

ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА СПІВРОБІТНИКІВ КАНАДСЬКОГО АГЕНТСТВА ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ

VOCATIONAL TRAINING OF THE CANADA BORDER SERVICES AGENCY EMPLOYEES

У статті висвітлено особливості професійної підготовки співробітників Канадського агентства прикордонної служби. З'ясовано, що це агентство є невіддільною частиною системи громадської безпеки, воно гарантує безпеку і процвітання Канади під час регулювання доступу людей і товарів до і з Канади. Важливими цінностями агентства є повага до державного сектора, насамперед до демократії, а також чесність, професіоналізм, захист і сервіс.

Однією з найважливіших цінностей своєї діяльності агентство визначає чесність – наріжний камінь належного врядування та демократії. Саме тому великого значення тут надають відданості громадським інтересам та чесності. Авторка доводить, що канадське агентство прикордонної служби підзвітне громадянському суспільству, тому постійно підтримує належну взаємодію з представниками громадськості відповідно до цінностей поваги та сумлінності. Це виявляється у якісному обслуговуванні, яке є справедливим, точним, доступним, ефективним, своєчасним і поважає офіційні мови Канади, у шанобливому спілкуванні з громадськістю, в тому числі на форумах у в соціальних мережах, неприйнятті дискримінаційної поведінки, образливих, глузлих або провокаційних заяв чи жестів щодо інших людей. Найважливішою характеристикою Канадського агентства прикордонної служби є професіоналізм, що передбачає постійну роботу щодо поліпшення різноманітних програм і послуг та дотримання високих стандартів професійної етики як у ставленні до службового обов'язку, так і до громадськості, колег та клієнтів.

Висвітлено специфіку підготовки фахівців агентства, що передбачає онлайн-тренінг, самостійну і групову діяльність, вивчення особливостей застосування політики, процедур і законодавства, первинної і вторинної інспекції імміграції, продовольства, рослин, тварин і митниці тощо. Виявлено, що в системі професійної підготовки агентства переважає установка на формування у майбутніх співробітників прикордонного відомства лідерської поведінки, етичного лідерства, вміння організувати взаємодію колективу та командну роботу. Під час навчання увагу зосереджено також на формуванні у фахівців навичок інтерв'ю, спілкування та підтримання контактів з громадськістю. Для високопродуктивної організації своєї діяльності агентство підтримує співпрацю, ефективну командну роботу і сприяє професійному розвитку співробітників.

Доведено, що вивчення досвіду професійної підготовки фахівців прикордонних відомств передових країн світу має важливе значення в контексті уваги до ефективності управління, підтримання співпраці, організації ефективної командної роботи, формування у майбутніх співробітників лідерської поведінки, етичного лідерства. Запропоновано запозичити досвід підготовки фахівців Канадського агентства прикордонної служби, що стосується формування у фахівців навичок інтерв'ю, підтримання контактів з громадськістю, комунікації, розвитку вмінь роботи з інформацією, мікрособистісної взаємодії та роботи в команді.

Ключові слова: професійна підготовка, прикордонник, кордон, цінності, зв'язки з громадськістю, професіоналізм.

The article highlights peculiarities of the vocational training of the Canada Border Services Agency employees. It has been found that the Canada Border Services Agency is an integral part of the public safety system that guarantees the safety and prosperity of Canada in regulating the access of people and goods to and from Canada. The important values of the agency are respect for the public sector, especially for democracy, as well as honesty, respect, professionalism, protection and service.

The agency determines honesty – the cornerstone of good governance and democracy – as one of the most important values of its activities, which is why the Canada Border Services Agency attaches great importance to devotion to the public interest and honesty – the cornerstone of good governance and democracy. The author argues that the Canada Border Services Agency is accountable to civil society, and therefore constantly maintains proper interaction with members of the public in accordance with the values of the agency for respect and good faith. It makes itself felt in a quality service that is fair, accurate, accessible, effective, timely and respects the official languages of Canada, respectful communication with the public, including in social media forums, rejection of discriminatory behavior, offensive, mocking or provocative statements or gestures against other people. A key feature of the Canada Border Services Agency is professionalism, which provides continuous work in improving a variety of programs and services, and upholding high standards of professional ethics both in relation to duty and to the public, colleagues and clients.

There are outlined the specifics of training of the agency's specialists, which provide online training, independent and group activities, studying the peculiarities of applying policies, procedures and legislation, primary and secondary inspections of immigration, food, plants, animals and customs, etc., revealed that the agency's professional training system is dominated by the establishment of leadership behavior, ethical leadership, ability to organize team interaction and teamwork among future employees of the border department. During the training, attention is also focused on developing the skills of specialists to interview, communicate and maintain contact with the public. For a high-performance organization of its activities, the agency maintains cooperation, effective teamwork and contributes to the professional development of employees.

It has been proved that the study of the experience of vocational training of the border departments specialists in the advanced countries of the world is important in the context of attention to the effectiveness of management, maintaining cooperation, organizing effective teamwork, building leadership behavior, ethical leadership among future employees. It is proposed to borrow the experience of training specialists of the Canada Border Services Agency regarding the development of specialists' interview skills, maintaining contacts with the public, communication, developing skills in working with information, interpersonal interaction and teamwork.

Key words: vocational training, border guard, border, values, public relations, professionalism.

УДК 351.746.1:356.13(71)
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2021/37.61>

Шумовецька С.П.,
докт. пед. наук, доцент,
доцент кафедри психології, педагогіки
та соціально-економічних дисциплін
Національної академії
Державної прикордонної служби
імені Богдана Хмельницького

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Підвищення ефективності професійної підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників є важливим завданням педагогіки вищої школи. Особливої уваги потребує питання про функціонування правоохоронного відомства у демократичному суспільстві, його взаємодія з громадськістю, відповідність стандартам культури прикордонної служби. З огляду на це важливе значення має вивчення особливостей організації професійної підготовки фахівців для Канадського агентства прикордонних служб, яке має великий досвід обслуговування суспільних інтересів, взаємодії з державним сектором, служіння канадській парламентській демократії та її інститутам.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

У наш час багато вчених приділяє увагу дослідженню особливостей професійної підготовки та формування професійної культури співробітників прикордонних служб інших країн. Зокрема, особливості дистанційного навчання прикордонників за кордоном, професійної підготовки фахівців для охорони морських кордонів США висвітлив І. Блощинський [1–2]. Є. Брижатиий здійснив порівняльний аналіз формування професійної готовності офіцерів в арміях провідних країн світу [3]. О. Діденко і Т. Соляр з'ясували особливості професійної підготовки співробітників Берегової охорони і Прикордонного патруля Сполучених Штатів Америки [4], Н. Ринденко простежила тенденції комунікативної підготовки курсантів навчальних закладів Прикордонної варті Республіки Польща [5], Т. Тронь розкрила специфіку підготовки майбутніх фахівців у сфері охорони кордону Сполучених Штатів Америки [6] та ін. Учені визначали загальні тенденції організації професійної підготовки фахівців у сфері охорони кордонами, розкрили окремі складники їхнього професіоналізму. Однак потребує уваги узагальнення досвіду професійної підготовки співробітників Канадського агентства прикордонної служби, вивчення організації роботи щодо налагодження сервісу, підтримання контактів з громадськістю.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Важливе значення має вивчення досвіду професійної підготовки фахівців прикордонних відомств передових країн світу в контексті уваги до ефективності управління, підтримання співпраці, організації ефективної командної роботи, формування у майбутніх співробітників лідерської поведінки, етичного лідерства. Доцільним є запозичення досвіду підготовки фахівців для прикордонних відомств, що стосується формування у фахівців навичок інтерв'ю, підтримання контактів з громадськістю, комунікації, міжособистісної взаємодії та роботи в команді. Актуальним є також традиційний для цих країн підхід до гуманітарного складника професійної підго-

товки, підвищення рівня загальної та професійної культури, розвитку вмінь роботи з інформацією.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є висвітлення особливостей професійної підготовки співробітників Канадського агентства прикордонної служби.

Методи дослідження. У статті використано загальнонаукові методи дослідження, зокрема аналіз науково-педагогічної літератури з проблеми, узагальнення та систематизацію матеріалів, необхідних для характеристики особливостей професійної підготовки співробітників Канадського агентства прикордонної служби.

Виклад основного матеріалу. Канадське агентство прикордонної служби (CBSA – Canada Border Services Agency) є невіддільною частиною системи громадської безпеки. Своєю місією Агентство вважає гарантування безпеки і процвітання Канади під час регулювання доступу людей і товарів до і з Канади. Серед найважливіших принципів діяльності співробітників агентства – чесність, повага, професіоналізм, захист і сервіс [7].

Важливими цінностями агентства є повага до державного сектора, насамперед до демократії. Система канадської парламентської демократії і її інститути мають основоположне значення для обслуговування суспільних інтересів. Державні службовці визнають, що підзвітні парламенту і канадському народу, саме тому Агентство підтримує канадську парламентську демократію і її інститути шляхом:

- узгодження своїх зусиль, енергії і досвіду з пріоритетами уряду Канади й агентства;
- виконання законних рішень керівників та обов'язків відповідно до політики і директив агентства;
- своєчасного надання об'єктивної і фактичної інформації, консультацій для досягнення цілей агентства.

Однією з найважливіших цінностей своєї діяльності агентство визначає чесність – наріжний камінь належного врядування та демократії. Передбачено, що саме через дотримання найвищих етичних стандартів державні службовці зберігають і зміцнюють суспільну довіру до чесності, справедливості та неупередженості федерального державного сектора: «Ми виконуємо свої владні повноваження відкрито і чесно» [7].

Великого значення у Канадському агентстві прикордонної служби надають відданості громадським інтересам. Для цього передбачено, що поведінка співробітників має бути такою, щоб підтримувати довіру громадськості й зберігати репутацію агентства. До співробітників висуваються великі вимоги щодо утримання від використання офіційних посад, майна або активів агентства і недоступної для громадськості інформації з метою отримання особистої вигоди чи на шкоду іншим.

Співробітники зобов'язані також утримуватись від зневажливих коментарів щодо агентства, своїх колег (включаючи керівників) або уряду Канади, особливо в громадських місцях.

Канадське агентство прикордонної служби підзвітне громадянському суспільству, тому постійно підтримує належну взаємодію з представниками громадськості відповідно до цінностей поваги та сумлінності. Це виявляється у:

а) якісному обслуговуванні, яке є справедливим, точним, доступним, ефективним, своєчасним і поважає офіційні мови Канади;

б) шанобливому спілкуванні з громадськістю, в тому числі на форумах у соціальних мережах, і з використанням електронних комунікаційних пристроїв;

в) неприйнятті дискримінаційної поведінки, образливих, глузливих або провокаційних заяв чи жестів щодо інших людей.

Важливою характеристикою представників прикордонного відомства Канади є професіоналізм, що передбачає ефективність управління, відповідальне використання державних ресурсів, оперативне розроблення і впровадження програм та послуг державного сектора щодо кожного аспекту суспільного життя Канади. Для високопродуктивної організації своєї діяльності агентство підтримує співпрацю, ефективну командну роботу і сприяє професійному розвитку. Свідчення професіоналізму канадських прикордонників – високі стандарти досягнень, індивідуальна і колективна відповідальність, ефективний і компетентний сервіс.

Пріоритетом для агентства є така цінність, як повага до людей. Ставлення до всіх людей з повагою, гідністю і справедливістю має основоположне значення для відносин агентства з канадською громадськістю. Агентство своїм пріоритетом називає гідність, різноманітність і цінність усіх людей та підтримує Канадську хартію прав і свобод, розвиває взаємну довіру між колегами. У пріоритеті співробітників агентства – надання сумлінних і справедливих послуг усім колегам, клієнтам, партнерам і зацікавленим сторонам незалежно від раси, національного чи етнічного походження, кольору шкіри, політичних переконань, релігії, сімейного стану, фізичних або розумових здібностей, статі, гендерної ідентичності або самовираження, сексуальної орієнтації, генетичних характеристик, віку або економічного і соціального статусу.

В агентстві намагаються визнавати талант і вклад усіх членів команди відомства, унікальний внесок інших людей, підтримувати спільні робочі відносини на основі чесного і позитивного спілкування, вільного від переслідувань і дискримінації, а також урахувати інші думки, ставитись до інших людей на засадах справедливості та ввічливості. Великого значення в агентстві надають налагоджуванню праці, професійному навчанню

та інноваціям [7].

Агентство висуває високі вимоги до своїх співробітників щодо обслуговування, дотримання ввічливості, двомовності, справедливого застосування закону, надання точної інформації, збереження конфіденційності. Окрім цього, великі вимоги щодо стандартів поведінки у прикордонному відомстві Канади стосуються користування соціальними мережами. Передбачено, що співробітники агентства повинні враховувати потенційні ризики користування соціальними мережами, те, що соціальні мережі є відкритими форумами і що коментарі та поведінка на цих форумах стають частиною публічного світу. Всі розуміють, що особисте і професійне використання соціальних мереж не повинно ставити під загрозу репутацію агентства, його захищену інформацію або робочі відносини з колегами, зацікавленими сторонами та клієнтами. Детально передбачено, як потрібно робити коментарі в соціальних мережах, розміщувати фотографії (з повагою до репутації агентства та з урахуванням вимог абсолютної конфіденційності, можливих ризиків для безпеки людей і колег). Етичні стандарти також визначають особливості / правила публічних коментарів та критики уряду, публічного коментування, користування електронною мережею, включаючи комп'ютеризовані системи, обладнання та програмне забезпечення, використання Інтернету, Інтранету та електронної пошти, а також державного майна й активів.

Загалом вимоги до професійної підготовки співробітників прикордонного відомства Канади досить високі. Найважливішими її складниками є професіоналізм, що передбачає постійну роботу щодо поліпшення різноманітних програм і послуг, та дотримання високих стандартів професійної етики як у ставленні до службового обов'язку, так і до громадськості, колег та клієнтів.

Підготовка фахівців агентства на першому етапі передбачає онлайн-тренінг (4 тижні). Далі заплановано самостійну і групову діяльність протягом 4 тижнів. Оцінювання відбувається за допомогою тестів, завдань, спільних обговорень і виконання остаточного завдання. Другий етап – це навчання у коледжі в Онтаріо. Під час навчання слухачі вивчають особливості застосування політики, процедур і законодавства, первинної і вторинної інспекції імміграції, продовольства, рослин, тварин і митниці та інше. Оцінювання здійснюється протягом усього навчання: як в неформальній обстановці (на основі успішності навчальної діяльності), так і формально (з використанням іспитів і симуляцій з декількома варіантами відповідей).

Під час навчання велику увагу зосереджено також на формуванні у майбутніх співробітників навичок інтерв'ю та спілкування, а також навичок лідерської поведінки. Етичне лідерство у такому разі трактується як вивчення, намагання розуміти

і робити етичні судження у всіх ситуаціях, враховуючи як своє здоров'я, безпеку, так і захист та здоров'я інших людей. Загальною вимогою до лідера визначено вміння організувати взаємодію колективу з урахуванням того, що агентство підзвітне уряду Канади і відповідає за безпеку канадців за допомогою колективних рішень і дій.

Для формування лідерської поведінки широко використовують моделювання очікуваних стандартів поведінки, викладених у Кодексі норм поведінки для співробітників агентства [8]. Для цього передбачено навчання того, як підтримувати відкриті, позитивні зв'язки і робочі відносини, визнавати внесок і підтримувати інших співробітників, сприяти навчанню, давати поради і рекомендації, коли це доречно. Після навчання передбачено стажування, а після успішного завершення – призначення офіцером прикордонної служби.

Отже, важливими вимогами до представників прикордонного відомства Канади є прийняття місії агентства, професіоналізм, бездоганне виконання обов'язків щодо гарантування громадської безпеки. Важливими цінностями агентства є повага до державного сектора, зокрема до демократії, чесність, дотримання найвищих етичних стандартів взаємодії та обслуговування. Свідчення професіоналізму канадських прикордонників – високі стандарти досягнень, індивідуальна і колективна відповідальність, ефективний, компетентний і відмінний сервіс.

У системі професійної підготовки агентства переважає установка на формування у майбутніх співробітників прикордонного відомства лідерської поведінки, етичного лідерства, вміння організувати взаємодію колективу та командну роботу. Під час навчання увагу зосереджено також на формуванні у фахівців навичок інтерв'ю, спілкування та підтримання контактів з громадськістю. Для високопродуктивної організації своєї діяльності агентство підтримує співпрацю, ефективну командну роботу і сприяє професійному розвитку співробітників.

Перспективами подальших наукових розвідок є дослідження особливостей формування

лідерської поведінки співробітників прикордонної служби Канади, визначення педагогічних умов та засобів професійної підготовки прикордонників до взаємодії з громадськістю.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Блощинський І. Дистанційне навчання прикордонників у країнах Азії (на прикладі фахівців Прикордонної поліції Міністерства громадської безпеки Китайської Народної Республіки). *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Педагогічні науки*. Хмельницький: Вид-во НАДПСУ, 2016. № 2 (4). С. 48–61.
2. Блощинський І. Професійна підготовка фахівців для охорони морських кордонів США з використанням технологій дистанційного навчання. *Науковий вісник Чернівецького університету* : зб. наук. праць. Сер.: Педагогіка та психологія. Чернівці : ЧНУ, 2015. Вип. 766. С. 14–23.
3. Брижатай Є.І. Порівняльний аналіз формування професійної готовності офіцерів в арміях провідних країн світу. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2012. № 5. С. 20–25. URL: nbuv.gov.ua (дата звернення: 17.01.2019).
4. Соляр Т.В., Діденко О.В. Особливості професійної підготовки співробітників Берегової охорони і Прикордонного патруля Сполучених Штатів Америки. *Збірник наукових праць № 65. Серія: Педагогічні та психологічні науки / голов. ред. Є. М. Потапчук*. Хмельницький, 2012. С. 116–120.
5. Ринденко Н.М. Тенденції комунікативної підготовки курсантів навчальних закладів прикордонної варті Республіки Польща : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Нац. акад. Держ. прикордонної служби України ім. Б. Хмельницького. Хмельницький, 2016. 20 с.
6. Тронь Т В. Підготовка майбутніх фахівців у сфері охорони кордону Сполучених Штатів Америки : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Хмельницький, 2018. 237 с.
7. Canada Border Services Agency: Training and development URL: www.cbsa-asfc.gc.ca (last accessed: 10.07.2019).
8. Code of Conduct. *Canada Border Services Agency*. URL: <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/agency-agence/reports-rapports/acc-resp/code-eng.html> (last accessed: 10.07.2021).