих познание знаков и символов. Перекодировка реальности в знаково-символическое представление
Образные	Обеспечение пространственного, одновременного восприятия целостных объектов, процессов, образов деятельности – симультативное восприятие	Построение системы базовых образов профессиональной деятельности
Познавательная деятельность	Функциональное использование заместителя, принятие сообщения и его передача, выявление связей, познание и получение новой информации за счёт оперирования знаково-символическими средствами	Познавательное взаимодействие системы имеющихся знаний и поступающей информацией, при котором происходит включение новой информации в систему имеющихся знаний, получение нового знания как результата этого взаимодействия, расширение области знания
Информационный континуум	Обеспечение возможности пространственного одновременного целостного восприятия объектов, процессов, образов профессиональной деятельности – симультативное восприятие	Две формальные модели: пространство представлений профессиональной деятельности и пространство представлений субъекта деятельности, системообразующими факторами которых являются параметры порядка, позволяющие фрактально сжимать информацию
Универсальная модель профессиональной деятельности	Снятие несогласованности понятийных аппаратов за счёт представления реальных понятий через параметры порядка универсальной модели, являющиеся базовыми понятиями. Параметрическое управление решением актуальных профессиональных задач. Организация нахождения решения профессиональной задачи на модели-представлении	Интеллектуально-информационный континуум, системообразующими факторами которого являются два фрактальных пространства представлений; рекурсивные схемы, обеспечивающие действия с данными, представленными в интеллектуально-информационном континууме; актуальный интеллектуально-информационный континуум, полученный в результате преобразования интеллектуально-информационного континуума к реальным условиям за счёт введения актуального контекста

**Вывод.** Оценка основных индикаторов интеллектуально-информационной поддержки деятельности специалиста по связям с общественностью позволяет сделать вывод о высокой степени возможности подготовки студентов к профессиональной деятельности в условиях динамично меняющейся среды и профессиональных задач.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Гальперин П.Я.* Четыре лекции по психологии. – М.: ЮРАЙТ, 2000. – 112 с.
2. *Князева Е.Н., Курдюмов С.П.* Законы эволюции и самоорганизации сложных систем. – М.: Наука, 1994. – 347 с.
3. *Мельник Н.М., Нестеренко В.М.* Концепция эволюционно-деятельностного профессионального образования. – М.: ВЛАДОС, 2007. – 334 с.
4. *Почепцов Г.Г.* Паблик рилейшнз для профессионалов. – М.: Рефл-бук, 2000. – 624 с.

Поступила в редакцию – 10/X/2010  
В окончательном варианте – 17/X/2010

UDK 378.147

#### INTELLECTUAL AND INFORMATIONAL SUPPORT OF THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF A PR SPECIALIST

*N.M. Melnik, V.M. Nesterenko*

Samara State Technical University  
244, Molodogvardeyskaya St., Samara, Russia, 443100  
E-mail: psychol@samgtu.ru

*The contributors of the paper present a concept of parametric management of the cognition processes and cover the paedagogical means of providing intellectual and informational support of professional activity allowing to reach a principally new level of PR-specialists' training.*

**Key words:** intellectual and informational support of professional activity, order parameters, parametric management of the cognition processes and professional activity.

Original article submitted – 10/X/2010  
Revision submitted – 17/X/2010

---

*Nadezhda M. Melnik* (PhD), Deputy Dean of the Faculty of Humanities, Associate Professor, Dept. of Psychology and Pedagogy  
*Vladimir M. Nesterenko* (Doctor of Education, Professor), Dean of the Faculty of Humanities, Head Dept. Psychology and Pedagogy, Professor